

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA LAURAN KECAMATAN TANIMBAR SELATAN PADA KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR

Metusala Wekan¹, Rendy Oratmangun², Yulita Masela³

metuwekan871@gmail.com¹, rendyoratmangun@gmail.com², yulitamaseela@gmail.com³

Universitas Lelemuku Saumlaki,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan SIM terhadap kepuasan masyarakat desa Lauran Kecamatan Tanimbar Selatan pada Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang dikembangkan dari variabel (X) layanan SIM dan variabel (Y) kepuasan masyarakat. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana, dan pengujian hipotesis koefisien korelasi yang diproses menggunakan program SPSS versi 26. Hasil yang dapat disimpulkan dari penelitian berdasarkan analisis pengujian hipotesis secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan SMI (X) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) terkait dengan kualitas pelayanan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Selain itu, kualitas layanan SIM menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan koefisien determinan r^2 hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah sebesar r^2 (R Square) sebesar 0,176. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SIM mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 17,6%. Dan diperoleh juga nilai sig. (2-tailed) $0,002 < 0,05$ maka mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan..

Kata Kunci: *kualitas layanan; kepuasan masyarakat, SIM*

A. PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan, ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai institusi pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, kualitas layanan yang diberikan Polri sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Seiring dengan tuntutan reformasi dan perkembangan sosial yang semakin kompleks, Polri dituntut untuk lebih profesional, responsif, dan akuntabel dalam menjalankan tugasnya. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik.

Salah satu pelayanan yang menjadi tuntutan dari masyarakat terhadap Polri adalah pelayanan di bidang lalu lintas dalam hal registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor yang meliputi penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dengan demikian, Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu menjaga kualitas pelayanannya sehingga terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap institusi Polri.

Dalam suatu kenyataan di lapangan, tentang pengurusan SIM, banyak masyarakat di Kabupaten Kepulauan Tanimbar salah satunya pada Kecamatan Tanimbar Selatan khususnya di desa Luran dalam mengurus pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa "perantara", karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan perantara pada Kantor Urusan SIM Satlantas Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Citra Polisi akan lebih baik lagi bila aparat Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat.

Permasalahan lainnya yang ditemukan bahwa masih terdapat keluhan masyarakat Kecamatan Tanimbar Selatan khususnya di desa Luran terkait pelayanan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar seperti lambatnya proses layanan, prosedur, serta sikap petugas yang kurang responsif. Hal ini menunjukkan adanya harapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan perlu adanya penetapan biaya hingga masyarakat lebih mengetahui tarif biaya pembuatan SIM. Sehingga dalam struktur biaya tidak menimbulkan persepsi negatif, memicu ketidakpuasan.

Permasalahan yang ke tiga yang ditemukan yaitu pelayanan yang lamban, pelayanan yang diberikan juga cenderung lamban berdasarkan SOP yang mengacu pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengemudi Pembuatan SIM seharusnya memakan waktu 2 jam, namun masih ada masyarakat Kecamatan Tanimbar Selatan khususnya di desa Luran yang mengeluh pembuatan SIM membutuhkan waktu lebih dari 2 jam dikarenakan petugas terlambat dalam memberikan pelayanan.

Seharusnya akses masyarakat untuk mendapatkan SIM harus lebih mudah Beberapa keluhan dari masyarakat desa Luran Kecamatan Tanimbar Selatan tentang pelayanan SIM yang semakin meningkat di tiap tahunnya, membuat Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar dituntut melakukan pelayanan aparat polisi dalam bertindak dan merespon keinginan pengguna jasa menjadi penilaian bagi masyarakat. Sikap polisi yang arogan, kurang ramah terhadap masyarakat dalam menangani pembuatan SIM menumbuhkan tuduhan negatif dari masyarakat.

Banyaknya pemohon atau pemakai jasa layanan pembuatan SIM di Kantor Urusan SIM Satlantas Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di Kantor Urusan SIM Satlantas Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka waja atau sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya.

Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dapat dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman, A. Valerie, 2021, h. 133).

Agar kepuasan masyarakat selalu tetap terjaga, maka kualitas pelayanan harus tetap terpelihara dengan baik. Menurut Lupiyoadi (2022, h. 192), faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus selalu diukur secara terus menerus.

Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pelanggan/konsumen. Azwar, (2021, h. 55) juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pelanggan/konsumen.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2022, h. 195) sedangkan Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Armstrong dan Philip Kotler, 2020, h. 61). Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh pelanggan/konsumen.

Keberadaan Satlantas Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Satlantas Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai. Terkait dengan pelayanan penerbitan SIM, Kepulauan Tanimbar merupakan salah satu Kabupaten dengan tingkat penerbitan SIM yang cukup aktif, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik untuk memudahkan masyarakat dalam penerbitan SIM. Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sejauh ini. Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi masyarakat umum tentu sudah tidak asing sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam berkendara. Pembuatan SIM tiap Kota/Kabupaten hanya terpusat pada satu tempat yaitu Polrestabes Kota/Kabupaten sehingga sering terjadi tumpukan massa. Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin mengemudi) yaitu tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas.

B. LANDASAN TEORI

Dalam penelitian ini peneliti mempunyai dasar teori untuk menguatkan penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu dasar teori dari beberapa sumber untuk mengetahui lebih tentang arti dari kualitas layanan, kepuasan masyarakat dan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Maka peneliti menuangkan dasar teori dan konsep yang sudah diperoleh dari beberapa sumber, sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan

Suatu organisasi dapat dianggap baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan, berdasarkan kualitas layanannya. Kotler (2020, h. 51) berpendapat bahwa kualitas layanan adalah setiap aktivitas atau kinerja di dalam suatu organisasi yang dapat diberikan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perubahan kepemilikan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain secara langsung, menurut Hessel (2021, h. 19). Pada umumnya, ada dua macam jasa yang dibutuhkan manusia, yaitu jasa fisik yang diberikan oleh individu secara langsung sebagai individu manusia; dan jasa manajerial yang diberikan oleh individu sebagai anggota organisasi, baik kelompok massa maupun negara.

Menurut Tjiptono (2022, h. 46), kualitas adalah kondisi berkelanjutan yang berkaitan dengan lingkungan, orang, prosedur, produk, dan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan. Layanan dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.

Zeithaml (2020, h. 54) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada penilaian yang menunjukkan bagaimana pelanggan melihat layanan dari aspek tertentu. Kualitas layanan merupakan bagian dari kepuasan pelanggan, dan oleh karena itu merupakan komponen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Schiffman dan Kanuk (2021, h. 81), meskipun kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara langsung, itu lebih merupakan faktor yang mendorong peningkatan.

Menurut Rangkuti (2020, h. 22), kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, berdasarkan beberapa teori, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Kepuasan Masyarakat

Organisasi dituntut untuk memenuhi kepuasan masyarakat, sehingga suatu organisasi harus jeli melihat pergeseran kebutuhan dan keinginan yang sangat cepat berubah. Masyarakat akan mempertimbangkan kepuasan berdasarkan harapan dan pelayanan yang harus diterima. Harapan dan pelayanan harus beriringan agar menciptakan kepuasan masyarakat.

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang menjadi respon seseorang yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan dari masyarakat itu sendiri (Kotler, 2020, h. 58). Kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik.

Menurut Pasolong (2021, h. 49) menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi juga kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat menerima pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Menurut Supranto (2020, h. 31), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diterima dengan hasil atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan puas atau

kecewa terhadap hasil dari perbandingan antara hasil atau kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Menurut Danang Sunyoto (2020, h. 43), definisi kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Masyarakat bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan masyarakat akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka masyarakat akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira.

Lovelock dan Wirtz dalam Tjiptono (2022, h. 74) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sedangkan Chandra (2021, h. 76) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan situasi yang ditunjukkan oleh masyarakat ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Jadi tingkat kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitiv terhadap harga dan member komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan atau organisasi. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat, perusahaan atau organisasi menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh masyarakat yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan masyarakatnya.

c. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Pasal ayat (77) Ayat 1 UU No.22 Tahun (2009) menyebutkan bahwa "SIM atau Surat Izin Mengemudi adalah suatu dokumen yang menandakan bahwa seseorang telah dinyatakan mampu untuk mengemudikan suatu kendaraan bermotor oleh pihak Kepolisian" (Suparyanto dan Rosad (2021:15).

Bidang pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) telah diatur pada Undang-Undang No. tahun Pasal sampai dengan pasal , namun agar lebih spesifik peraturan yang mengtaur tentang SIM maka dibuatlah Peraturan Kapolri No.9 Tahun (2012) pasal 4 dikatakan bahwa SIM memiliki fungsi sebagai legitimasi dikatakan kompetensi berkendara, identitas pengemudi, kontrol kompetensi pengemudi, dan forensik kepolisian. Setiap pengemudi diwajibkan memiliki SIM sesuai dengan kendaraan yang dikendarai agar pengendara memiliki etika berkendara dan mempermudah dalam identifikasi suatu kecelakaan pengendara di jalan raya (Yuhana et al., 2022, h. 52).

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun (2009) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Surat Izin Mengemudi untuk Kendaraan Bermotor Perseorangan digolongkan menjadi:

1. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobi penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 kilogram.
2. Surat Izin Mengemudi B berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kilogram.
3. Surat Izin Mengemudi BII berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik atau kendaraan bermotor dengan menarik kereta tempelan.
4. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor.

5. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat atau sepeda motor yang dirancang dengan kecepatan tidak lebih dari 40 kilometer per jam.

Setiap pengendara diwajibkan memiliki SIM. Dalam Undang Undang lalu lintas 14 tahun (1992) pembuatan SIM sebagai berikut :

1. Sehat jasmani dan rohani dinyatakan dengan surat keterangan dokter
2. Berusia sekurang-kurangnya tahun
3. Membayar formulir pada loket administrasi
4. Mengisi formulir permohonan
5. Dapat menulis dan membaca huruf latin
6. Melampirkan foto copy KTP
7. Memiliki pengetahuan yang cukup mengenai lalu lintas jalan dan memiliki keterampilan mengemudikan kendaraan bermotor
8. Lulus uji teori dan praktek. (Sujianto & Basri, 2022, h. 68).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menekankan pada pengumpulan data numerik dan analisis statistik untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel (Creswell, 2020, h. 14). Sedangkan desain penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif menurut Sugiyono, (2020, h. 64) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain, bermaksud menggambarkan tentang individu, peristiwa, atau kondisi dalam latar alamiahnya.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti menyajikan suatu gambaran yang terperinci tentang kualitas layanan SIM pada Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar yang sudah ada dan mencari tahu apakah ada hubungan sebab-akibat dengan kepuasan masyarakat yang diberikan. Populasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Lauran Kecamatan Tanimbar Selatan dalam pembuatan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar sebanyak 47 orang pembuatan SIM dalam kurun waktu enam bulan terhitung sejak bulan Juli 2025 hingga Desember 2025. Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik pemilihan sampel apabila ukuran populasi kurang dari 100 maka semua anggota populasi dijadikan sampel. Dengan demikian untuk menetapkan besarnya sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 47 orang masyarakat desa Lauran Kecamatan Tanimbar Selatan dalam pembuatan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner atau angket. Adapun uji analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas instrument dan uji reliabilitas instrumen. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Untuk menguji apakah variabel-variabel koefisien regresi sederhana signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji t.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka hasil dan pembahasan diperoleh sesuai fokus penelitian, sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas

Dalam uji validitas ini, setiap item pernyataan akan diuji validitasnya. Untuk mengetahui validitas setiap item pernyataan dalam instrument penelitian dapat dilihat melalui kolom *Corrected item-Total Correlation*. Jika nilai *Corrected item- Total Correlation* lebih besar dari r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Nilai r tabel dengan $N/df=n-2$ yaitu $47-2 = 45$, sehingga nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,294. Apabila nilai *Corrected item-Total Correlation* $> 0,294$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Setelah dilakukan uji validitas pada variabel X (kualitas layanan SIM), item pernyataan sebanyak 10 terdapat semuanya valid. Semua item dinyatakan valid karena nilai *Corrected item-Total Correlation* $> 0,294$. Dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.

Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan SIM)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,482	0,294	Valid
Item 2	0,629	0,294	Valid
Item 3	0,348	0,294	Valid
Item 4	0,431	0,294	Valid
Item 5	0,644	0,294	Valid
Item 6	0,403	0,294	Valid
Item 7	0,416	0,294	Valid
Item 8	0,512	0,294	Valid
Item 9	0,296	0,294	Valid
Item 10	0,498	0,294	Valid

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

Sedangkan untuk uji validitas variabel Y (kepuasaan masyarakat), item pernyataan sebanyak 10, terdapat semuanya dinyatakan valid karena memiliki nilai *Corrected item-Total Correlation* $> 0,294$. Dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,546	0,294	Valid
Item 2	0,551	0,294	Valid
Item 3	0,664	0,294	Valid
Item 4	0,384	0,294	Valid
Item 5	0,560	0,294	Valid
Item 6	0,614	0,294	Valid
Item 7	0,538	0,294	Valid
Item 8	0,675	0,294	Valid
Item 9	0,391	0,294	Valid
Item 10	0,692	0,294	Valid

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

2.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 atau nilai di antara 0,60-0,70 maka dapat dikatakan reliable atau dapat dianalisis lebih lanjut.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's alpha	Batas Normal	Keterangan
Kualitas Mayanan SIM (X)	0. 605	0,6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.746.	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

Setelah dilakukan pengujian, dapat diketahui nilai reliabilitas untuk variabel X (kualitas layanan SIM) adalah 0,605, variabel X $0,605 > 0,5$, maka variabel X reliabel dan untuk variabel Y (kepuasan masyarakat) nilai *Alpha Cronbach* adalah 0,746, variabel Y $0,605 > 0,5$, maka variabel Y reliabel. sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item variabel X dan variabel Y bersifat reliable atau terpercaya.

4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan SIM terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian Analisis Regresi Sederhana dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.047	5.933		3.716	0.001
	Kualitas	0.469	0.143	0.440	3.291	0.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

Pada tabel di atas dapat dilihat pada Unstandardized coefficients, B untuk kualitas adalah 0,469. Artinya setiap penambahan 1 angka pada kualitas layanan SIM dapat diprediksi akan ada kenaikan pada kepuasan masyarakat sebesar 1,469. Nilai $t = 3,291$ dengan signifikansi $= 0,002 < 0,05$. Artinya terdapat pengaruh kualitas layanan SIM (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil di atas juga dapat dilihat pada persamaan umum regresi di bawah ini. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22.047 + 0,469$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

Konstanta (α) = 22.047, artinya jika tidak ada pengaruh dari kualitas layanan SIM (X), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y), maka nilai keputusan pemilihan (Y) sebesar 22.047.

Nilai kualitas layanan SIM (X) sebesar 22.047 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa peningkatan nilai Kualitas layanan SIM (X) sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0.469. Koefisien variabel kualitas layanan (X) bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin meningkat nilai kualitas layanan, maka akan mengakibatkan kepuasan masyarakat akan semakin meningkat

5. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah dalam penelitian.

Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t, berikut penjelasannya:

Pengujian dilakukan adalah pengujian parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini guna membuktikan apakah terdapat pengaruh variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Hasil pengujian Uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.047	5.933		3.716	0.001
	Kualitas	0.469	0.143	0.440	3.291	0.002
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

Pada tabel 5 di atas diketahui bahwa nilai kualitas memiliki signifikansi $0,002 < 0,05$. dan $(t_{hitung}) 3,291 > (t_{tabel}) 2,021$, maka H_0 di tolak yang artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas layanan SIM (X) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y). Hubungan yang positif ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai variabel bebas akan meningkatkan nilai variabel terikat juga. Sebaliknya, untuk setiap penurunan nilai variabel bebas akan menurunkan nilai variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan SIM yang diberikan Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar yang meliputi pelayanan yang cepat, tidak berbelit belit, tidak memandang status sosial dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan selalu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat

6. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted R². Hasil Uji Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.440 ^a	0.194	0.176	3.206
a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan SIM				

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

Pada tabel 6 di atas dapat di ketahui bahwa besarnya koefisien determinasi pada nilai adjusted R^2 sebesar 0,176. Untuk melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara menghitung koefisien determinasi $KD = R^2 \times 100 \% = 0,176 \times 100 \%$ sehingga di peroleh $KD = 17,6 \%$ yang berarti nilai kualitas layanan dapat menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 17,6 %, sedangkan sisanya 82,4% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat oleh pegawai pemerintah, instansi-instansi maupun organisasi-organisasi yang bertanggungjawab terhadap pelayanan masyarakat. Apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat adalah kualitas pelayanan yang baik. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sudah baik, maka akan tercapai kepuasan masyarakat. Penelitian ini membahas mengenai kepuasan masyarakat Kecamatan Tanimbar Selatan (desa Lauran) yang menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satlantas Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan.

Kepuasan sangat erat kaitannya dengan komponen kepuasan itu sendiri yaitu hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapan. Hasil atau kinerja yang dirasakan adalah penilaian terhadap apa yang seseorang terima setelah membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan, harapan merupakan perkiraan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sehingga, untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik dan meningkatkan kemampuan agar dapat mempertahankan masyarakat yang sudah ada.

Kepuasan masyarakat akan semakin tinggi apabila pemberi layanan dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sinambela (2021, h. 6) yaitu kualitas pelayanan adalah kemampuan dari pemberi layanan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan Pasolong (2021, h. 33) yang mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan pemberi layanan untuk menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan SIM (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dibuktikan dengan nilai kualitas layanan SIM memiliki signifikansi $0,002 < 0,05$. dan (thitung) 3,291 > (ttabel) 2,021, maka H_0 di tolak yang artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan SIM (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y). Pengaruh yang positif ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai variabel bebas akan meningkatkan nilai variabel terikat juga. Sebaliknya, untuk setiap penurunan nilai variabel bebas akan menurunkan nilai variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan SIM yang diberikan Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan yang meliputi persyaratan administratif dapat dilengkapi masyarakat dengan mudah, waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang diinformasikan petugas, biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan yang telah diinformasikan, pelayanan dilakukan sesuai dengan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada, serta para petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil analisis regresi linier sederhana diketahui pengaruh variabel kualitas layanan SIM terhadap kepuasan masyarakat dengan persamaan $Y = 22.047 + 0,469X$, persamaan ini berarti nilai konstanta menunjukkan bahwa pada saat variabel kualitas layanan SIM bernilai nol maka nilai variabel kepuasan masyarakat akan bernilai 22,047. Sedangkan ketika terjadi peningkatan variabel kualitas layanan SIM sebesar satuan, maka variabel kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,469 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kepuasan masyarakat yang didapatkan masyarakat dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengukur perbandingan pengaruh yang diberikan antara kualitas layanan SIM terhadap kepuasan masyarakat desa Lauran Kecamatan Tanimbar Selatan pada Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan. Dari hasil yang diperoleh bahwa R^2 sebesar 0,176 dimana angka tersebut menunjukkan 17,6% adalah kontribusi yang diberikan variabel kualitas layanan SIM terhadap kepuasan masyarakat sedangkan sebesar 82,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hal ini menyatakan bahwa kualitas layanan SIM yang dirasakan mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat di Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mendukung penelitian sebelumnya seperti Miftahul Jannah, (2025) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara. menunjukkan bahwa Ada Pengaruh Positif Dan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan SIM Di Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Refindo Pradikta Rulando, (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Sim Dan Skck Di Polresta Mataram yang menyatakan bahwa Persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan SIM dan SKCK di Polresta Mataram adalah sangat puas.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Shiena Kharisma Pradana, (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan SIM Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Malang Kota). menyatakan bahwa Secara simultan dan parsial dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan SIM di SATPAS Polresta Malang Kota. Selain itu, kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang kuat dengan kepuasan masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis pengujian hipotesis secara parsial, variabel kualitas layanan SIM (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dibuktikan dengan nilai kualitas memiliki signifikansi $0,002 < 0,05$. dan (thitung) $3,291 > (ttabel) 2,021$, maka H_0 di tolak yang artinya secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Lauran Kecamatan Tanimbar Selatan pada Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar.

Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan SIM terhadap kepuasan masyarakat desa Lauran Kecamatan Tanimbar Selatan pada Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar adalah berpengaruh cukup kuat. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan dari aplikasi SPSS versi 26, dari 47 responden dihasilkan nilai adjusted R^2 sebesar sebesar 0,176 dibulatkan menjadi 17,6% atau bisa disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan SIM terhadap kepuasan masyarakat desa Lauran Kecamatan Tanimbar Selatan pada Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar dapat dikategorikan berpengaruh sebesar 17,6% dan 82,4% disebabkan pengaruh lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian maka, saran yang diberikan adalah (1) bagi Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar, yang bertugas dalam pembuatan SIM agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM. (2) bagi Kepolisian Resor Kabupaten Kepulauan Tanimbar, selalu memerhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan masyarakat di Resor Kabupaten Kepulauan

Tanimbar. Dan (3) bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variable bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, (2021). *Menjaga Mutu Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Chandra (2021). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing. Danang Sunyoto, (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Hessel, (2021). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kotler, (2020). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, (2022). *Manajemen Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A. Valerie, (2021). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Pasolong, (2021). *Teori Administrasi Publik* (Cetakan ke-10). Bandung: Alfabeta. ISBN 978-979-8433-38-2.
- Rangkuti, (2020). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto & Basri, (2022). *Pelayanan Profesional pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (SIM C) Di Satlantas Polresta Pekanbaru*. Jurnal Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau (JOM FISIP UNRI), 2(2).
- Supranto, (2020). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, (2022). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Zeithaml, (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Yuhana et al., (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Jambi*. Mendapo: Journal of Administrative Law, 3(1)