

KUALITAS PELAYANAN ONE GATE SYSTEM TERHADAP PENGURUSAN SIM DI SATLANTAS POLRES GRESIK

Widya Haweningrum

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Ningrumwidya596@gmail.com

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Satuan Lalu Lintas Polres Gresik menciptakan inovasi baru yaitu pelayanan *One Gate System*. Inovasi ini dilatarbelakangi banyaknya orang membuka jasa pembuat SIM tanpa mengurus SIM, tanpa prosedur dan tanpa adanya tes teori dan tes praktik. Pelayanan ini diciptakan untuk membantu masyarakat lebih efisien dalam membuat SIM sesuai peraturan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. Inovasi ini berlokasi langsung di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Gresik yang beralamat di Jalan Randuagung No.1, Randuagung, Kebomas, Gresik. Tujuan dari penelitian ini mengetahui seberapa besar Kualitas Pelayanan *One Gate System* Terhadap Pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Fokus penelitian ini terdiri dari lima indikator diantaranya yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Teknik pengumpulan data melalui angket (kuesioner), observasi dan dokumentasi. Analissi data menggunakan teknik analisis data yakni pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner kepada 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* serta melakukan observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini, secara keseluruhan Kualitas Pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM sangat baik hingga mencapai persentase sebesar 86,75 % dan masuk dalam interval 81% - 100%. Adapun persentase pada setiap indikator yang digunakan yaitu *tangible* memiliki persentase sebesar 82,58%,selanjutnya *reability* memiliki persentase sebesar 86,75 %, berikutnya adalah *responsiviness* memiliki persentase sebesar 80,83%, yang keempat adalah *assurance* persentasenya sebesar 86,5%, dan yang terakhir yaitu *emphaty* memiliki persentase sebesar 84,25%. Dari lima indikator yang harus lebih dimaksimalkan dalam pelayanan *One Gate System* yaitu adanya inovasi baru dalam pendaftaran secara online.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *One Gate System*, Surat Izin Mengemudi

Abstract

The Gresik Police Traffic Unit created a new innovation, namely the One Gate System service. This innovation is motivated by the large number of people opening SIM manufacturing services without managing a SIM, without procedures and without any theoretical or practical tests. This service was created to help people more efficiently make SIMs according to Law Number 22 of 2009. This innovation is located directly at the Gresik Police Traffic Unit Office which is located at Jalan Randuagung No.1, Randuagung, Kebomas, Gresik. The purpose of this study is to find out how much the One Gate System Service Quality is for SIM Management at the Gresik Police Traffic Unit. The type of research used is descriptive research with a quantitative approach. The focus of this research consists of five indicators including tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Data collection techniques through questionnaires, observation and documentation. Data analysis used data analysis techniques, namely data collection by distributing questionnaires to 100 respondents with a sampling technique using purposive sampling as well as observing and documenting. The results of this study, overall the quality of the One Gate System service for SIM management is very good, reaching a percentage of 86.75% and falling within the interval of 81% - 100%. The percentage for each indicator used is tangible with a percentage of 82.58%, then reliability has a percentage of 86.75%, next is responsiveness with a percentage of 80.83%, the fourth is assurance with a percentage of 86.5%, and the latter, namely empathy, has a percentage of 84.25%. Of the five indicators that must be maximized in the One Gate System service, namely the existence of new innovations in online registration.

Keywords: Service Quality, *One Gate System*, Driving License

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Menurut Undang-Undang Nomor 2 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, menyebutkan bahwa dalam pembuatan atau penerbitan SIM dapat dilakukan di setiap Polisi Resort (Polres) dimasing-masing wilayah atau Kabupaten/Kota. Berikut ini merupakan tata cara atau prosedur untuk mendapatkan SIM.

Proses pengurusan SIM sangat tidaklah mudah bagi para pemula, ada beberapa tahapan yang harus dilalui oleh seorang pemohon SIM agar bisa mendapatkan SIM. SIM ini juga berfungsi sebagai pelengkap identitas diri, dengan begitu dapat meminimalisir suatu kejahatan pada pencurian kendaraan bermotor yang sering terjadi belakangan ini, dalam peraturan yang tertuang dalam UU Lalu Lintas no.14 Tahun 1992, namun saat ini banyak sekali masyarakat menganggap remeh kegunaan SIM tersebut, padahal mereka bisa dengan mudah memperolehnya yaitu dengan cara melakukan pembuatan SIM dan mengikuti semua alur pelayanan yang diberikan di Satlantas Polres Terdekat. Peran pihak kepolisian khususnya fungsi dari unit pelayanan SIM sangat diperlukan.

Keluhan yang dialami oleh masyarakat untuk pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) inilah yang dapat membuat Satlantas Polres Gresik membuat inovasi *One Gate System* sebagai layanan dalam mengurangi jasa pembuatan SIM dengan setiap hari melakukan sweeping yang dilakukan oleh petugas pelayanan SIM, tujuan yang paling utama sebenarnya agar pelayanan tersebut juga dapat membuat warga masyarakat Gresik lebih percaya diri dalam pengurusan SIM. Sebenarnya tarif yang diberikan oleh pemerintah dalam pengurusan SIM itu tidak semahal yang diberikan oleh jasa pembuat SIM tersebut. Berikut ini merupakan tarif yang telah ditetapkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2010.

Hasil wawancara saya yang tidak mau disebutkan namanya hanya saya sebutkan inisial "T" mengemukakan pendapat sebagai berikut:

"Disini saya sudah 10 tahun mbak jadi calo, saya sudah banyak menawari ke banyak pelanggan saya bahkan tanpa saya mencari pelanggan, mereka sudah percaya kalau membuat SIM di saya hanya tinggal datang dan foto aja. Tapi mbak saya hanya hari senin dan hari kamis jam 7 pagi atau jam 12 siang, ini sudah ada janji dengan orang dalam mbak" (wawancara, 14 November 2019).

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses

penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika dalam suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu untuk dapat menerapkan standar kualitas pelayanan tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014).

Dalam meningkatkan suatu standart pelayanan agar masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka harus ada kualitas suatu pelayanan yang efisien dan efektifitas. Meningkatkan kualitas pelayanan publik memiliki banyak faktor yang perlu diperhatikan. upaya tersebut akan berpengaruh cukup luas terutama kepada budaya organisasi secara keseluruhan (Tjiptono, 2012; Vionica & Nurmasari, 2018). Pada standart pelayanan pun harus memahami kualitas pelayanan dengan dasar kondrp pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat. Dasar konsep pelayanan sebenarnya relatif, tergantung dari sudut pandang yang digunakan dalam penetapan karateristikdan spesifikasinya (Solimun dan Fernandes, 2018; Eprilianto & Saputra, 2019).

Standar pelayanan adalah suatu ukuran tertentu yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public merupakan pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi para penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol bagi masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiyansah, 2011:28).

Dikutip Lovelock dalam Daryanto (2014:143), ada lima 5 prinsip yang harus diperhatikan dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan public, yaitu meliputi:

- a. *Tangible* (terjamah), memiliki seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
- b. *Realible* (handal), adanya kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiviness* (pertanggungjawaban), yakni memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), didalam pelayanan petugas harus memiliki pengetahuan dan kemampuan diri seorang pegawai atau petugas.
- e. *Emphaty*, adanya ras perhatian perorangan kepada pelanggan.

Manfaat yang diperoleh dalam pelayanan *One Gate System* ini untuk dapat mengurangi jumlah jasa pembuat SIM yang jumlahnya semakin banyak dilingkup wilayah

Polres Gresik. Kebijakan ini untuk dapat mengembangkan beberapa pengaduan yang di alami masyarakat terkait adanya praktik percaloan yang terjadi saat pengurusan SIM. Sistem *One Gate System* kini sudah mulai nyaman dan aman karena sudah menggunakan sistem Identitas diri (KTP). Pelaksanaan penerapan *One Gate System* tersebut, pihak dari kepolisian mengawasi ketat kepada pemohon SIM.

Pada tahun 2018 pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik lebih banyak daripada tahun 2017 lalu karena pada tahun 2018 ini juga dimulainya program *One Gate System* ini dalam pelayanan untuk mengurangi jasa pembuat SIM. Dengan adanya data tersebut membuktikan bahwa program *One Gate System* ini terbilang mulai berhasil terhadap pelayanan SIM. Karena adanya penertiban maupun pembatasan bagi pemohon dari setiap harinya dibatasi 100 hingga 200 orang saja paling banyak. Dan dari manfaat tersebut pelayanan ini dapat tertib karena diberikan mesin antrian juga ketika sudah di dalam ruangan permohonan SIM.

Pelayanan tersebut membuat pemohon sudah tidak lagi khawatir dengan adanya jasa pembuat SIM yang sering berkeliaran di area Satlantas Polres Gresik, dan juga tidak mendahului satu sama lain yang sudah di atur oleh petugas untuk baris dan antri sesuai dengan nomor antrian, tidak terlalu berkerumun yang sangat banyak, waktu dari pelayanan yang telah diberikan kepada pemohon untuk pengurusan SIM bisa lebih cepat yaitu antara 10-15 menit saja. Berdasarkan beberapa uraian permasalahan diatas, penulis tertarik dalam melakukan penelitian ini yang berlokasi di Satlantas Polres Gresik dengan judul “Kualitas Pelayanan *One Gate System* terhadap Pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik”.

METODE

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan pendekatan salah satu upaya untuk pencarian data ilmiah yang didasari oleh filsafat *positivesme logical* yang beroperasi dengan aturan-aturan yang ketat mengenai logika, kebenaran, hukum-hukum dan presiksinya (Watson, dalam dunia 2002). Pendekatan kuantitatif penelitian ini analisis nya lebih fokus pada data-data numerical (angka) yang akan diolah dengan menggunakan metode statistika/ Penelitian kuantitatif juga lebih menekankan pada aspek pengukuran secara aspek pengukuran secara objektif terhadap fenomena sosial. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan (Sugiyono, 2011:1).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti memiliki tujuan untuk mendeskripsikan seberapa besar Kualitas Pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik dan mengumpulkan data kualitatif untuk memperkuat informasi yang diteliti oleh

penulis. Data dalam penelitian ini berbentuk data kuantitatif yaitu data yang berupa angka dan penelitian.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Satlantas Polres Gresik . Topik yang diteliti tentang Kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik. Menimbang pentingnya suatu program ini dikarenakan merupakan program pelayanan public dengan pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Gresik. Program ini sangat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat dalam pelayanan pembuatan SIM, sehingga lokasi yang menjadi sampel yaitu di Satlantas Polres Gresik di jalan Randu Agung Nomor 01 , Kebomas , Kabupaten Gresik.

c. Populasi

Populasi merupakan suatu kumpulan antara individu individu yang berada di suatu wilayah tertentu dan pada waktu tertentu. Populasi disebut juga wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono , 2014:115).

Populasi dapat dikatakan sebagai manusia maupun objek dan benda yang akan diteliti. Populasi juga tidak melihat hasilnya pada subyek/obyek saja tetapi juga melihat karakter dan pada sifat yang telah dimiliki oleh subyek dan obyek yang akan diteliti. Populasi menurut Margono (2010:118), Populasi adalah semua data yang menjadi pusat para peneliti dalam lingkup dan waktu maupun data terkait populasi.

d. Sampel Penelitian

Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu dari beberapa pemohon atau masyarakat dan pegawai yang mengetahui pelayanan *One Gate System* untuk pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik. Dari populasi tersebut kemudian dapat di tentukan jumlah sampel tertentu yang di kembangkan oleh Slovin (Steph Ellen, eHow Blog, 2010; dengan rujukan Principles and Methods pf Research; Ariola et al.(eds); 2006).

e. Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Silalahi (2009:291), data sekunder data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi artikel dalam jurnal, buku yang dapat mengevaluasi atau mengkritisi penelitian original yang lainnya dan juga berupa laporan, arsip organisasi, publikasi pemerintah serta analisis oleh ahli.

Menurut Silalahi (2009:291), Sumber data primer

adalah suatu obyek atau dokumen original-material mentah dari situasi yang disebut “*first hand information*”. Data yang dikumpulkan dari situasi yang aktual apabila ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer, individu, kelompok fokus dan satu kelompok responden secara khusus sering dijadikan peneliti sebagai sumber data primer.

f. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti melalui variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2017:225).

Observasi merupakan salah satu teknik pada penelitian yang dianggap sangat penting. Terlepas dari jenis pengamatan, dapat dilakukan, maka dikatakan bahwa pengamatan terbatas dan tergantung pada jenis dan variasi pendekatan (Maloeng, 2009:242). Observasi ini digunakan dalam penelitian yang sudah direncanakan secara sistematis mengenai Kualitas Pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik.

g. Uji Reliabilitas dan Validitas

Menurut Sugiyono (2011:121), Uji Validitas adalah suatu ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang telah diteliti. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan atau pernyataan yang akan diuji validitasnya dapat dikorelasi dengan skor ordinal keseluruhan item, jika koefisien korelasi tersebut hasilnya positif, maka item tersebut valid, sedangkan jika hasilnya negative maka item tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau digantikan dengan pernyataan atau pertanyaan perbaikan. Rumus *Pearson Product Moment* dalam uji validitas sebagai berikut :

$$r_{\text{Hitung}} = \frac{N \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)\} \{(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Keterangan :

r Hitung	: Indeks korelasi
N	: banyaknya responden
X	: skor pernyataan pada butir yang dicari validasinya
Y	: skor total yang dicapai responden
$\sum Y$: jumlah skor item
$\sum X$: jumlah skor total

Menurut Sugiyono (2011:121), Pengujian reabilitas

ini dapat dilakukan setelah seorang peneliti melakukan uji validitas. Alat ukur dapat dikatakan reliable apabila sudah digunakan sebanyak dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pada pengukuran adalah konsisten.

Berikut ini merupakan rumus yang dapat mengukur seberapa reliable pernyataan atau pertanyaan responden dengan menggunakan rumus Spermans Brown yaitu:

$$r_1 = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

r_1 = Koefisien reliabilitas internal seluruh item.

r_b = Korelasi *Product Moment* antara belahan.

Analisis Data

Menurut Suyanto dan Sutinah (2010:57), analisis kuantitatif juga disebut juga sebagai analisis statistic, yang mana dalam penggunaan model ini dibagi menjadi 3 tahap yaitu, tahap pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Dari analisis kuantitatif maka menggunakan teknik analisis data yang memiliki beberapa pernyataan sebagai berikut ini:

1. Pengolahan data

Dalam suatu proses pengolahan data dapat dilakukan dengan editing dari setiap kata yang akan diterima. Editing ini dapat dilakukan untuk meneliti data secara lengkap atau tidaknya pada pengisian kuesioner oleh responden, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian dan keajegan antara jawaban dengan pertanyaan atau pernyataan. Tahap selanjutnya akan dilakukan proses *coding*, yaitu mengklasifikasikan jawaban dari seorang responden yang sesuai dengan macam-macamnya. Hasil dari proses *coding* akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk dapat melihat kategori atau klasifikasi data. Klarifikasi data hasil kuesioner didasarkan pada 4 (empat) kategori yaitu meliputi :

- Jawaban SS (Sangat Setuju) mempunyai bobot jawaban 4
- Jawaban S (Setuju) mempunyai bobot jawaban 3
- Jawaban TS (Tidak Setuju) mempunyai bobot jawaban 2
- Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) mempunyai bobot jawaban 1

2. Pengorganisasian Data

Menghitung jumlah skor pada kuesioner harus melalui hasil kuesioner yang sudah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi dengan 4 (empat) kategori yang telah ditentukan lalu kemudian dihitung pada masing-masing kategori. Perhitungan hasil kuesioner berdasarkan pada kelompok responden menggunakan rumus berikut ini

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase Jumlah Responden

f = Jumlah Jawaban Responden

N = Jumlah skor tertinggi

Kelas interval berfungsi untuk dapat menentukan tingkatan nilai variabel yang telah diukur. Nilai yang ada pada kelas interval dinyatakan dalam persentase. Berikut ini merupakan criteria intepretasi skor pada kelas interval yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Kriteria Skor

Kelas	Kriteria Intepretasi Skor	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Tinggi
2	61% - 80%	Tinggi
3	41% - 60%	Sedang
4	21% - 40%	Rendah
5	0% - 20%	Sangat Rendah

Sumber : Ridwan, 2010.

3. Penemuan Hasil

Perhitungan skor item pada variabel ini akan dilakukan untuk menghitung skor akhir guna untuk dapat menentukan kategori penentu pada setiap variabel dalam bentuk persentase. Nilai persentase tersebut dinyatakan dalam bentuk kata-kata dengan cara mendeskripsikan agar mudah untuk dipahami oleh semua orang.

Menurut Sugiyono (2011:121), Analisis deskriptif yaitu analisa dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan suatu data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa ada maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif ini juga digunakan untuk mendeskripsikan data yang asli dalam sebuah bentuk angka untuk akan diubah menjadi kalimat deskriptif agar mudah untuk dipahami. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan penilaian penulis tentang Kualitas Pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik. penelitian deskriptif kuantitatif dapat menggunakan persentase rumus yang dikemukakan oleh Sugiono sebagai berikut ini:

$$x = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian ini dapat dilakukan dalam menguji

kesalahan setiap item pernyataan dalam mengukur besarnya variabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditunjukkan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item.

Hasil dari (r_{hitung}), kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan *r Pearson Product Moment*. Taraf signifikan yang dipakai adalah $\alpha=10\%$, maka harga pada r tabel adalah **0,256**. Dari perhitungan diatas diketahui bahwa r_{hitung} (**0,271**) > r_{tabel} (**0,256**). Maka disimpulkan bahwa item pertanyaan yang dihitung pada penelitian ini **valid**. Hasil dari pengujian pada penelitian ini telah menunjukkan semua butir dari pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan *One Gate System* layak untuk digunakan sebagai alat ukur penelitian serta juga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

pengujian reliabilitas ini dapat dilakukan pada setiap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori *valid*. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrumen dengan satu kali, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode tes ganjil genap.

Hasil dari (r_i) tersebut dapat konsultasikan dengan *r Pearson Product Moment*. Taraf signifikan yang dipakai adalah $\alpha=10\%$, maka harga r_{tabel} adalah **0,256**. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa r_{hitung} (0,840) > r_{tabel} (0,256). maka kesimpulannya adalah **instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliable**.

Analisa Data Kuantitatif

Tabel 2. Alat Kelengkapan Pelayanan One Gate System

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	2	$P = \frac{2}{100} \times 100$	2%
2	TS	15	$P = \frac{15}{100} \times 100$	15%
3	S	61	$P = \frac{61}{100} \times 100$	61%
4	SS	22	$P = \frac{22}{100} \times 100$	22%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi reponden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel di atas indikator dari *Tangible* (bukti fisik) pada Alat kelengkapan pelayanan *One Gate System* ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 22%, Setuju sebesar 61%, Tidak Setuju sebesar 15%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 2%. Indikator dari *tangible* dikatakan bisa

mendapatkan nilai hingga 61% di buktikan juga dengan hasil dokumentasi bahwa perlengkapan yang digunakan baik dalam pelayanan, perlengkapan alat tersebut meliputi ID Card Khusus, Mesin pembuka pintu registrasi pelayanan *One Gate System*, dan Pintu masuk ruang pelayanan pembuatan SIM.

Tabel 3. Pintu Masuk Petugas Berjaga Pelayanan *One Gate System*

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	2	$P = \frac{2}{100} \times 100$	2%
2	TS	2	$P = \frac{2}{100} \times 100$	2%
3	S	48	$P = \frac{48}{100} \times 100$	48%
4	SS	48	$P = \frac{48}{100} \times 100$	48%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Tangible* (bukti fisik) pada Pintu Masuk Petugas Berjaga Pelayanan *One Gate System* ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 48%, Setuju sebesar 48%, Tidak Setuju 2%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 2%. Persentasi yang bisa dikatakan dalam indikator variabel ini bisa dikatakan setuju maupun sangat setuju karena memiliki nilai yang sama sama sebesar 48%.

Tabel 4. Petugas Sudah Bekerja Sesuai Dengan Bagian Masing- Masing

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	1	$P = \frac{1}{100} \times 100$	1%
2	TS	2	$P = \frac{2}{100} \times 100$	2%
3	S	55	$P = \frac{55}{100} \times 100$	55%
4	SS	42	$P = \frac{42}{100} \times 100$	42%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres

Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Tangible* (bukti fisik) pada Petugas Sudah bekerja sesuai dengan bagian masing- masing ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 42%, Setuju sebesar 55%, Tidak Setuju sebesar 2%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 1%. Variabel yang bertugas di bagiannya masing-masing ini membuktikan bahwa 97% dari 100 responden menyatakan setuju.

Tabel 5. Adanya Mesin Antrian Pemohon SIM

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	3	$P = \frac{3}{100} \times 100$	3%
2	TS	5	$P = \frac{5}{100} \times 100$	5%
3	S	45	$P = \frac{45}{100} \times 100$	45%
4	SS	47	$P = \frac{47}{100} \times 100$	47%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Tangible* (bukti fisik) pada Petugas Sudah bekerja sesuai dengan bagian masing- masing ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 47%, Setuju sebesar 45%, Tidak Setuju sebesar 5%, dan Sangat Tidak Setuju Sebesar 3%. Disini mesin antrian memiliki persentase sebesar 47% orang mengatakan sangat baik dari hasil kuesioner yang diisi oleh masyarakat.

Tabel 6. Pelayanan sesuai antrian program *One Gate System*

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	0	$P = \frac{0}{100} \times 100$	0%
2	TS	0	$P = \frac{0}{100} \times 100$	0%
3	S	39	$P = \frac{39}{100} \times 100$	39%
4	SS	61	$P = \frac{39}{100} \times 100$	61%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate*

System terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Reliability* (Keandalan) pada pelayanan sesuai antrian program dari *One Gate System* ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 61%, Setuju sebesar 39%, Tidak Setuju sebesar 0%, dan Sangat Tidak Setuju 0%. Pelayanan sesuai dengan antrian dan diberikan 61% orang menyebut sangat baik, karena disini pelayanan menjadi tertib dan pelayanan menjadi lebih cepat.

Tabel 7. Pemohon SIM Sesuai Dengan Dirinya Sendiri

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	0	$P = \frac{0}{100} \times 100$	0%
2	TS	2	$P = \frac{5}{100} \times 100$	2%
3	S	56	$P = \frac{56}{100} \times 100$	56%
4	SS	42	$P = \frac{42}{100} \times 100$	42%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi reponden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Reliability* (Keandalan) pada Pemohon SIM sesuai dengan data dirinya sendiri ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 42%, Setuju sebesar 56%, Tidak Setuju sebesar 2%, dan Sangat Tidak Setuju Sebesar 0%. Dikatakan setuju karena memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 50% dari 100 responden.

Tabel 8. Pelayanan Sudah Sesuai SOP Pekerjaan

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	0	$P = \frac{0}{100} \times 100$	0%
2	TS	5	$P = \frac{5}{100} \times 100$	5%
3	S	47	$P = \frac{47}{100} \times 100$	47%
4	SS	48	$P = \frac{48}{100} \times 100$	48%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi reponden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres

Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Reliability* (Keandalan) pada Pelayanan sudah sesuai dengan SOP (Standart Operasional Pekerjaan) ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 48%, Setuju sebesar 47%, Tidak Setuju sebesar 5%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Pelayanan yang sesuai SOP diberikan persetujuan sebanyak 48% mengatakan sangat setuju.

Tabel 9. Pelayanan lebih cepat dengan adanya pelayanan One Gate System

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	4	$P = \frac{4}{100} \times 100$	4%
2	TS	4	$P = \frac{4}{100} \times 100$	4%
3	S	66	$P = \frac{66}{100} \times 100$	66%
4	SS	26	$P = \frac{26}{100} \times 100$	26%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi reponden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Responsiviness* (Ketanggapan) pada Pelayanan lebih cepat dengan adanya pelayanan *One Gate System* ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 26%, Setuju sebesar 66%, Tidak Setuju sebesar 4%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 4%. Pelayanan ini dikatakan lebih cepat karena memiliki persentase sebanyak 66% setuju dengan dibuktikan dengan estimasi pengurusan sim yang sudah ditetapkan oleh Satlantas Polres gresik

Tabel 10. Pemanggilan Pelayanan Sesuai Dengan Nomor Antrian

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	0	$P = \frac{40}{100} \times 100$	0%
2	TS	1	$P = \frac{1}{100} \times 100$	1%
3	S	39	$P = \frac{39}{100} \times 100$	39%
4	SS	60	$P = \frac{60}{100} \times 100$	60%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi

reponden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Responsiviness* (Ketanggapan) pada Pemanggilan Pelayanan sesuai dengan nomor antrian ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 60%, Setuju sebesar 39%, Tidak Setuju sebesar 1%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 0%.

Tabel 11. Pelayanan Mengurangi Masyarakat Yang Berkerumun

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	6	$P = \frac{6}{100} \times 100$	6%
2	TS	17	$P = \frac{417}{100} \times 100$	17%
3	S	58	$P = \frac{58}{100} \times 100$	58%
4	SS	19	$P = \frac{19}{100} \times 100$	19%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi reponden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel di atas indikator dari *Responsiviness* (Ketanggapan) pada Pelayanan menguurangi masyarakat yang berkerumun ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 19%, Setuju sebesar 58%, Tidak Setuju sebesar 17%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 6%. Pelayanan ini sudah tidak lagi banyak masyarakat yang berkerumun karena tidak semua orang yang bisa masuk hanya yang memiliki ID Card Khusus yang bisa masuk, variabel ini dikatakan setuju karena memiliki persentase sebanyak 58%.

Tabel 13. Pegawai Bertugas Memberikan Pelayanan Dengan Sikap Yang Ramah

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	1	$P = \frac{1}{100} \times 100$	1%
2	TS	3	$P = \frac{3}{100} \times 100$	3%
3	S	38	$P = \frac{38}{100} \times 100$	38%
4	SS	58	$P = \frac{58}{100} \times 100$	58%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi reponden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Assurance* (Jaminan) pada pegawai bertugas memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 58%, Setuju sebesar 38%, Tidak Setuju sebesar 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 1%. Persentase ini dikatakan sangat setuju dengan persentase sebesar 58% karena petugas selalu mengarahkan pemohon yang belum paham akan permohonan SIM tersebut.

Tabel 14. Pegawai Yang Bertugas Memberikan Informasi Kepada Masyarakat

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	0	$P = \frac{40}{100} \times 100$	0%
2	TS	3	$P = \frac{13}{100} \times 100$	3%
3	S	42	$P = \frac{42}{100} \times 100$	42%
4	SS	55	$P = \frac{55}{100} \times 100$	55%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi reponden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Assurance* (Jaminan) pada pegawai yang bertugas memberikan informasi kepada masyarakat ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 55%, Setuju sebesar 42%, Tidak Setuju sebesar 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Pada variabel ini dikatakan sangat setuju karena 100 orang responden mendapatkan persentase sebanyak 55%.

Tabel 15. Pelayanan Sesuai Dengan Jam Operasional Kerja

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	1	$P = \frac{1}{100} \times 100$	1%
2	TS	2	$P = \frac{2}{100} \times 100$	2%
3	S	60	$P = \frac{60}{100} \times 100$	60%
4	SS	37	$P = \frac{37}{100} \times 100$	37%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel di atas indikator dari *Assurance* (Jaminan) pada pelayanan sesuai dengan jam oprasional ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 37%, Setuju sebesar 60%, Tidak Setuju sebesar 2%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 1%. Pada variabel ini dikatakan setuju karena memiliki persentase yang cukup besar yaitu sebanyak 60% dari 100 responden.

Tabel 16. Adanya Informasi Publik Tentang Pelayanan SIM

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	2	$P = \frac{2}{100} \times 100$	2%
2	TS	2	$P = \frac{2}{100} \times 100$	2%
3	S	58	$P = \frac{58}{100} \times 100$	58%
4	SS	38	$P = \frac{38}{100} \times 100$	38%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel di atas indikator dari *Emphaty* (Empati) pada adanya informasi public pelayanan SIM ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 38%, Setuju sebesar 58%, Tidak Setuju sebesar 2%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 2%.

Tabel 17. Pembuatan Banner tata cara menggunakan pelayanan *One Gate System*

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	0	$P = \frac{40}{100} \times 100$	0%
2	TS	5	$P = \frac{5}{100} \times 100$	5%
3	S	58	$P = \frac{58}{100} \times 100$	58%
4	SS	37	$P = \frac{37}{100} \times 100$	37%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate*

System terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Emphaty* (Empati) pada pembuatan banner tata cara menggunakan pelayanan *One Gate System* ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 37%, Setuju sebesar 58%, Tidak Setuju sebesar 5%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Variabel ini dikatakan setuju karena memiliki persentase sebesar 58%.

Tabel 18. Selalu UP-Date Informasi Pelayanan di Satlantas Polres Gresik

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	3	$P = \frac{13}{100} \times 100$	3%
2	TS	4	$P = \frac{4}{100} \times 100$	4%
3	S	37	$P = \frac{37}{100} \times 100$	37%
4	SS	56	$P = \frac{56}{100} \times 100$	56%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate System* terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Emphaty* (Empati) pada pembuatan banner tata cara menggunakan pelayanan *One Gate System* ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 56%, Setuju sebesar 37%, Tidak Setuju Sebesar 4%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 3%. Dikatakan sangat setuju karena memiliki prosentase sebanyak 56% dari 100 responden.

Tabel 19. Satlantas Polres Gresik Memberikan Informasi Pelayanan Pembuatan SIM Melalui Online Maupun Off line

No	Option	Responden	Rumus	Hasil
1	STS	2	$P = \frac{2}{100} \times 100$	2%
2	TS	6	$P = \frac{6}{100} \times 100$	6%
3	S	45	$P = \frac{45}{100} \times 100$	45%
4	SS	47	$P = \frac{47}{100} \times 100$	47%

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Terdapat 100 Pemohon SIM yang menjadi responden diketahui analisis kualitas pelayanan *One Gate*

System terhadap pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik berdasarkan tabel penelitian dari *Emphaty* (Empati) pada Satlantas Polres Gresik memberikan informasi pelayanan pembuatan SIM melalui online maupun off line ini mempunyai pendapat Sangat Setuju 47%, Setuju sebesar 45%, Tidak Setuju sebesar 6%, dan Sangat Tidak Setuju 2%. Dikatakan sangat setuju karena persentase terbesar 47%.

Analisis Deskriptif

Hasil penilaian masing-masing indikator yang meliputi *tangible, reliability, reponsiviness, assurance* dan *emphaty*. Jumlah skor tiap indikator pertanyaan yang telah dipersentasikan dan akan dikategorikan sesuai dengan tabel persentase yang ada pada kelas interval untuk menentukan kategori pada setiap indikator. Sesuai pada Nilai kriteria interpretasi skor pada kelas interval ditentukan sebagai berikut :

Persentase 81% - 100%	= Sangat Baik
Persentase 61% - 80%	= Baik
Persentase 41% - 60%	= Cukup Baik
Persentase 21% - 40%	= Tidak Baik
Persentase 0% - 20%	= Sangat Tidak Baik

Tabel 20. Kualitas Pelayanan *One Gate System* Terhadap Pengurusan SIM

No	Variabel	Responden	Rumus	Hasil
1	Tangible	$\frac{1321}{1600} \times 100\%$	82,58%	Sangat Baik
2	Reliability	$\frac{1041}{1200} \times 100\%$	86,75%	Sangat Baik
3	Responsiveness	$\frac{970}{1200} \times 100\%$	80,83%	Baik
4	Assurance	$\frac{1038}{1200} \times 100\%$	86,5%	Sangat Baik
5	Empaty	$\frac{1348}{100} \times 100\%$	84,25%	Sangat Baik

Sumber: Hasil Kuesioner yang Telah Diolah 2020.

Berdasarkan penelitian dari *Reliability* memperoleh persentase tertinggi dengan nilai persentase 86,75%, di urutan tertinggi ketiga yaitu indikator dari *Assurance* yang memiliki nilai persentase sebesar 86,5%, indikator yang menduduki persentase ke tiga yaitu *Empathy* dengan persentase 84,25%, selanjutnya yang keempat pada indikator *Tangible* dengan persentase 82,58%, dan untuk urutan kelima pada indikator *Responsiveness* memiliki persentase sebesar 80,83%. Jadi kelima indikator pada kualitas pelayanan *One Gate System* tersebut termasuk

dalam kriteria nilai sangat baik terhadap pelayanan SIM di Satlantas Polres Gresik.

PENUTUP

Kesimpulan

Analisis Kualitas Pelayanan *One Gate System* terhadap Pengurusan SIM di Satlantas Polres Gresik dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et. Al (1990) dalam Kloter (2007:122) di antaranya yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati)..

Pelayanan *One Gate System* ini sangat baik dalam pelaksanaannya untuk melayani pemohon pembuatan SIM di Satlantas Polres Gresik. Dari lima dimensi yang memiliki persentasi yang tertinggi adalah *Reliability* (Kehandalan) Karena Kehandalan diartikan di Satlantas Gresik memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan SOP yang sudah sesuai dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan antrian yang sudah di berikan kepada pemohon dengan memiliki nilai persentase sebanyak 86,75% dengan nilai kriteria sangat baik. Sedangkan yang masih buruk pada prosentse rendah dari kelima dimensi ialah *Responsive* (Ketanggapan) karena dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM masih cukup lama dan pemohon banyak yang antri ,karena hal tersebut membuat banyaknya dan penumpukan masyarakat menjadi tidak nyaman dalam melakukan permohonan SIM tersebut dengan memperoleh persentase sebanyak 80,83% dengan kriteria nilai baik. Pada indikator nilai tertinggi ke dua yaitu *Assurance* (Jaminan) memiliki nilai persentase 86,5% ,yang ketiga adalah *Emphaty* (Empati) memperoleh persentase sebanyak 84,25%, dan yang ke empat adalah *Tangible* (Bukti Fisik) memperoleh persentase sebanyak 82,56%.

Saran.

Saran yang akan diberikan pada penelitian ini adalah melalui saran yang telah dijabarkan satu persatu yaitu sebagai berikut :

- Bagi petugas Satlantas Gresik yang bertugas dalam pembuatan SIM agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- Bagi pihak satlantas Gresik selalu memperhatikan pada faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat berdampak pada pelayanan pelanggan di Satlantas Gresik. Diantaranya :

Untuk bukti fisik (*tangible*) ini lebih ditingkatkan lagi untuk menambah alat kelengkapan dalam pelayanan *One Gate System* dan petugas penjaga pintu masuk pelayanan *One Gate System* lebih tegas menindak adanya calo yang masuk ke dalam ruangan permohonan SIM.

Untuk keandalan (*reliability*) pada petugas lebih

baik cermat dalam cek data identitas diri pemohon agar tidak ada calo yang masuk ke dalam ruang pelayanan permohonan SIM.

Untuk ketanggapan (*responsive*) pada petugas harus lebih maksimal lagi dalam memberikan pelayanan pada pelanggan, membuat pendaftaran secara online dalam permohonan SIM agar masyarakat tidak terlalu berkerumun untuk datang dengan sesuai jadwal agar ada batasan kapasitas masyarakat yang datang ke kantor pelayanan pembuatan SIM .

Untuk jaminan (*assurance*) petugas lebih respon kepada para pemohon yang disabilitas, hamil dan usia tua dalam hal pendampingan.

Untuk empati (*emphary*) lebih update dalam melengkapi profil maupun data dalam pengurusan SIM di setiap tahunnya.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih diucapkan kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing,
- Dra. Meirinawati, M.AP. dan Badrudin Kurniawan,S.AP., M.AP., M.A selaku dosen penguji,
- dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung , Kurniawan.2005. Transformasi Pelayanan Publik.Yogyakarta: Pembaharuan
- Creswell, J. W. 2010. Research Design:Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah.2011. KualitasPelayanan Publik.Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim , Amin.2008.*Teori dan Konsep Pelaynan Publik*.Bandung : Sumber Sari Indah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelaynan Publik.
- Laporan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2017
- Laporan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2018
- Laporan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2019
- Margono.2010.MetologiPenelitianPendidikan.Jakarta: Tineka Cipta
- Moleong J.Lexi, 2007, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, PT Radja Grafindo Prasada, Jakarta
- Sugiono.2016.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Bandung : PT. Alfabeta
- Sugiono.2012.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Bandung : PT. Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Jauzi,Ibnu, Prasetyo,Ari.2017.Analisa Dampak Kepuasan Pelanggan Dalam Hubungan Antara Orientasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Salon Muslimah. Jurnal Ekonomi dan Syariah Teori dan Terapan. Vol. 08. No. 3 Mei 2021:297-304;DOI 10.20473/vol8iss20213pp297-304.Diakses pada tanggal 09 Juli 2021.
- Riskika,Analdo Yoga. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik di Kabupaten Kediri: Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan. Publika. *Journal Publika*. Vol.08, No 4 2020. Diakses pada tanggal 09 Juli 2021.
- Vionica, D. I., & Nurmasari, N. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN GANGGUAN (HO) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU (Study Kasus: Usaha Cucian Mobil Di Kecamatan Bukit Raya). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 263-282.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30-37.

