

## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN SIM C “BARU” DI POLRESTA KOTA PONTIANAK

**Juliati (NIM 12310577)**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Pontianak

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SIM C Baru di Polresta Kota Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kepuasan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, untuk menganalisis kepuasan masyarakat yang membuat SIM C Baru di Polresta Kota Pontianak. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang melakukan permohonan SIM C di Polresta Kota Pontianak sebanyak 100. Penelitian ini dianalisis menggunakan analisis diagram kartesius, hasil dari penelitian ini dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan masyarakat  $\bar{x} = 4,42$  dan rata-rata tingkat kepentingan  $\bar{y} = 4,83$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang membuat SIM C Baru di Polresta Kota Pontianak belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Analisis Diagram kartesius menunjukkan hasil masing-masing dimensi sebagai berikut kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap prioritas utama dan harus ditingkatkan pelaksanaannya agar sesuai dengan harapan masyarakat. Tapi hasil penelitian tidak satu unsur pun yang termasuk dalam kuadran A. Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap menonjol atau pelaksanaannya sudah memenuhi keinginan atau harapan masyarakat. Dimensi-dimensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kuadran C menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting dan kinerjanya biasa-biasa saja. Dimensi-dimensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Kuadran D menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap berlebihan pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian, tidak satu unsur pun yang termasuk dalam kuadran D.

Berdasarkan nilai rata-rata kepuasan  $\bar{x} = 4,42$  dan rata-rata tingkat kepentingan  $\bar{y} = 4,83$  tersebut diketahui bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara nilai kepentingan dan kepuasan sebesar -0,40 yang artinya kepentingan responden lebih besar dibandingkan dengan kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang membuat SIM C Baru di Polresta Kota Pontianak belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Polresta Kota Pontianak