

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah maupun di Pemerintah Daerah guna sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur Negara mampu berinteraksi secara langsung disinilah pelayanan publik harus responsive terhadap kepentingan umum karena akan terpantau secara transparan, prosedur dan perilaku yang menyimpang.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di Bidang pemerliiharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hokum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung bahwa Polisi sanagatlah lekat dengan pelayanan public. Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM, pelayanan surat Tanda nOmor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian, dan lainnya adalah salah satu bentuk pelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat.

Pelayanan pembuatan SIM C merupakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena di Kota Ponorogo sendiri banyak terdapat kendaraan bermotor dengan berbagai macam bentuk, dari kendaraan roda dua sampai kendaraan berat. Dengan demikian masyarakat yang memiliki kendaran bermotor khususnya kendaraan roda dua wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM). Unit pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dilakukan di Satuan Lalu Lintas atau disebut dengan Satpas.

Satpas adalah unit pelaksana kepolisian republik indonesia pada bidang lalu lintas yang ada pada lingkungan kepolisian atau di luar lingkungan kepolisian yang memiliki tugas dan wewenang memberikan pelayanan penerbitan SIM kepada masyarakat. Semua jenis pelayanan publik tersebut disediakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Berbagai jenis pelayanan yang disediakan aparat pemerintah terhadap masyarakat mulai dari urusan STNK, BPKB, sampai dengan urusan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi).

Pelayanan publik menjadi point yang belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat, dalam kepengurusan Surat izin mengemudi (SIM) masih dianggap sulit dan rumit. Kepuasan masyarakat akan pelayanan publik akan dirasakan oleh masyarakat apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Pelayanan pembuatan SIM yang bermutu adalah pelayanan yang peduli dan terpusat terhadap pelanggan, kebutuhan, serta harapan. Permasalahan ini dikategorikan sebagai salah satu permasalahan yang rentan terjadi dalam proses pelayanan pembuatan SIM di Kabupaten Ponorogo. Ini membuktikan bahwa kurang efektifnya pelayanan yang diberikan dan kebijakan dari SATPAS Polres Ponorogo yang dianggap kurang berpengaruh terhadap proses pelayanan kepada masyarakat.

Umumnya dalam suatu pelayanan publik hal yang paling diutamakan adalah tingkat profesionalitas dari karyawan itu sendiri, dengan memperhatikan tingkat profesionalitas dari kinerja karyawan tentunya masyarakat juga lebih tau akan sistem pelayanan yang diberikan. Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Cahyani (2007) adanya sikap yang profesionalisme tentunya menjadikan diri seorang untuk bersikap dan berperilaku dengan baik dan akan meningkatkan kinerja yang dihasilkannya, sehingga profesionalisme kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja.

“Karyawan berusaha selalu menyelesaikan tugas dengan hasil maksimal sehingga tercapai kinerja yang baik dengan standart mutu yang ditetapkan perusahaan. Karyawan juga bekerja dengan tingkat kelitian yang tinggi, sehingga bisa meminimalkan akan kesalahan dalam kinerja. Sikap profesionalisme juga ditunjukkan dengan tidak mudah putus asa serta selalu patuh pada prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan.” Siagian (2009: 163)

Bentuk usaha yang dilakukan oleh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah pelayanan prima. “Pelayanan prima kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila memenuhi faktor pendukung lainnya seperti tingkat kesadaran para karyawan serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktoraturan juga menjadi landasan kerja dalam suatu pelayanan publik.” Moenir (2010)

Faktor lainnya yang menunjang keberhasilan dalam memberikan kepuasan masyarakat yakni ketrampilan karyawan serta faktor sarana dalam pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik. Kelancaran dan keberhasilan dalam pelayanan publik di lingkup pemerintah ini sangat tergantung pada kesempuyrnaan karyawan dan petugas yang berkecimpung. “Rasa puas masyarakat akan pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh karyawan sesuai dengan yang diharapkan selama ini.” Umar (2008: 238)

Beberapa faktor yang menunjang kepuasan masyarakat yakni faktor dari lingkungan pelayanan publik, sama halnya dengan profesionalitas kinerja karyawan lingkungan pelayanan publik sangat amat penting dalam menunjang kepuasan masyarakat. Lingkungan pelayanan adalah sebuah rancangan yang disusun guna untuk melakukan proses interaksi dan komunikasi yang dikombinasikan dengan komoditas nyata yang memfasilitasi kerja atau komunikasi layanan.

Pelanggan menjadi salah satu bagian penting dalam membentuk pengalaman dalam unit pelayanan publik dan juga menambah serta mengurangi tingkat kepuasan konsumen. Daryanto dan Setyobudi (2014: 42) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Oliver (dalam Peter Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian.

Terdapat penelitian kepuasan masyarakat yang melibatkan profesionalitas kinerja karyawan serbagai variabel. Jurnal dengan judul “Pengaruh pelayanan Prima dan profesionalitas kinerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat” membuktikan dengan hasil yang signifikan. Artinya dalam suatu pelayanan publik dengan variabel profesionalitas karyawan mampu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkat 22,1%.

Penelitian lain yang dikemukakan dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di satpas Colombo” . hasil dari penelitian ini adalah bahwa variabel kualitas pelayanan secara konsisten dan riabel yang bernilai positif menunjukkan tingkat kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan tingkat 61,3%. Penelitian lain dengan menggunakan lingkungan kinerja sebagai variabel nya adalah penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara”, dalam penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa secara signifikan lingkungan pelayanan juga mampu memengaruhi kepuasan masyarakat.

Hal ini tidak menutup kemungkinan bagi perusahaan pemerintah yang bergerak dibidang jasa juga harus mempertimbangkan kepuasan masyarakat, salah satu bentuk usaha pelayanan publik yang dimiliki pemerintah bergerak di bidang jasa adalah pelayanan surat Izin mengemudi (SIM). Unit pelayanan Satpas Polres Ponorogo salah satu pelayanan publik yang setiap hari beraktivitas melayani masyarakat khalayak umum. Pelayanan publik seperti ini juga tentunya tetap memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan melalui segi dan dimensi apapun. Seperti yang diketahui Satpas Polres Ponorogo terletak di Jalan Jaksa Bhayangkara no. 60 Bayudono, kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo Jawa Timur. Seperti yang diketahui Satpas polres Ponorogo umumnya digunakan untuk melakukan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) wilayah Ponorogo.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas penulis mengambil studi yang mendeskripsikan tentang peningkatan pelayanan dengan memperhatikan kualitas pelayanan, dari segi profesionalitas dan juga dari faktor lingkungannya. Untuk itu maka penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Lingkungan, dan Profesionalitas terhadap KepuasanKonsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijabarkan maka penulis mengambil permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas Pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo?
2. Apakah faktor Lingkungan berpengaruh pada kepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo?
3. Apakah Profesionalitas berpengaruh pada kepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo?
4. Apakah kualitas pelayanan, lingkungan , dan profesionalitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dibuat adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo.
 2. Untuk mengetahui pengaruh faktor lingkungan terhadap kepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo.
 3. Untuk mengetahui pengaruh profesionalitas terhadapKepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo.
 4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan, dan profesionalitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo
- ### 2. Manfaat penelitian

Manfaat yang didapatkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, faktor lingkungan dan profesionalitas terhadap kepuasan konsumen SIM di Satpas Polres Ponorogo. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi peneliti lainnya dalam mengetahui kualitas pelayanan, faktor lingkungan dan profesionalitas terhadap kepuasan konsumen di layanan SIM Satpas Polres Ponorogo.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi Satpas Polres Ponorogo dalam melaksanakan pelayanan SIM dengan memperhatikan kualitas pelayanan, faktor lingkungan dan profesionalitas guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen.