

Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan BPKB pada Ditlantas Polda Kalimantan Selatan

Muhammad Rizali, MM

ABSTRAK

Pada tanggal 22 Nopember 2007, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) Kalimantan Selatan berhasil meraih sertifikasi ISO 9001:2000 dari Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (MenPAN RI) dan Biro *Veritas Certificate* (BVC) Indonesia. Hal ini berarti bahwa standar pelayanan BPKB pada Ditlantas Polda Kalimantan Selatan masuk kualifikasi Internasional. Penghargaan lain diperoleh kembali dari Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) pada tanggal 9 Januari 2008 atas Perolehan Sertifikat ISO 9001:2000 Tercepat pada Instansi Pemerintah di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan BPKB Ditlantas Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan dan untuk menganalisis prinsip manajemen mutu yang dominan berhubungan dengan persepsi kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas jasa yang dianalisis dalam penelitian ini adalah 9 (sembilan) prinsip pelayanan BPKB berdasarkan manajemen mutu pada Ditlantas Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan terdiri atas: Tanggung jawab, Akurasi, Keamanan, Kemudahan Akses, Kenyamanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kepastian Waktu, Kejelasan dan Kesederhanaan.

Jenis penelitian ini menggunakan *exploratory research* dengan metode penelitian survei. Pengolahan data diawali dengan pengujian validitas instrumen kuesioner yang menggunakan perhitungan statistik dan uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Dilanjutkan dengan penghitungan Rata-rata Skor Kinerjanya (RSK), Faktor Tertimbang (FT) hingga Skor Tertimbang (ST) yang bermuara ditemukannya nilai indeks kepuasan.

Hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan, bahwa unit pelayanan BPKB Ditlantas Polda Kalimantan Selatan telah memuaskan pelanggannya dengan nilai Indeks Kepuasan sebesar 80,89 % dengan Prinsip yang dominan memberikan tingkat persepsi kepuasan tertinggi adalah pada kinerja X₄ yaitu Kemudahan Akses dengan nilai Skor Tertimbang sebesar 0,4361.

Kata kunci :Kepuasan Masyarakat, Layanan BPKB

I. PENDAHULUAN

Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) Kalimantan Selatan merupakan organisasi di tingkat Polda yang melaksanakan tugas membina dan menyelenggarakan serta mendukung fungsi operasional bidang lalu lintas. Ditlantas Polda Kalimantan Selatan dipimpin oleh seorang Direktur Lalu Lintas (Dirlantas) yang bertanggungjawab kepada Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) dan dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya dibawah kendali Wakil Kepala Kepolisian Daerah (Wakapolda). Dalam edaran Ditlantas Polda Kalimantan Selatan (2007) dinyatakan bahwa, Ditlantas Polda Kalimantan Selatan merupakan suatu kesatuan organisasi yang melaksanakan tugas operasional di bidang lalu lintas, termasuk diantaranya adalah memberikan layanan pengurusan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Secara teknis bidang ini ditangani oleh Sub Direktorat Administrasi Registrasi dan Identifikasi (Subdit min regident).

Berikut adalah bagan Struktur Organisasi Seksi BPKB Ditlantas Polda Kalimantan Selatan :

Gambar 1.1
Struktur Organisasi Seksi BPKB Ditlantas Polda Kalimantan Selatan



Sumber : Edaran Ditlantas Polda Kalimantan Selatan, 2007

Diakui, bahwa dalam penyelenggaraan layanan registrasi dan Identifikasi Lintas yang berkaitan dengan segi-segi pelayanan hajat hidup masyarakat banyak, akan berlaku juga hukum “*Demand and Supply*”. Apabila permintaan akan SIM dan STNK bertambah karena pertambahan jumlah penduduk dan kendaraan bermotor tidak diimbangi dengan *supply* dalam wujud kualitas dan kuantitas personil, peralatan dan

perlengkapan, efisiensi manajemen pengelolaannya serta perencanaan penataan lokasi yang memadai yang mengikuti perkembangan tata ruang, jumlah penduduk dan kendaraan bermotor yang terjadi, maka akan dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan sebagaimana yang terlihat dewasa ini dalam bentuk percaloan, kekacauan administrasi, manipulasi dan pemalsuan dokumen-dokumen SIM, STNK dan BPKB, sehingga pada gilirannya penyelenggaraan Reg Ident Lantas dalam konteks masalah *security* menjadi kabur (Kunarto, 1999:38).

Dalam pelaksanaan tugasnya, Ditlantas Polda Kalimantan Selatan harus dapat menjabarkan Visi, Misi, Kebijakan dan Strategi Kapolri maupun Kapolda Kalimantan Selatan. Pelaksanaan salah satu kebijakan Kapolda Kalimantan Selatan di bidang lalu lintas adalah meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal registrasi identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, selanjutnya diwujudkan dengan menyelenggarakan suatu sistem Komputerisasi Pelayanan BPKB dalam rangka menyikapi perubahan-perubahan sosial yang terjadi dengan motto “Kami bertekad memberikan Pelayanan Terbaik”. Pembangunan sarana penunjang dengan menggunakan teknologi komputer yang terintegrasi dapat membantu kecepatan serta keakuratan data yang disampaikan ke seluruh pihak yang berkepentingan, diharapkan mampu membantu pelaksanaan tugas Polantas dalam menangani registrasi identifikasi BPKB secara cepat, tepat dan profesional.

Direktur Lalu Lintas Polda Kalimantan Selatan (2007) menambahkan bahwa dengan Sistem Komputerisasi BPKB diharapkan menghasilkan produk pelayanan BPKB yang cepat, akurat, aman dan berkualitas sehingga dapat memberikan perlindungan hak dan kepastian hukum bagi pemilik kendaraan bermotor di Kalimantan Selatan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat, maka Citra Pelayanan Prima yang diprogramkan dan perolehan Sertifikasi ISO 9001:2000 diharapkan dapat terwujud.

Hasil dari upaya-upaya tersebut, pada tanggal 22 Nopember 2007. Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) Kalimantan Selatan meraih sertifikasi ISO 9001:2000 dari Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (MenPAN RI) dan Biro *Veritas Certificate* (BVC) Indonesia. BVC adalah sebuah lembaga *Non Government Organization (NGO)* yang berhak memberikan penghargaan atau sertifikat atas prestasi seseorang atau organisasi, yang berpusat di Prancis. Hal ini berarti bahwa standar pelayanan BPKB pada Ditlantas Polda Kalimantan Selatan masuk kualifikasi Internasional.

Penghargaan lain diperoleh kembali dari Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) pada tanggal 9 Januari 2008 atas Perolehan Sertifikat ISO 9001:2000 Tercepat pada Instansi Pemerintah di Indonesia, meskipun informasi tentang penghargaan ini belum dapat ditemukan di majalah ataupun ter *up date* secara *on line*. Tetapi ini merupakan sebuah prestasi yang patut dibanggakan, karena hingga saat ini masih belum ada instansi pemerintah di Indonesia yang dinilai layak mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000.

Permasalahan di lapangan, walaupun Ditlantas Polda Kalimantan Selatan telah mendapat penghargaan ISO 9001:2000 dan MURI. Namun kesan masyarakat tetap saja

berpandangan miring terhadap instansi kepolisian. Fakta ini lebih diperkuat pada berita di harian Kompas, tanggal 18 Februari 2008 yang ditandai dengan masuknya sebanyak 597 keluhan ke Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas).

Penelitian serupa pernah penulis laksanakan pada tahun 2008 dengan sebelumnya meminta izin langsung kepada Kapolda Kalimantan Selatan yang pada saat itu dijabat Brigjen Pol Drs. Halba Rubis Nugroho, MM. Namun karena pergantian pucuk pimpinan, kembali meminta izin dengan Kapolda yang baru Brigjen Pol Drs. H. Anton Bahrul Alam, SH. Penelitian menghasilkan nilai indeks kepuasan yang cukup bagus yakni sebesar 81,97. Penelitian kali ini sebagai pembandingan dengan tanpa izin sebelumnya serta waktu penelitian yang berbeda

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pendefinisian oleh *American Marketing Association* (2013) tentang Pemasaran, yaitu :

“Marketing is the activity, set of institutions and processes for creating, communicating, delivering and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners and society at large.”

Artinya pemasaran adalah kegiatan, kumpulan tempat dan proses untuk membuat, mengkomunikasikan, menyediakan dan pertukaran penawaran yang bernilai bagi konsumen, klien, rekan bisnis dan masyarakat secara umum. Hal ini berarti bahwa pemasaran dipandang sebagai tindakan nyata untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga fungsi pemasaran memegang peranan penting dari berbagai sudut aktifitas, termasuk pemasaran jasa.

Menurut Balaji (2012:1) jasa merupakan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu kelompok kepada kelompok lainnya. Meskipun tidak berbentuk fisik/ berwujud, cara penawarannya tetaplah sangat penting untuk bisa memenuhi kebutuhan konsumennya sebab dalam pemasaran jasa bagaimana proses penawaran atau membina pola hubungan yang baik dengan konsumen (*customer relationship marketing*) dapat menjadi keunggulan bersaing bagi penyedia jasa.

Menurut Kotler (2008:488), jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

a. *Intangibility* (Tidak dapat dirasa)

Service atau pelayanan merupakan hal yang *intangible* atau tidak dapat dirasa seperti produk-produk yang memiliki bentuk. *Service* tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum *service* itu dibeli atau dikonsumsi. Dengan demikian, orang tidak akan dapat menilai kualitas jasa sebelum dia merasakan atau mengkonsumsi jasa itu sendiri.

b. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Service biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan pada pihak lainnya, maka dia tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. *Variability* (Tidak tetap)

Jasa bersifat *variable* karena merupakan *null standardized output*, yang artinya: banyak variasi bentuk; kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada 3 faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu : kerjasama/ partisipasi, pelanggan selama penyampaian jasa moral/ motivasi karyawan dalam melayani jasa dan beban kerja perusahaan.

d. *Perishability* (Tidak tahan lama)

Service tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama. Daya tahan suatu jenis jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor, namun dalam kasus tertentu jasa dapat disimpan.

Oleh karena itu, Ditlantas Polda Kalimantan Selatan sebagai organisasi yang menyediakan layanan jasa bagi masyarakat/ konsumennya harus dapat memahami karakteristik utama dari jasa dimaksud.

Pengukuran kualitas jasa biasanya menggunakan model SERVQUAL dengan 5 (lima) dimensi kualitas jasa dikemukakan Zeithaml, et al (2009:26), yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti nyata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta materi komunikasi
- 2) *Reliability* (kehandalan), untuk mengukur kemampuan dalam memberikan jasa yang dijanjikan tepat dan dapat diandalkan
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan jasa secara cepat
- 4) *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan dalam melayani
- 5) *Empathy* (empati), untuk mengukur pemahaman kepedulian karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan.

Pada prinsipnya hampir sama antara model *servqual* dengan prinsip pelayanan BPKB yaitu berujung pada persepsi/ kepuasan konsumen. Relevansinya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Hubungan Model Servqual dengan Prinsip Pelayanan BPKB

Model Servqual	Prinsip Pelayanan BPKB
- Tangibles	- Kemudahan Akses - Kenyamanan - Kelengkapan Sarana dan Prasarana - Kesederhanaan
- Reliability	- Akurasi - Kepastian Waktu
- Responsiveness	- Tanggung jawab
- Assurance	- Keamanan
- Empathy	- Kejelasan

Sumber : Diolah sendiri, 2008

III. KERANGKA KONSEPTUAL

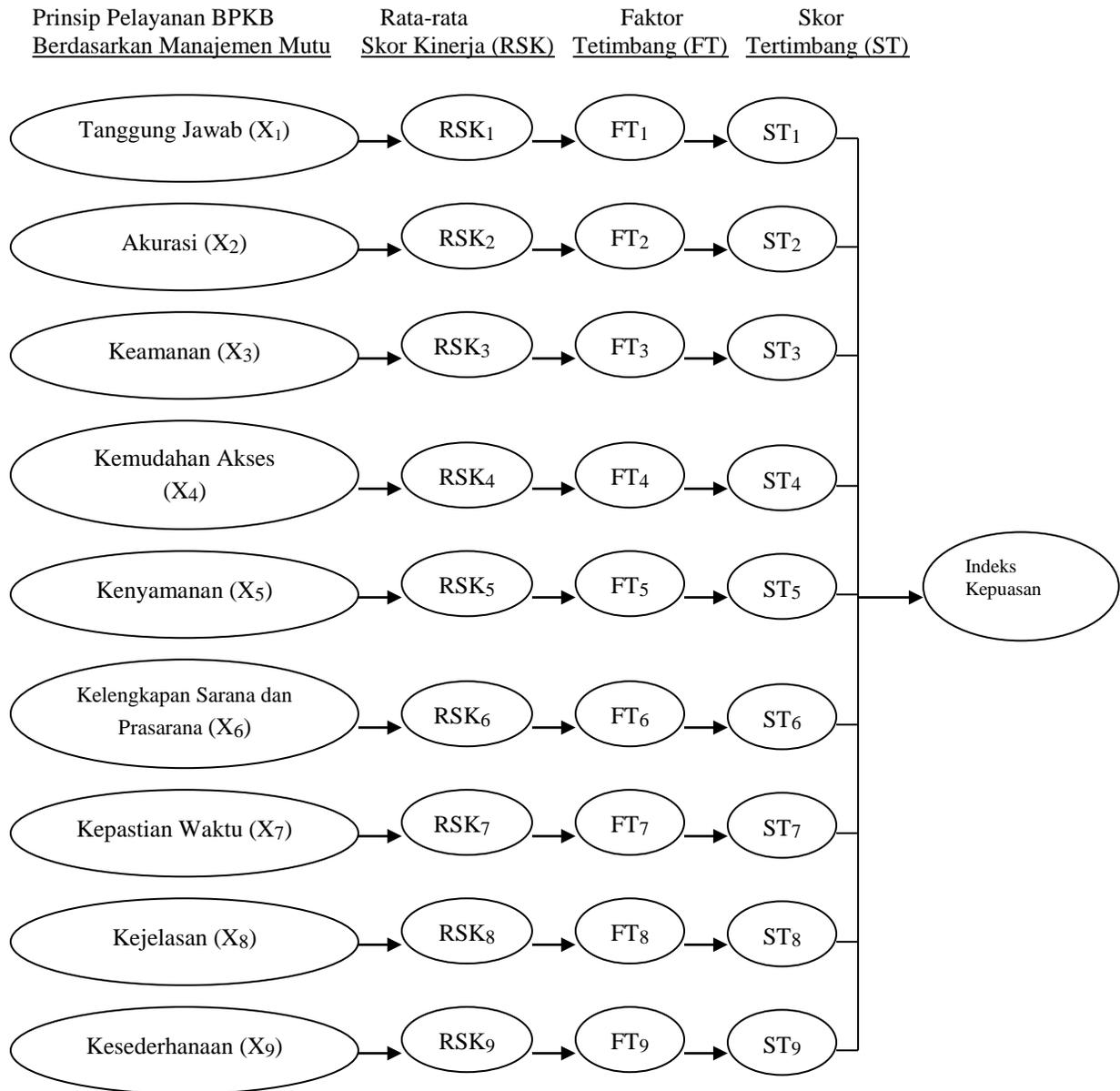
Penelitian ini mendeskripsikan 9 (sembilan) dimensi prinsip pelayanan BPKB berdasarkan manajemen mutu pada Ditlantas Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan (Ditlantas Polda Kalimantan Selatan, 2007) dengan persepsi kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan/ pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan
- 2) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- 3) Keamanan. Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 4) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat
- 5) Kenyamanan. Lingkungan yang tertib, teratur, indah dan sehat
- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan pendukung lainnya yang memadai
- 7) Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 8) Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan, unit kerja/ petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta ramah dan bersahabat dengan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran yang sudah ditetapkan
- 9) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Merujuk pada cara penghitungan nilai indeks kepuasan Aritonang (2005:83), maka penelitian ini akan mencari rata-rata skor kinerja dari persepsi kepuasan pelanggan yang mengacu pada prinsip pelayanan BPKB berdasarkan manajemen mutu. Selanjutnya menghitung faktor tertimbang masing-masing prinsip hingga bermuara pada ditemukannya nilai indeks kepuasan.

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikemukakan, dibuatlah model penelitian sebagaimana Gambar 3.1 berikut :

Gambar : 3.1
Model Penelitian



Sumber : Diolah sendiri, 2008

IV. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *exploratory research* dengan metode penelitian survei, yaitu dilakukan dengan mengumpulkan data dari responden yang dijadikan sampel melalui instrumen penelitian untuk pengujian hipotesis.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Unit Pelayanan BPKB Sub Direktorat Administrasi Registrasi dan Identifikasi Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan (Subdit min regident Ditlantas Polda Kalimantan Selatan) Jalan D.I. Panjaitan No.37 Banjarmasin - Kalimantan Selatan.

Unit Analisis Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini adalah setiap orang yang mengurus atau menerima jasa layanan pembuatan BPKB pada unit layanan BPKB Subdit min regident Ditlantas Polda Kalimantan Selatan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat/ konsumen yang menerima jasa layanan BPKB pada unit layanan BPKB Subdit min regident Ditlantas Polda Kalimantan Selatan

Sampel

Setelah pengumpulan data di lapangan dilaksanakan selama 2 minggu (hari kerja/ pelayanan) pada saat rentang waktu pencarian data penelitian ini dilakukan, yaitu tanggal 20 Maret – 07 April 2017. Sampel atas kesediaan konsumen sebanyak 25 orang

Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2012:77) *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu

Definisi Operasional Penelitian

Definisi Operasional Variabel Prinsip Pelayanan BPKB

Prinsip pelayanan BPKB berdasarkan manajemen mutu terdiri atas (Ditlantas Polda Kalimantan Selatan, 2007) :

1. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan/ pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan, yaitu Dirlantas mengkoordinasikan kepada Kasubdit min regident yang dilanjutkan kepada Kasi BPKB hingga seluruh anggota pelayanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar kebijakan mutu
2. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

3. Keamanan. Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
4. Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat
5. Kenyamanan. Lingkungan yang tertib, teratur, indah dan sehat
6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan pendukung lainnya yang memadai
7. Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
8. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan, Unit kerja/ petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta ramah dan bersahabat dengan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran yang sudah ditetapkan
9. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan tersebut diatas, maka indikator masing-masing prinsip adalah:

1. Tanggung jawab
 - Tanggung jawab pimpinan berupa; kehadiran pimpinan yang berwenang menandatangani berkas BPKB
 - koordinasi penyelenggaraan pelayanan BPKB
2. Akurasi
 - Ketepatan dokumen BPKB yang diterbitkan (tidak keliru dokumen)
 - Ketepatan penyerahan BPKB terhadap orang yang bersangkutan (tidak keliru orang)
 - Kesahihan BPKB yang diterbitkan sesuai aturan hukum
3. Keamanan
 - Rasa aman yang diberikan atas penerbitan BPKB
 - Kepastian hukum yang diberikan atas penerbitan BPKB
4. Kemudahan Akses
 - Kemudahan mencapai lokasi pelayanan BPKB
 - Kestrategisan mencapai lokasi pelayanan BPKB
5. Kenyamanan
 - Ketertiban lingkungan pelayanan BPKB
 - Keteraturan lingkungan pelayanan BPKB
 - Keindahan lingkungan pelayanan BPKB
 - Kesehatan kondisi lingkungan pelayanan BPKB
6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
 - Ketersediaan sarana dan prasarana kerja pada pelayanan BPKB secara umum
 - Ketersediaan peralatan pendukung telekomunikasi (telpon) pada pelayanan BPKB
 - Ketersediaan peralatan pendukung komputer pada pelayanan BPKB

7. Kepastian Waktu
 - Ketepatan waktu penyelesaian BPKB
 - Jaminan penyelesaian BPKB sesuai waktu yang dijanjikan
 - Ketepatan janji penyelesaian BPKB
8. Kejelasan
 - Kejelasan persyaratan teknis proses pelayanan BPKB
 - Kejelasan administratif pelayanan proses BPKB
 - Tanggung jawab unit kerja/ petugas proses pelayanan BPKB
 - Keramahan unit kerja/ petugas proses pelayanan BPKB
 - Sikap responsif unit kerja/ petugas proses pelayanan BPKB
 - Kejelasan rincian biaya pelayanan pada proses BPKB
 - Kejelasan tata cara pembayaran pada proses BPKB
9. Kesederhanaan
 - Kesederhanaan prosedur pelayanan BPKB
 - Kemudahan dipahami prosedur pelayanan BPKB
 - kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan BPKB

Indeks Kepuasan Pelanggan

Pada penelitian ini nantinya akan didapat nilai/ skor indeks kepuasan sebagai persepsi pelanggan atas pelayanan yang diberikan, oleh karena pelanggan akan mempersepsikan skor kepuasannya dalam 4 skala. Maka nilai indeks kepuasan dapat dikategorikan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.1
Kategori Nilai indeks Kepuasan

Skala	Nilai	Kategori	Tipe Harapan Pelanggan
1	0 – 25	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	<i>Should Expectation</i>
2	26 – 50	Tidak Memuaskan (TM)	<i>Should Expectation</i>
3	51 – 75	Memuaskan (M)	<i>Ideal Expectation</i>
4	76 – 100	Sangat Memuaskan (SM)	<i>Will Expectation</i>

Sumber : Diolah sendiri, 2008

Pengukuran Variabel Penelitian

Nilai kepuasan/ kualitas dinyatakan dalam bentuk kekuatan tanggapan pelanggan, hal itu dicapai menggunakan tanggapan tipe Likert (Aritonang, 2005:47). Menurut Sugiyono (2012:46-47) Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Pengujian Data

Menurut Sugiyono (2012:109-110) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Hal ini tidak berarti bahwa dengan menggunakan instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, otomatis hasil (data) penelitian menjadi valid dan reliabel. Hal ini masih akan dipengaruhi oleh kondisi obyek yang diteliti dan kemampuan orang yang menggunakan instrumen untuk pengumpulan data. Oleh karena itu peneliti harus mampu mengendalikan obyek yang diteliti dan meningkatkan kemampuan dan menggunakan instrumen untuk mengukur variabel yang diteliti. Tingkat validitas instrumen diketahui dari pengolahan data dengan SPSS yang *outputnya* dibaca dari angka-angka *Corrected Item-Total Correlation*.

Sekaran (2006:42) menyatakan Tes keandalan antar *item* yang paling populer adalah koefisien Alfa Cronbach yang digunakan untuk item skala multipoin. Reliabilitas dengan menggunakan alfa Cronbach dengan rumus sebagai berikut (Aritonang, 2005:63-64) :

$$\alpha = [b / (b-1)] [(V_t - \sum V_i) / V_t]$$

Keterangan :

b = banyaknya butir angket

V_t = variansi skor total

V_i = Variansi butir i

Besaran koefisien alpa yang diperoleh sama dengan besaran koefisien korelasi, yakni bergerak dari -1 sampai dengan +1. Koefisien reliabilitas yang diperoleh ditafsirkan dengan cara yang sama dengan penafsiran atas koefisien korelasi.

Sumber Data

1. Data primer penelitian ini adalah isian kuisisioner yang telah dibuat
2. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari publikasi kepolisian, penelitian terdahulu, media cetak, situs web dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Teknik Pengumpulan Skor

Cara pengukurannya adalah dengan mengharapkan seorang responden memberikan jawaban: sangat tidak memuaskan (STM), Tidak Memuaskan (TM), Memuaskan (M) dan Sangat Memuaskan (SM).

Penggunaan teknik ini dimaksudkan untuk mengetahui tinggi rendahnya skor jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Untuk menentukan skor jawaban responden digunakan jenjang empat, maksudnya skor untuk setiap jawaban antara 1

sampai 4. Setiap responden dapat melihat dan memilih salah satu dari empat jawaban yang tersusun berdasarkan bobot jawaban yang telah diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Jawaban Sangat Tidak Memuaskan (STM) diberi skor 1
2. Jawaban Tidak Memuaskan (TM) diberi skor 2
3. Jawaban Memuaskan (M) diberi skor 3
4. Jawaban Sangat Memuaskan (SM) diberi skor 4.

Langkah selanjutnya dilakukan tabulasi dengan menyederhanakannya melalui pengkodefikasian. Kemudian dianalisis untuk mencari Nilai Rata-rata Skor Kinerja (RSK), Distribusi Frekuensinya, Uji Validitas dan Reliabilitas hingga penghitungan Nilai indeks Kepuasannya.

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden penelitian ini digolongkan berdasarkan karakteristik-karakteristik :

1. Usia

Berdasarkan data responden penelitian diketahui bahwa distribusi frekuensi usia responden dikelompokkan sebagaimana

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden (orang)	Persentase
20 – 24	2	8%
25 – 29	7	28%
30 – 34	8	32%
35 – 39	6	24%
___ > 40	2	8%
Jumlah	25	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

2. Jenis Kelamin

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase
Laki-laki	11	44%
Perempuan	14	66%
Jumlah	25	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

3. Pendidikan

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden (orang)	Persentase
SD	1	4%
SMP	3	12%
SMA	16	64%
S1 – S3	5	20%
Jumlah	25	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan responden dalam jumlah terbatas yaitu sejumlah 25 orang responden dengan menggunakan perhitungan statistik program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Umumnya butir instrumen dalam kuesioner penelitian terlihat bahwa hampir semua berada di atas nilai kritis ($r > 0,3$) yang berarti bahwa kuesioner tersebut dikatakan valid, namun ada 4 instrumen yang nilai r-nya $< 0,3$ yaitu instrumen X_{2.1}, X_{2.2}, X_{6.2} dan X_{7.2}. Berarti 4 instrumen tersebut dinyatakan gugur. Begitu juga dengan pengujian reliabilitas kuesioner penelitian tersebut, menunjukkan bahwa nilai seluruh instrumen hampir keseluruhan berada diatas 0,6 ($\alpha > 0,6$) yang berarti bahwa instrumen yang digunakan sudah reliabel. Nilai standar ini mengacu pada Sugiyono (2003:109-110), hanya prinsip X₇ yang bernilai dibawah 0,6 yakni 0,498 berarti prinsip kepastian waktu dinyatakan gugur. Hal ini mungkin disebabkan responden tidak memahami maksud dari pernyataan yang disajikan. Adapun hasil uji validitas dan realibilitas instrumen penelitian berdasarkan kinerja dapat dilihat sebagaimana ditunjukkan dalam tabel berikut :

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Kinerja)

Variabel	Item	R	Keterangan	Alpha Cronbach	Keterangan
X1	X1.1	0.763	Valid	0.720	Reliabel
	X1.2	0.407	Valid		
X2	X2.1	0.234	Tidak Valid	0.621	Reliabel
	X2.2	0.299	Tidak Valid		
	X2.3	0.425	Valid		
X3	X3.1	0.697	Valid	0.926	Reliabel
	X3.2	0.587	Valid		
X4	X4.1	0.844	Valid	0.858	Reliabel

	X4.2	0.707	Valid		
X5	X5.1	0.899	Valid	0.869	Reliabel
	X5.2	0.695	Valid		
	X5.3	0.605	Valid		
	X5.4	0.715	Valid		
X6	X6.1	0.426	Valid	0.603	Reliabel
	X6.2	0.145	Tidak Valid		
	X6.3	0.513	Valid		
X7	X7.1	0.533	Valid	0.498	Tidak Reliabel
	X7.2	0.234	Tidak Valid		
	X7.3	0.697	Valid		
X8	X8.1	0.584	Valid	0.833	Reliabel
	X8.2	0.697	Valid		
	X8.3	0.425	Valid		
	X8.4	0.655	Valid		
	X8.5	0.746	Valid		
	X8.6	0.697	Valid		
	X8.7	0.575	Valid		
X9	X9.1	0.715	Valid	0.644	Reliabel
	X9.2	0.697	Valid		
	X9.3	0.407	Valid		

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Analisis Tingkat Kinerja

Nilai Penilaian Kinerja diperoleh dari pengolahan data

Analisis Tingkat Kinerja

No	Atribut	Penilaian Kinerja	
		Skor	Rata-rata
X1 = Tanggung Jawab			
1	Tanggung jawab pimpinan berupa; kehadiran pimpinan yang berwenang menandatangani berkas BPKB	82	3,28
2	Koordinasi penyelenggaraan pelayanan BPKB	78	3,12
Rata-Rata		80,00	3,20
X2 = Akurasi			
3	Kesahihan BPKB yang diterbitkan sesuai aturan hukum	83	3,32
Rata-Rata		83,00	3,32
X3 = Keamanan			
1	BPKB yang diterbitkan dapat memberikan rasa	88	3,52

	aman		
2	BPKB yang diterbitkan dapat memberikan kepastian hukum	79	3,16
Rata-rata		83.50	3,34
X4 = Kemudahan Akses			
1	Kemudahan mencapai lokasi pelayanan BPKB	85	3,40
2	Kestrategisan lokasi pelayanan BPKB	83	3,32
Rata-rata		84	3,36
X5 = Kenyamanan			
1	Ketertiban lingkungan pelayanan BPKB	83	3,32
2	Keteraturan Lingkungan Pelayanan BPKB	80	3,20
3	Keindahan lingkungan pelayanan BPKB	79	3,16
4	Kesehatan kondisi lingkungan pelayanan BPKB	81	3,24
Rata-rata		80,75	3,23
X6 = Kelengkapan Sarana dan Prasarana			
1	Ketersediaan sarana dan prasarana kerja pada pelayanan BPKB secara umum	79	3,16
3	Ketersediaan peralatan pendukung komputer pada pelayanan BPKB	81	3,24
Rata-rata		80,00	3,20
X8 = Kejelasan			
1	Kejelasan persyaratan teknis proses pelayanan BPKB	78	3,12
2	Kejelasan administratif pelayanan proses BPKB	79	3,16
3	Tanggung jawab unit kerja/ petugas proses pelayanan BPKB	77	3,08
4	Keramahan unit kerja/ petugas proses pelayanan BPKB	52	2,08
5	Sikap responsif unit kerja/ petugas proses pelayanan BPKB	63	2,52
6	Kejelasan rincian biaya pelayanan pada proses BPKB	88	3,52
7	Kejelasan tata cara pembayaran pada proses BPKB	77	3,08
Rata-rata		73,42	2,94
X9 = Kesederhanaan			
1	Kesederhanaan prosedur pelayanan BPKB	81	3,24
2	Kemudahan dipahami prosedur pelayanan BPKB	88	3,52
3	Kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan BPKB	78	3,12
Rata-rata		82.33	3,29

RATA-RATA	80,87	3,23
------------------	--------------	-------------

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan penilaian kinerja, maka kualitas jasa yang memiliki total nilai dan rata-rata tertinggi adalah prinsip Kemudahan Akses dengan total nilai 84 dan nilai mean 3,36 maka dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan prinsip Kemudahan Akses tingkat kinerjanya adalah sangat memuaskan, sedangkan tingkat kinerja yang terendah ada pada prinsip Kejelasan skor sebesar 73,42 dan mean sebesar 2,94 maka dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan prinsip Kejelasan masih memerlukan perbaikan untuk sikap responsive dan keramahan petugas layanan BPKB. Prinsip berikutnya yang mendapat sorotan adalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya pelanggan mengharapkan agar kelengkapan sarana dan prasarana penunjang layanan BPKB masih perlu untuk dibenahi dan dilengkapi.

Berdasarkan atribut yang memiliki bobot dan rata-rata tertinggi adalah sebagai berikut :

- (1) BPKB yang diterbitkan dapat memberikan rasa aman,
- (2) Kejelasan administratif pelayanan proses BPKB,
- (3) Kejelasan rincian biaya pelayanan pada proses BPKB, dan
- (4) Kemudahan dipahami prosedur pelayanan BPKB.

Sedangkan yang terendah adalah atribut Keramahan unit kerja/ petugas proses pelayanan BPKB dan Sikap responsif unit kerja/ petugas proses pelayanan BPKB

Pengukuran Indeks Kepuasan

Nilai Indeks kepuasan diperoleh setelah melalui tahapan-tahapan penghitungan Rata-rata Skor Kinerjanya (RSK), Faktor Tertimbang (FT) hingga Skor Tertimbang (ST) prinsip pelayanan BPKB berdasarkan manajemen mutu: Penilaian dengan penghitungan sebagai berikut:

Indeks Kepuasan

Prinsip	Rata-rata Skor Kinerjanya (RSK)	Faktor Tertimbang [FT=(RSK/25.88)%]	Skor Tertimbang [ST=(RSK X FT)]
1	3.20	12.36%	0.3955
2	3.32	12.83%	0.4259
3	3.34	12.90%	0.4309
4	3.36	12.98%	0.4361
5	3.23	12.48%	0.4031
6	3.20	12.36%	0.3955
8	2,94	11,36%	0.3340
9	3.29	12.71%	0.4182
Jumlah	25,88	100%	3.2392
Jumlah = Rata-rata Tertimbang 3.2392			

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Indeks Kepuasan (IK) = Jumlah (3.2392) dikalikan dengan 4 (karena skalanya ada 4 nilai) = 12.9568. Skor tertinggi bernilai 4 dengan 4 skala nilai, maka $100\% = 4 \times 4 = 16$.

$$\text{Nilai IK} = \frac{12.9568}{16} \times 100\% = 80,89\%$$

IK sebesar 80,89 % menunjukkan unit pelayanan BPKB Ditlantas Polda Kalimantan Selatan telah berhasil memuaskan pelanggannya dengan nilai 80,89 %.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelanggan mempersepsikan sangat puas atas diterapkannya prinsip pelayanan BPKB berdasarkan manajemen mutu pada Ditlantas Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan, hal ini terbukti dengan nilai indeks kepuasan sebesar 80,89 % termasuk kategori Sangat Memuaskan (*Will Expectation*)
2. Dimensi yang mempunyai hubungan dominan dengan persepsi kepuasan pelanggan adalah Kemudahan Akses dengan nilai skor tertimbang sebesar 0,4361 dari jumlah rata-rata tertimbang prinsip pelayanan BPKB berdasarkan manajemen mutu pada Ditlantas Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat dikemukakan saran – saran sebagai berikut :

1. Perbaikan dan peningkatan kualitas jasa pada semua prinsip tersebut perlu terus dikembangkan oleh unit pelayanan BPKB Ditlantas Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan agar persepsi kepuasan pelanggan terus meningkat.
2. Unit pelayanan BPKB Ditlantas Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan Dirlantas agar mengevaluasi kembali alur koordinasi hingga seluruh anggota pelayanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar kebijakan mutu serta memajang indikator prinsip manajemen mutu acuan Ditlantas Polda Kalimantan Selatan agar pelanggan dapat mengetahui dan menilai apakah pelaksanaannya sudah sesuai dan terukur (measurement). Terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana kerja pada pelayanan BPKB secara umum, Ditlantas Polda Kalimantan Selatan dapat menyediakan kotak saran pelanggan yang secara khusus untuk mengetahui sarana dan prasarana kerja apa saja yang diperlukan pelanggan secara umum. Apabila saran serupa cukup banyak mendapat apresiasi pelanggan dan logis, maka Ditlantas Polda Kalimantan Selatan agar dapat memenuhinya.
3. Unit pelayanan BPKB Ditlantas Polda Kalimantan Selatan agar dapat mempertahankan pada aspek kemudahan mencapai lokasi pelayanan BPKB dan kestrategisan lokasi pelayanan BPKB serta mengupayakan agar unit pelayanan BPKB ini dengan menghilangkan kesan seolah-olah pelanggan tidak merasa memasuki suasana instansi militer.

DAFTAR PUSTAKA

- American Marketing Association*, 2013
<Approh<https://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx>ved July 2013 > diakses tanggal [14 Maret 2017]
- Anonim, 2007a, *Pelatihan Pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Seksi BPKB Polda Kalimantan Selatan*, PT. ManTeC Indonesia Lestari, Jakarta
- , 2007b, *Pelatihan Internal Audit ISO 9001:2000 Berdasarkan ISO 19011 Seksi BPKB Polda Kalimantan Selatan*, PT. ManTeC Indonesia Lestari, Jakarta
- , 2004, *10 Model Penelitian dan Pengolahannya dengan SPSS 14*, Wahana Komputer dan Penerbit Andi, Semarang
- Aritonang R, Lerbin R, 2005, *Kepuasan pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Balaji B, 2012, *Services Marketing and Management*, S. Chand & Company Ltd, New Delhi
- Banjarmasin Post, (22 Nopember 2007), “*One Day Service ala Ditlantas*”
- Ditlantas Polda Kalimantan Selatan, 2007, *Sekilas tentang Komputerisasi Pelayanan BPKB Direktorat Lalu Lintas Polda Kalimantan Selatan*, PT. Grafika Wangi Kalimantan, Banjarmasin
- Kompas, (18 Februari 2008), “*Aparat Polisi: Menanti Kehadiran Reserse Bersih*”
- Kotler, Philip, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta
- Kunarto, 1999, *Masalah Lalu Lintas: Merenungi Kritik Terhadap Polri Buku ke 5*, PT. Cipta Manunggal, Jakarta
- Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. AlfaBeta, Bandung
- Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, 2009, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.