

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam
Pengurusan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
di Mall Lippo Plaza Surabaya**

Bagus Anggoro¹⁾, Sedarmayanti²⁾, Sri Kamariyah³⁾

^{1,2}Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo

³Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo

¹⁾Bagus.Anggoro@gmail.com, ²⁾sedarmayanti@unitomo.ac.id,

³⁾sri.kamariyah@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pemohon dalam pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai masukan bagi instansi pemerintah dan memenuhi kepuasan masyarakat dengan menggunakan aspek kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung bagi masyarakat. Hasil penelitian dengan menggunakan regresi linear berganda, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil pengujian dengan uji F, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Koefisien korelasi berganda (R) adalah $= 0,717$, yang berarti lebih besar dari $0,5$ dan nilainya tinggi sehingga menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2)) dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pemohon (Y) dalam kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo yang sangat erat. Koefisien determinasi berganda (R^2) adalah $0,576$, yang berarti bahwa variabel bebas (Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2)) mampu menjelaskan dan memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan (Y)) sebesar $51,4\%$, sehingga dapat dikatakan bahwa Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap Kepuasan Pemohon (Y) dalam kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo, sedangkan sisanya sebesar $48,6\%$ dipengaruhi oleh variabel bebas lain diluar model. Hasil pengujian dengan uji t , menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Pengujian dengan uji t , menunjukkan bahwa Fasilitas (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat, SIM

Abstract

The purpose of the study was to determine the effect of service quality and facilities on applicant satisfaction in managing the extension of Driver's License (SIM) at Lippo Plaza Sidoarjo Mall. This research is expected to provide benefits as input for government agencies and fulfill public satisfaction by using aspects of service quality and supporting facilities for

the community. The results of the study using multiple linear regression, it can be concluded that the test results with the F test, show that Service Quality (X1) and Facilities (X2) simultaneously have a significant effect on Applicant Satisfaction (Y) on the management of Driver's License (SIM) at Lippo Plaza Sidoarjo Mall. The multiple correlation coefficient (R) is = 0.717, which means it is greater than 0.5 and the value is high, indicating that the correlation or relationship between the independent variables (Service Quality (X1) and Facilities (X2)) and the dependent variable, namely Applicant Satisfaction (Y) in the management of Driver's License (SIM) at Lippo Plaza Mall Sidoarjo is very close. The coefficient of multiple determination (R square) is 0.576, which means that the independent variables (Service (X1) and Facilities (X2)) are able to explain and influence the dependent variable (satisfaction (Y)) by 51.4%, so it can be said that Service (X1) and Facilities (X2) have a considerable influence on Applicant Satisfaction (Y) in the management of Driver's License (SIM) at Lippo Plaza Sidoarjo Mall, while the remaining 48.6% is influenced by other independent variables outside the model. The results of testing with the t test, show that Service Quality (X1) partially has a significant and positive effect on Applicant Satisfaction (Y) in the management of Driver's License (SIM) at Lippo Plaza Sidoarjo Mall. Testing with the t test, shows that the Facility (X2) partially has a significant and positive effect on Applicant Satisfaction (Y) on Driver's License Management (SIM) at Lippo Plaza Mall Sidoarjo.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Public Satisfaction, Driver's License*

A. LATAR BELAKANG

Kepolisian merupakan salah satu instansi yang berada dibawah naungan pemerintahan. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Tugas-tugas tersebut berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan kepolisian adalah pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-

masing dan didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.

Polri sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era teknologi dan informasi yang semakin pesat, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih baik, optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat secara maksimal. Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 tentang Surat Izin Mengemudi menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM kepada

masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM peraturan ini tercantum pada Pasal 18 (1) UU No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor di wilayah wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).

Memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat oleh karena itu memberikan pelayanan yang berkualitas dapat menjadi poin positif untuk menarik perhatian masyarakat sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa. Menurut Hermawan et al. (2016, p. 67) bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi dan penyampaian informasi secara luas kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat. Instansi atau organisasi yang mampu melayani masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan tentu akan mendapatkan nilai positif di mata masyarakat.

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, dalam Tjiptono & Chandra, (2011, p. 198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang

sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Adapun kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Berdasarkan pra survei yang telah dilakukan didapatkan informasi bahwa masih adanya implementasi minat masyarakat dalam kepengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang belum maksimal.

Berdasarkan data yang diterima oleh petugas di lapangan menjelaskan bahwa masih nampak ada kekurangan pelayanan dari aspek waktu yang cukup lama dengan nilai rata-rata yaitu sekitar 30 menit yang digunakan Pemohon perpanjangan SIM untuk mengantri mendapatkan pelayanan. Hal tersebut menandakan bahwa ketidak sigapan petugas dalam memberikan pelayanan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan sedangkan menurut Suryosubroto (2013, p. 22) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas desain interior dan eksterior serta kebersihan harus di pertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen. Menurut Tjiptono (2014, p. 318) indikator Fasilitas ada enam yaitu pertimbangan perencanaan ruangan, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis dan unsur pendukung.

Fasilitas yang ada di pelayanan surat izin mengemudi Mall Lippo Plaza Sidoarjo terdapat sebagai berikut: adanya toilet di dalam mall, tersedianya tempat parkir luas, tempat yang teduh dan terhindar hujan, ruangan pelayanan ber AC, serta tempat duduk dan meja yang disediakan. Adanya fenomena dari hasil penelitian diatas menarik untuk dikaji lebih lanjut oleh karena itu peneliti tertarik menulis dengan mengambil objek pada Institusi Polri pada bidang lalu lintas dengan urusan Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai salah satu yang mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon yang prima. Polri pada bidang lalu lintas dengan urusan Surat Izin Mengemudi harus mampu mencerminkan konsep pelayanan publik yang prima sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas yang mendukung, dan kepuasan masyarakat.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017, p. 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan merupakan sebuah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017, p. 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

American National Standards Institute (ANSI) dan American Society for

Quality (ASQ) berpendapat bahwa kualitas adalah totalitas dari setiap fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mengandalkan pada tiap-tiap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa. Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2017, p. 142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Menurut Lovelock & Wright (2002, pp. 265–266) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif.

2. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas biasanya merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha perusahaan memasarkan produk kepada konsumen pengguna barang ataupun jasa. Adapun definisi fasilitas adalah segala hal yang dapat memudahkan suatu produk untuk dipasarkan, Kotler & Armstrong (2001) Fasilitas juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepada konsumen pengguna yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Dengan kata lain, pada perusahaan jasa, fasilitas yang disediakan berupa alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Fasilitas biasa lainnya

dipengaruhi oleh tingkat harga, artinya kenaikan atau penambahan fasilitas dalam suatu perusahaan akan menyebabkan meningkatnya harga.

Menurut Kotler (2005) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi masyarakat. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara masyarakat dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata masyarakat.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengkonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono & Chandra (2011, p. 195) berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti cukup baik, memadai, dan *factio* yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut M. Nasution (2001, p. 45), kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Schnaars dalam H. Pasolong (2017, p. 221) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, diantaranya: hubungan antara masyarakat dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari masyarakat serta

terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan. Berdasarkan pada pengertian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengkonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

C. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme, yang mana digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, yang umumnya pengambilan sampelnya dilakukan secara random, dan data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, lalu dianalisis secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mall Lippo Plaza Sidoarjo, sedangkan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pemohon (orang) yang melakukan kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo yang berjumlah 102 orang.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 responden yaitu pemohon (orang) yang melakukan kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu jenis data yang diperoleh dengan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada para responden yaitu pemohon (orang) yang melakukan kepengurusan Surat Izin Mengemudi

(SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo untuk mendapatkan responden jawaban secara langsung.

Definisi operasional variabel-variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X_1) yang menurut Parasuraman et. al (2017:122), menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai: *“the extent of discrepancy between customer expectations on desire and their perceptions”*. Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat kenyataan yang diterima. Kualitas Layanan (X_1) diukur dengan menggunakan 10 Indikator antara lain meliputi:

1. Persyaratan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya
2. Prosedur pelayanan yang mudah
3. Petugas cepat dalam memberikan pelayanan
4. Adanya kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
5. Petugas memiliki pengetahuan yang memadai
6. Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan
7. Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
8. Petugas melakukan penanganan pengaduan dengan baik
9. Petugas siap membantu pemohon
10. Petugas memberi perhatian kepada semua pemohon yang datang

Fasilitas (X_2) menurut Arikunto (2017:55) berpendapat bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Fasilitas (X_2) diukur dengan menggunakan 3 Indikator antara lain meliputi:

1. Adanya fasilitas ruang tunggu bagi pemohon
2. Adanya fasilitas peralatan kerja yang lengkap
3. Tersedianya fasilitas parkir kendaraan

Kepuasan (Y), menurut Kotler (2016:76) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan Pelanggan (Y) diukur dengan menggunakan 4 indikator antara lain meliputi:

1. Kepuasan dengan pelayanan petugas
2. Kepuasan dengan fasilitas yang disediakan
3. Kepuasan dengan biaya yang ditetapkan
4. Merekomendasikan kepada orang lain

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Di dalam melakukan pengolahan dan analisis data, penulis menggunakan bantuan program SPSS for Windows version 21.0. Rumus dari Analisis Regresi Linier Berganda yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan (Y). Adapun hasil pengujian regresi linier berganda pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Koefisien Regresi Berganda

Model		Coefficients ^a	
		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	.982	.798
	Kualitas Pelayanan (X1)	.440	.119
	Fasilitas (X2)	.388	.114

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Pada tabel tersebut menunjukkan persamaan regresi yang dapat menjelaskan ada atau tidak hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat serta dapat menginformasikan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan penelitian ini, maka persamaan regresi bergandanya dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 0.982 + 0.440 X_1 + 0.388 X_2$$

Berdasarkan model regresi linier berganda ini dapat dijelaskan bahwa:

- Nilai β_0 sebesar = 0.982. Konstanta (β_0) sebesar 0.982 menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan (Y), artinya apabila variabel bebas tersebut sama dengan nol, maka diprediksikan Kepuasan Pemohon (Y) dalam kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan mengalami kenaikan sebesar 0.982 satuan.
- Nilai β_1 sebesar = 0.440. Koefisien regresi (β_1) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0.440, berarti jika Kualitas Pelayanan (X_1) mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Pemohon (Y) dalam kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan mengalami kenaikan sebesar 0.440 satuan. Dengan anggapan variabel fasilitas (X_2) konstan.

- Nilai β_2 sebesar = 0.388. Koefisien regresi (β_1) untuk variabel Fasilitas (X_2) sebesar 0.388, berarti jika Fasilitas (X_2) mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Pemohon (Y) dalam kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan naik sebesar 0.388 satuan. Dengan anggapan variabel kualitas pelayanan (X_1) konstan.

2. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien korelasi merupakan ukuran untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara dua variabel. Tingkat hubungan tersebut dapat dibagi menjadi tiga kriteria, yaitu mempunyai hubungan positif, mempunyai hubungan negatif dan tidak mempunyai hubungan. Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat, sedangkan koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil perhitungan Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Determinasi Berganda (R²)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.493	.51720

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa koefisien korelasi berganda (R) adalah = 0,717, yang berarti lebih besar dari 0,5 dan nilainya tinggi sehingga menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2)) dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pemohon (Y) dalam

kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo yang sangat erat. Koefisien determinasi berganda (*R square*) adalah 0,576, yang berarti bahwa variabel bebas (Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2)) mampu menjelaskan dan memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan (Y)) sebesar 51,4 %, sehingga dapat dikatakan bahwa Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap Kepuasan Pemohon (Y) dalam kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo, sedangkan sisanya sebesar 48,6% dipengaruhi oleh variabel bebas lain di luar model.

3. Pengujian Hipotesis

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas (*independent*) yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (*dependent*). Dalam penelitian ini Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2)) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo.

Tabel 3. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,274	2	6,637	24,812	,000 ^b
	Residual	12,571	47	,268		
	Total	25,845	49			

^a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

^b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Langkah-langkah dari pengujian dengan menggunakan uji secara simultan (uji F) adalah sebagai berikut:

- a) Merumuskan hipotesis yang akan diuji. Pertama, $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Kedua, $H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo.
- b) Hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 24.812.
- c) Menghitung level of signifikan (α) sebesar 5 %, dan derajat kebebasan ($df = (2; 47)$) sehingga diketahui F_{tabel} (3.20).
- d) Kriteria penerimaan dan penolakan yaitu: H_0 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ sedangkan H_0 diterima bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$.
- e) Karena F_{hitung} (24.812) $>$ F_{tabel} (3.20) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo.

Dalam penelitian ini Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan secara parsial antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo.

Tabel 4. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a				
Model		t	Sig.	Correlations
				Partial
1	(Constant)	1.231	.224	
	Kualitas Pelayanan (X1)	3.704	.001	.475
	Fasilitas (X2)	3.407	.001	.445

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) secara parsial terhadap Kepuasan (Y)

Hasil perhitungan menunjukkan t_{hitung} sebesar 3.704. Menggunakan taraf signifikansi sebesar $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ dan derajat kebebasan (df) = 47, sehingga t_{tabel} diketahui sebesar 2,0117. Kriteria penerimaan dan penolakan yaitu: H_0 diterima bila $t_{tabel} \leq t_{hitung}$ atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$. H_0 ditolak bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$.

Karena t_{hitung} (3.704) > t_{tabel} (2,0117) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X₁) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo.

Hal ini didukung hasil penelitian Febriyanti dan Handayani (2020:8) bahwa dari hasil perhitungan statistik uji t dengan nilai t hitung 2,461 > t tabel 1,991 dan nilai signifikansi 0,016 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b) Pengaruh Fasilitas (X₂) secara parsial terhadap Kepuasan (Y)

Hasil perhitungan menunjukkan t_{hitung} sebesar 3.407. Menggunakan taraf signifikansi sebesar $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ dan derajat kebebasan (df) = 47, sehingga t_{tabel} diketahui sebesar 2,0117.

Kriteria penerimaan dan penolakan yaitu: H_0 diterima bila $t_{tabel} \leq t_{hitung}$ atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$. H_0 ditolak bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$. Karena t_{hitung}

(3.407) > t_{tabel} (2,0117) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas (X₂) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hartanto (2015:74) bahwa fasilitas kerja merupakan bagian penting dalam perusahaan. Kinerja karyawan sangat ditentukan oleh fasilitas yang diberikan guna menunjang pekerjaan karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji F, menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X₁) Fasilitas (X₂) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo, terbukti dengan nilai F_{hitung} (24,812) > F_{tabel} (3.20). Hal ini dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) semakin baik maka Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan semakin tinggi, sebaliknya jika Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) semakin kurang baik maka Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan semakin rendah. Dalam hubungan secara simultan koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0.514 dari data yang ada menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) mampu menjelaskan variabel terikat yaitu Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo sebesar 51.4%, sedangkan sisanya sebesar

48,6% dipengaruhi oleh variabel bebas lain diluar model.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji t diketahui bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo, dengan nilai $t_{hitung} (3,704) > t_{tabel} (2,0117)$. Hal ini dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan (X_1) (yang meliputi: Persyaratan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya, Prosedur pelayanan yang mudah, Petugas cepat dalam memberikan pelayanan, Adanya kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Petugas memiliki pengetahuan yang memadai, Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, Petugas melakukan penanganan pengaduan dengan baik, Petugas siap membantu pemohon, Petugas memberi perhatian kepada semua pemohon yang datang) mampu memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Jika kualitas pelayanan semakin baik maka Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan semakin tinggi, begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan semakin kurang baik maka Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan semakin rendah.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler (2016:96) yaitu: *“customer satisfaction is the outcome felt by buyers*

who have experienced a company performance that has fulfilled expectations”. Maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar supaya diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan, didukung oleh Laksana (2016, p. 96) bahwa dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan.

Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Kurtz & Clow (2018, p. 96) menyatakan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut: *“if the service perform at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just OK”* artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan maka akan puas. Hal ini didukung hasil penelitian bahwa dari hasil perhitungan statistik uji t dengan nilai t hitung $2,461 > t$ tabel $1,991$ dan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh Fasilitas (X_2) Terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji t diketahui bahwa secara parsial Fasilitas (X_2) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo, dengan nilai t_{hitung} (3,407) > t_{tabel} (2,0117). Hal ini dapat diartikan bahwa jika fasilitas yang meliputi:

- a) Adanya fasilitas ruang tunggu bagi pemohon yang melakukan kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo.
- b) Bagian kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo memiliki fasilitas peralatan kerja yang lengkap.
- c) Bagian kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo memiliki fasilitas peralatan kerja yang lengkap mampu memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Jika Fasilitas semakin semaik baik maka Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan semakin tinggi, begitu sebaliknya jika Fasilitas semakin semaik kurang baik maka Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo akan semakin rendah.

Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa fasilitas kerja merupakan bagian penting dalam perusahaan. Kinerja karyawan sangat ditentukan oleh fasilitas

yang diberikan guna menunjang pekerjaan karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. Di era globalisasi seperti ini fasilitas kerja memiliki peran penting dalam menentukan maju mundurnya sebuah perusahaan karena semakin banyak pekerjaan semakin banyak pula fasilitas yang dibutuhkan serta semakin modern fasilitas peralatan dan perlengkapan kantor yang diberikan kepada karyawan semakin optimal pula kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Arikunto (2017, p. 56) bahwa fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan.

5. Pengaruh Dominan

Untuk menentukan variabel bebas (X) yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi (β) antara variabel yang satu dengan yang lain atau membandingkan nilai *correlations partial* (r) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel variabel bebas (X) yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat (Y) adalah variabel yang memiliki koefisien regresi (β) atau nilai *correlations partial* (r) yang paling besar. Variabel bebas (X) yang dominan dan memberikan pengaruh terbesar terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo adalah Kualitas Pelayanan (X_1). Hal ini dapat dilihat dari nilai *correlations partial* (r) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0.475 yang memiliki nilai lebih besar jika dibandingkan dengan nilai

correlations partial (r) untuk variabel Fasilitas (X_2) yang hanya sebesar 0.445.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Hasil penelitian, pembahasan, hipotesis penelitian, tujuan penelitian, dan rumusan masalah, dengan menggunakan regresi linear berganda yang dibuktikan dengan koefisien korelasi berganda (R) adalah = 0,717, yang berarti lebih besar dari 0,5 dan nilainya tinggi sehingga menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2)) dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pemohon (Y) dalam kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo yang sangat erat. Koefisien determinasi berganda (R square) adalah 0,576, yang berarti bahwa variabel bebas (Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2)) mampu menjelaskan dan memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan (Y)) sebesar 51,4 %, sehingga dapat dikatakan bahwa Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap Kepuasan Pemohon (Y) dalam kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo, sedangkan sisanya sebesar 48,6 % dipengaruhi oleh variabel bebas lain diluar model.

Ditarik kesimpulan bahwa hasil pengujian dengan uji F, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Variabel bebas (X) yang dominan dan memberikan pengaruh terbesar terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo adalah Kualitas Pelayanan

(X_1). Hal ini dapat dilihat dari nilai *correlations partial* (r) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0.475 yang memiliki nilai lebih besar jika dibandingkan dengan nilai *correlations partial* (r) untuk variabel Fasilitas (X_2) yang hanya sebesar 0.445.

Hasil pengujian dengan uji t, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Pengujian dengan uji t, menunjukkan bahwa Fasilitas (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemohon (Y) pada Kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa rekomendasi yaitu diharapkan kepada petugas kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo agar lebih cepat dalam memberikan pelayanan. Pihak penyelenggara agar lebih memperhatikan fasilitas ruang tunggu bagi pemohon yang melakukan kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Diharapkan kepada pihak penyelenggara agar lebih memperhatikan kelengkapan dari peralatan kerja yang digunakan. Pihak penyelenggara agar lebih memperhatikan biaya yang ditetapkan pada kepengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo. Penelitian selanjutnya yang mengambil topic tentang kepengurusan surat izin mengemudi (sim) di Mall Lippo Plaza Sidoarjo, agar mempertimbangkan faktor lain selain kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pemohon.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Pustaka Pelajar.
- Hermawan, W., Budiman, D., & Hutagao, P. (2016). Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 9, 65–75.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 2)*. Erlangga.
- Laksana, F. (2016). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis (Edisi Pertama)*. Penerbit Graha Ilmu.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles Of Service Marketing And Management And Management And Management (2nd ed.)*. Pearson Education International.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Subroto, B. S. (2013). *Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Bina Aksara.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Kredibilitas Kepada Konsumen Terhadap Minat Beli Pada Perusahaan Jamur Crispy di Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 12–27.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction (Ed 3)*. Yogyakarta: Andi.