



+62 878-9658-6407

087896586407

<https://dinastirev.org/JIMT>editor@dinastirev.org

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MOBIL UNIT PELAYANAN SIM KELILING DI KOTA PEKANBARU

Efriani¹⁾¹⁾ Universitas Terbuka, Pekanbaru, Riau

ARTICLE INFORMATION

Received: 15 April 2020

Revised: 28 April 2020

Issued: 4 Mei 2020

Corresponding Author:

EfrianiE-mail: efrianiut@gmail.com

DOI:10.31933/JIMT

Abstrak: Dengan adanya kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah yang lebih dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang sangat baik/rasa puas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Metode analisis kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk mengajukan data dalam bentuk angka. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Lokasi tempat penelitian ini adalah di mobil unit pelayanan SIM Keliling. Jenis data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis data yang digunakan analisis kuantitatif deskriptif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Dengan adanya kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah yang lebih dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang sangat baik/rasa puas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah.

Kualitas pelayanan yaitu suatu fenomena yang berbeda, karena dimensi dan indikatornya dapat berbeda-beda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah dasar dari penyelenggaraan pelayanan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntunan para pemakai jasa pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntuan setiap pelanggan/konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa pada diri setiap pelanggan/konsumen.

Kepuasan bisa juga diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai dan rasa puas dalam penerimaan penyelesaian di suatu urusan. Sedangkan Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat rangkum dan dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh pelanggan/konsumen.

Pembuatan SIM merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat untuk mematuhi peraturan sesuai dengan pasal 77 ayat 1 dipidana kurungan paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Pasal 281 Undang-undang nomor 22 tahun 2009, Jika seorang pengendara tidak memiliki surat izin mengemudi. Pelayanan pembuatan SIM ini merupakan salah satu pelayanan dalam bentuk administrasi atau lebih dikenal birokrasi. Birokrasi adalah sistem struktur manajemen pemerintahan negara atau administrasi besar atau organisasi sesuai dengan kebutuhan atau keinginan yang kompleks yang ditandai dengan otoritas hirarkis di antara banyak kantor dengan prosedur yang tetap. Salah satu teori tentang birokrasi adalah dari salah seorang ahli Max Weber.

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya sudah dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu: efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya.

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan terletak pada pelayanan yang diberikan kepada msyarakat (pengguna jasa). Harulah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasasn masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek penting dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi.

Meskipun dengan untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih tertididik dan betul-betul telah memahami haknya.

Masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan.

Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan public karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan public berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan focus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan.

Pemberian pelayanan oleh Kepolisian negara republik Indonesia (Polri). Salah satu tugas Kepolisian yaitu menyediakan Surat Izin Mengemudi (SIM). Kepolisian terutama dalam hal ini adalah dari bagian Satuan Lalu Lintas (SatLants) yang melayani masyarakat. Satlantas dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama mengenai Surat Izin Mengemudi (SIM).

Pelayanan keliling merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu Instansi pemerintah kepada masyarakat baik dalam bentuk pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa, maupun pelayanan informasi menggunakan mobil layanan keliling dengan cara mendatangi lokasi public area. Pelayanan keliling ini merupakan terobosan dari pemerintah untuk masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat, selain itu pelayanan keliling ini juga berfungsi sebagai sarana untuk memperdekat hubungan Aparatur Negara dengan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan keiling yaitu pelayanan SIM keliling.

SIM keliling berupa kendaraan khusus yang ditugaskan untuk pelayanan perpanjangan SIM A dan SIM C. kendaraan khusus tersebut disebut Mobil Unit Pelayanan Sim Keliling. SIM Keliling merupakan program jemput bola dari Satlantas Polresta Pekanbaru dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat pekanbaru dimana salah satu tujuan yang melatarbelakangi berdirinya SIM keliling adalah mengurangi adanya calo sekaligus mengurangi antrian Panjang di Satlantas Polresta dalam perpanjangan SIM.

Tujuan Utama dari SIM keliling ini yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, trasparan, efektif, efesien, akuntabel dan berkualitas, hal ini dikarenakan kegiatan SIM Keliling ini yaitu dengan mendatangi publik area dengan jadwal disesuaikan dengan pertimbangan pelayanan publik, sehingga masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan Surat Izin Mengemudi dapat mendatangi lokasi dari Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling tersebut berada dan tentu saja dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, agar perpanjangan Surat Izin Mengemudi dapat dilakukan sesuai dengan Mekanisme ataupun prosedur yang ada. Persyaratan perpanjangan SIM sebagai berikut:

1. Membawa KTP asli serta foto copy KTP
2. Membawa SIM asli yang ingin diperpanjang
3. Dokumen keimigrasian bagi WNA

4. Bukti pembayaran PNPB SIM
5. Masa aktif SIM tidak boleh melewati masa 3 bulan expired
6. Permohonan harus mengurus sendiri/ tidak dapat diwakilkan.
7. Isi formulir permohonan penerbitan SIM

Waktu yang seharusnya diperlukan dalam pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi di SIM Keliling yaitu 25 menit saja. Namun hal ini tidak sesuai dengan yang dijumpai oleh peneliti dilapangan, dimana peneliti menemukan waktu yang diperlukan dalam pengurusan SIM pada SIM Keliling ini selama 2 hingga 3 jam pelayanan. Pelayanan SIM Keliling yang lama menyebabkan tidak terlayannya semua jumlah pemohon pada mobil SIM keliling, sehingga pemohon yang tidak bisa melakukan pengurusan pada hari tersebut harus melakukan perpanjangan SIM dihari berikutnya baik yang dilaksanakan oleh SIM keliling, gerai SIM maupun datang langsung ke Satlantas Polresta Pekanbaru. Pelayanan yang tertunda tersebut selain banyaknya masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM juga disebabkan oleh jumlah armada ataupun mobil pelayanan yang terbatas. Jumlah mobil yang beroperasi untuk SIM Keliling dikota Pekanbaru hanya 1 (satu) bus saja.

Perpanjangan SIM keliling dikota Pekanbaru cukup banyak peminatnya. Kurangnya fasilitas yang tersedia dilapangan tidak menghalangi minat dari masyarakat untuk melakukan perpanjangan pada mobil unit pelayanan SIM keliling, meski ketersediaan tempat menunggu sangat terbatas. Semenjak diluncurkan pelayanan SIM keliling hingga sekarang antusias masyarakat dalam hal pengurusan perpanjangan sim di mobil SIM keliling terus meningkat. Alasan yang ditemukan dilapangan adalah jauhnya jangkauan ke Riau Safety Driving Center (RSDC) yang berada di jalan Nelayan Rumbai Pesisir, Kota Pekanbaru, Propinsi Riau, sehingga masyarakat lebih memilih untuk memperpanjang SIM ke Pelayanan SIM Keliling. Dalam hal ini pelayanan perpanjangan SIM keliling Pekanbaru terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat Kota Pekanbaru yang mobilitasnya tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM keliling. Masyarakat Pekanbaru saat ini tidak perlu repot untuk mengurus perpanjangan SIM, karena satlantas Polresta Pekanbaru telah memberikan pelayanan perpanjangan SIM di Mobil SIM keliling.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka akan dilaukan penelitian yang berjudul **“Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Pelayanan SIM Keliling di Kota Pekanbaru”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas, maka masalah yang diteliti sebagai berikut:

Bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada mobil pelayanan SIM keliling di Kota Pekanbaru ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian yaitu: untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada mobil pelayanan SIM keliling di Kota Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara no 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, pelayanan public sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public, yakni Lembaga pemerintah.

S. Lukman dan Moenir dalam (Ahmad, 2012:12), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan Kotler dan Bloom dalam (Ahmad, 2012:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk yang mereka inginkan.

Selanjutnya Moenir dalam Sudana (2016:14-15) mengatakan bahwa masyarakat mendambakan pelayanan public yang diantaranya terdiri dari:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan hal yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Kualitas Pelayanan

M Nur Nasution mengatakan, kualitas pelayanan yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan/konsumen, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan/konsumen. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/konsumen.

Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Sunyoto (2012), “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan tamu restoran atau melebihi ekspektasi tamu.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011;198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*Emphaty*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

Kepuasan Pelanggan

Perusahaan dituntut untuk memenuhi kepuasan konsumen, sehingga perusahaan harus jeli melihat pergeseran kebutuhan dan keinginan yang sangat cepat berubah. Pembeli akan mempertimbangkan kepuasan berdasarkan harapan dan harga yang harus dibayar. Harapan dan harga harus beriringan agar menciptakan kepuasan konsumen.

Kotler dan Keller (2012;177) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Lovelock dan Wirtz dalam Tjiptono (2011;74) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Sedangkan Tjiptono & Chandra (2011;76) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Jadi menurut beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014;365) menyatakan dimensi atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen. Indikator meliputi :

- a. Kesesuaian produk yang diharapkan.
 - b. Kesesuaian pelayanan yang diharapkan.
 - c. Kesesuaian fasilitas yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Indikator meliputi :
- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan memuaskan.
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat produk dan jasa.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas disediakan.
3. Kesediaan merekomendasikan
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga. Indikator meliputi :
- a. Merekomendasikan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Merekomendasikan karena fasilitas yang disediakan.
 - c. Merekomendasikan karena nilai atau manfaat produk dan jasa.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

Metode analisis kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk mengajukan data dalam bentuk angka. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert.

Menurut Nur Arifah penelitian dengan metode kuantitatif ialah penelitian yang menggunakan pendekatan deduktif-induktif, berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, atau pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan peneliti beserta pemecahan-pemecahan yang diajukan untuk memperoleh kebenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris lapangan.

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi tempat penelitian ini adalah di mobil unit pelayanan SIM Keliling. Alasan penulis memilih lokasi ini yaitu tersedianya data yang dibutuhkan peneliti terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SIM serta segala kegiatan organisasi berpusat di lokasi.

Jenis Data

- a. Data Primer

Data yang peneliti peroleh dari lokasi penelitian pada mobil unit SIM keliling Pekanbaru. Data tersebut diambil berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku maupun internet yang memiliki hubungan pada objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu alat ukur bantu yang digunakan untuk kegiatan penelitian dalam kegiatan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapainya rangka penelitian. Data yang dikumpulkan ditentukan oleh variabel-variabel yang ada di hipotesis.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyebarkan angket/daftar pertanyaan kepada responden yang berhubungan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan. Skala yang digunakan dalam pertanyaan kuesioner adalah Skala Likert. Dalam pertanyaan yang diberikan mempunyai bobot masing-masing, bobot dalam skala likert dibuat ke dalam 5 (lima) penilaian, yaitu :

1. Kategori Sangat Puas diberi bobot 5.
2. Kategori Puas diberi bobot 4.
3. Kategori Cukup Puas diberi bobot 3.
4. Kategori Kurang Puas diberi bobot 2.
5. Kategori Tidak puas diberi bobot 1.

2. Wawancara

Menurut Sugiono (2009:317) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi.

3. Observasi (Pengamatan)

Yaitu sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang tempat, pelaku kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Observasi yang dilakukan peneliti adalah pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian. Kualitas pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling oleh Mobil Unit Pelayanan SIM di Pekanbaru.

Analisis Data

Teknik Analisa data yang digunakan untuk penelitian ini adalah **Analisis Kuantitatif Deskriptif**. Data dengan statistic deskriptif peneliti perlu memperhatikan terlebih dahulu jenis datanya. Jika peneliti mempunyai data diskrit , penyajian data yang dapat dilakukan adalah mencari *frekuensi mutlak*, *frekuensi relative* (mencari *persentase*), serta mencari ukuran tendensi sentralnya yaitu *mode*, *median*, dan *mean*.

Ciri analisis kuantitatif adalah selalu berhubungan dengan angka, baik angka yang diperoleh dari pencacahan maupun perhitungan. Data yang telah diperoleh dari pemecahan selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti oleh pengguna data tersebut. Sajian data kuantitatif sebagai hasil analisis kuantitatif dapat berupa angka-angka maupun gambar-gambar grafik.

Adapun yang akan dipakai pada penelitian ini adalah analisis frekuensi. Dimana analisis frekuensi digunakan untuk menghitung frekuensi data pada variabel. Untuk analisis statistic seperti *percentile value*, *central tendency*, *dispersion*, *distribution*, dan menampilkan grafik.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmadi, Rulam, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Ar-ruzz Media
- Azrul Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1996) hal.55
- Armstrong dan Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan (Jakarta : PT.Indeks Gramedia, 2003) hal.61
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction* (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2005) hal. 195
- Fendy Tjiptono, Ph.D., 2014, *pemasaran jasa prinsip, penerapan, penelitian*, Yogyakarta, Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono., Gregorius Chandra, 2016, *service, quality dan satisfaction*, edisi 4, Yogyakarta, andi Offset.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Lovelock dikutip Tjiptono dalam Hustasoit, 2011, hal 24. Beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan.
- Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Moenir HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Akrasa

Weber, Max (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Collier Macmillan Publishers, London. hlm. 102.

M. Nur Nasurion, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) h.47