

Pengaruh Simplifikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Kota Surabaya

Rizka Nursa'adah¹

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

The purpose of this research is to answer the problem of research which is the simplification of procedures to customers customer satisfaction level of licence renewal at SIM Corner Surabaya city as well as to explain the extent of its influence. This research takes the location in SIM Corner tunjungan plaza Surabaya city. Which aspects influenced these problems is the number of customer complaints was extended licence who feel procedure and flow that must be traveled too complicated and convoluted so it takes time, effort and costs that are not only a little to an extension of the validity of a driver's licence, but with the new innovation of the national police that is SIM Corner which procedures will be experiencing real simplification provides many contributions for its customers in doing the driving license renewal activities. With the license corner customers made easier with the locations easily visited, groove that easy, service a quick and also absence of scalpers who wander around the service. The number of customers in the SIM Corner proved to experience increased every year so that the problems of the study tried to find out the influence between the two variables, namely simplification of procedures to customers customer satisfaction level of licence renewal at SIM Corner

Key words: simplification of procedures, customer, customer satisfaction.

Pendahuluan

Sebagai pengguna jasa pelayanan publik pada sebuah negara setiap masyarakat akan selalu berurusan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan administrasi publik, beraneka dokumen kependudukan dan dokumen usaha, mengharuskan masyarakat harus berinteraksi dengan para aparat pemerintah diberbagai lembaga. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, pemerintah tidak dibentuk untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk masyarakat serta menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. (www.indonesia.go.id/ 2012) Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Moenir yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir 2006 : 26-27).

Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintahan atau korporasi untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Pelayanan yang berorientasi pada pengguna jasa pelayanan/konsumen, memerlukan perubahan untuk memenuhi harapan mereka tentang sebaik apa keperluan itu dipenuhi. (Sueadi dan Wardiyanto B 2010 : 74)

Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara, pada semua jenjang dan jenisnya memiliki sturuktur birokrasi yang panjang,

gemuk, dan berbelit, akibatnya urusan di dalam lembaga penyedia layanan publik membutuhkan waktu yang lebih lama serta biaya tinggi. Warga negara sering merasa kecewa dengan pelayanan publik yang berpihak pada golongan tertentu, komunikasi yang dibangun oleh aparat penyedia layanan juga tidak ramah dan cenderung tidak efektif. Padahal, secara filosofis sejatinya birokrasi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan atau pelayanan dan bukan malah sebaliknya. Kenyataan semacam ini semakin menegaskan bahwa pelayanan publik masih berorientasi pada konsep masa lalu dimana rakyat masih diposisikan sebagai obyek yang tidak mempunyai hak untuk menuntut. Dengan kata lain, penyedia layanan (birokrat) merasa harus dilayani oleh rakyatnya dan justru bukan menjadi pelayan bagi rakyatnya. (www.opini-htm.com / "Meneropong Aspek Kepemimpinan dalam Peningkatan Pelayanan Publik" /2012)

Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pelayanan perpanjangan masa berlaku Surat Ijin Mengemudi (SIM). Surabaya sebagai salah satu kota besar di Indonesia adalah kota yang menerapkan inovasi pelayanan publik dalam hal pengurusan perpanjangan masa berlaku Surat Ijin Mengemudi (SIM) yaitu SIM Corner. Hingga tahun 2007 segala kegiatan pelayanan publik berkaitan dengan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dipusatkan di Satpas Colombo

1. Korespondensi Rizka Nursa'adah, Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Jl Airlangga 4-6 Surabaya

Surabaya Utara, mulai dari pembuatan SIM baru dan perpanjangan masa berlaku SIM. Keluhan yang dirasakan masyarakat selama ini adalah prosedur yang berbelit-belit untuk mengurus sebuah SIM, baik itu untuk permohonan pembuatan SIM baru maupun untuk perpanjangan masa berlaku SIM, antrian yang lama dan juga proses alur-alur kegiatan dari loket satu ke loket yang lain membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga yaitu calo.

Prosedur pengurusan surat-surat kendaraan bermotor di Colombo dirasa terlalu panjang, selain itu letak kantor Satpas Colombo yang berada di daerah Surabaya Utara, tentu bagi masyarakat yang tempat tinggalnya berada di Surabaya Selatan, Surabaya Barat atau Surabaya Timur praktis sangat jauh dari sisi jarak yang harus ditempuh untuk memperpanjang masa berlaku SIM. Keruwetan dalam mengurus perpanjangan SIM di Satpas Colombo sangat terlihat dengan suasana yang tidak mendukung kenyamanan dengan ruangan yang dipenuhi oleh pemohon SIM, baik yang baru akan membuat atau hanya untuk sekedar memperpanjang masa berlakunya. Jarak antar tempat untuk setiap prosedur yang harus dilewati juga terlalu jauh, pelanggan harus mondar mandir dari satu loket ke loket yang lain dan tentunya memakan waktu yang tidak sedikit.

Jumlah pemohon perpanjangan SIM di Satpas Colombo dalam kurun waktu 1 tahun pada tahun 2011 saja jumlah pengurusan perpanjangan SIM A berjumlah 12.569 pemohon dan SIM C berjumlah 29.476 pemohon perpanjangan. Dari jumlah tersebut dapat diketahui bahwa yang paling dominan adalah mengurus perpanjangan SIM. Berdasarkan data di kantor Satpas Colombo tempat pemohon SIM baru atau perpanjangan. Hasil penelitian sebelumnya dari Riezky Darmawan Bayu Wijaya dalam skripsinya yang berjudul Studi Tentang Keefektifan SIM Corner dalam Pelayanan Perpanjangan SIM di Surabaya menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan SIM Corner di Surabaya telah dapat dikatakan cukup baik jika dilihat dari indikator-indikator seperti unsur tujuan, efisiensi, produktivitas, serta kepuasan pelanggan. Hasil penelitian lainnya tentang pelayanan SIM Corner dalam skripsi yang ditulis oleh Yahya Happy C.H yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner di Sidoarjo menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di SIM Corner Sidoarjo cukup baik dan memenuhi aspek kualitas pelayanan publik.

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polrestabes Surabaya berupaya memangkas prosedur yang panjang menjadi menjadi lebih sederhana (simplifikasi), dikarenakan banyaknya keluhan yang diterima. Pada tanggal 14 Desember 2007 oleh Polrestabes Surabaya telah diresmikan pelayanan Sim Corner yang bertempat di Tunjungan Plaza I. Sim Corner adalah konsep pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang lebih sederhana secara alur dan proses (Simplifikasi Prosedur) yang dilaksanakan di pusat perbelanjaan, merupakan inovasi baru dalam dunia

pelayanan publik, karena SIM Corner Satlantas Polrestabes Surabaya merupakan konsep pelayanan perpanjangan SIM pertama di Indonesia yang dilaksanakan di Mal/pusat perbelanjaan. Program SIM Corner dengan simplifikasi prosedur disebut-sebut berhasil mengurangi kepadatan pemohon SIM di Satpas Colombo setiap harinya dan mempermudah masyarakat untuk memperpanjang SIM karena tidak perlu lagi pergi ke Satpas Colombo Surabaya.

Birokrasi perpanjangan SIM melalui rangkaian loket pada kantor Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) telah disederhanakan pada konsep pelayanan SIM Corner yang jauh dari kesan birokrasi tanpa deretan loket. Pemohon tidak perlu lagi dihadapkan pada lokasi yang panas dan penuh orang karena SIM Corner mempunyai tempat yang nyaman dengan waktu pelayanan yang lebih panjang mengikuti jam operasional mal setiap hari mulai Pk 10.00-22.00. Sim Corner memiliki keistimewaan dengan konsep pelayanannya yang buka pada hari Sabtu, Minggu dan Hari libur lainnya, ini merupakan jawaban atas keluhan masyarakat yang hanya mempunyai waktu untuk mengurus SIM pada hari Sabtu dan Minggu/libur. Pelayanan perpanjangan SIM melalui SIM Corner ini dapat mengikis pandangan bahwa mengurus SIM itu harus menyediakan waktu khusus, harus ijin dari kantor, dan sebagainya. Pemohon dapat memanfaatkan waktu berbelanja pada akhir minggu sambil memperpanjang SIM.

Pada awal kemunculannya pada akhir 2007, SIM Corner sudah berhasil menarik minat pelanggan untuk memperpanjang SIM di SIM Corner dan mulai menenggalkan Satpas Colombo dalam hal mengurus perpanjangan masa berlaku Surat Ijin Mengemudi (SIM), hal ini dibuktikan dengan data yang ada yaitu pada 17 hari pertama pembukaannya tercatat 1.732 orang yang mengurus perpanjangan SIM yaitu 600 pemohon perpanjangan SIM A dan 1.132 pemohon perpanjangan SIM C. Sedangkan memasuki tahun 2008 terjadi perbedaan jumlah pemohon perpanjangan masa berlaku SIM yang signifikan, data menunjukkan sebanyak 83.156 orang melakukan pengurusan perpanjangan SIM di SIM Corner yang terdiri dari 54.904 perpanjangan masa berlaku SIM A dan 58.252 perpanjangan masa berlaku SIM C, sedangkan sebanyak 49.255 orang melakukan permohonan perpanjangan SIM di Satpas Colombo yang terdiri dari 15.481 perpanjangan masa berlaku SIM A dan 33.774 perpanjangan masa berlaku SIM C.

Data yang disebutkan di atas memperlihatkan adanya perbedaan sekitar 2 kali lipat lebih banyak pelanggan yang sudah memilih untuk melakukan perpanjangan SIM di SIM Corner daripada melakukannya di Satpas Colombo. Berdasarkan data Satlantas Surabaya jumlah pemohon SIM di Surabaya (Satpas Colombo) selama ini sekitar 8.000 orang per bulan atau antara 300-350 pemohon setiap harinya. (www.jatim.polri.go.id /2012)

Dari pemaparan yang ada tersebut mengenai simplifikasi prosedur pelanggan, menjadi ketertarikan peneliti untuk membahas pengaruh simplifikasi prosedur pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan perpanjangan surat ijin mengemudi di SIM Corner kota Surabaya. Berangkat dari latar belakang masalah serta penelitian terdahulu yang telah di jelaskan, maka penelitian kali ini ingin mengetahui apakah simplifikasi prosedur pelanggan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan perpanjangan SIM di SIM Corner serta menjelaskan sejauh mana pengaruhnya. Permasalahan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu apakah simplifikasi prosedur pelayanan pelanggan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan sejauh mana simplifikasi prosedur pelayanan pelanggan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Simplifikasi Prosedur Pelayanan

Simplifikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti penyederhanaan. Ada beberapa pengertian tentang prosedur kerja, antara lain dikatakan bahwa prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Syamsi 2007 : 33). Tery memberikan batasan “ *a procedure is a series of related tasks that make up the cronological sequence and the established way of performing the work to be accomplished.*” (Prosedur kerja adalah serangkaian tugas yang saling berkaitan dan yang secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan). Dalam prosedur kerja dibutuhkan pula analisis yaitu analisis prosedur kerja. Analisis prosedur kerja disini dimaksudkan adalah segenap rangkaian aktivitas menelaah dan menyempurnakan pedoman kerja, tata kerja, rangkaian kerja, tata cara, formulir, dan peralatan dari seluruh kerja ketatausahaan yang dilakukan dalam suatu kantor, adapun tujuan dari analisis prosedur kerja yaitu untuk mencapai efisiensi kerja yang seoptimal mungkin dalam organisasi (Syamsi 2007 : 35).

Efisiensi Simplifikasi Prosedur Pelayanan

Efisiensi Pelayanan menurut Dwiyanto adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan (Dwiyanto 2008 : 67). Sedangkan menurut Peter F Drucker dalam Moenir efisiensi adalah (Moenir 2006 : 166) “...that is, the ability to get things done correctly- is an “input output” concept. An efficient manager is one of who achieves output result, the measure up to the inputs (labor, materials, and time) used to achieve. Managers who are able to minimize the cost of the resources they use to attain their goals are acting efficiently.” (...kemampuan untuk melakukan hal dengan benar konsep input output. Seorang manager yang efisien adalah seseorang yang dapat menggunakan input (tenaga kerja, modal, teknologi, dan informasi) seminimal mungkin untuk menghasilkan barang atau jasa. Manajer yang mampu meminimalisir biaya sumber daya yang mereka

gunakan untuk mencapai tujuan mereka adalah bertindak efisien). Mahmudi dalam bukunya menyatakan bahwa suatu organisasi, program, atau kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan output tertentu dengan input serendah-rendahnya, atau dengan input tertentu mampu menghasilkan output sebesar-besarnya (Mahmudi 2007 : 83).

Efektivitas Simplifikasi Prosedur Pelayanan

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi 2005 : 92). Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki. Pandangan yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir dalam bukunya Manajemen Umum di Indonesia yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“*Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done*”. (Efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan) (Moenir 2006 : 166).

Unsur Biaya Simplifikasi Prosedur Pelayanan

Dalam suatu pelayanan publik, harga atau biaya pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaannya, semakin rendah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat maka akan semakin baik pelayanan tersebut bagi masyarakat. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik yang tinggi dengan biaya yang murah, pemerintah harus mengadopsi sistem informasi akuntansi manajemen yang modern. Biaya (*cost*) dalam konteks organisasi sektor publik dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok, yaitu : (Mardiasmo 2009 : 38)

- Biaya input. Biaya input adalah sumber daya yang dikorbankan untuk memberikan pelayanan. Biaya input bisa berupa biaya tenaga kerja dan biaya bahan baku.
- Biaya output. Biaya output adalah biaya yang dikeluarkan untuk mengantarkan produk hingga sampai ke tangan pelanggan. Pada organisasi sektor publik output diukur dengan berbagai cara tergantung pada pelayanan yang dihasilkan. Sebagai misal untuk perusahaan transportasi massa, biaya mungkin diukur berdasarkan biaya per penumpang.

- Biaya proses. Biaya proses dapat dipisahkan berdasarkan fungsi organisasi. Biaya diukur dengan mempertimbangkan fungsi organisasi, misalnya biaya departemen produksi, departemen personalia, biaya dinas-dinas dan sebagainya.

Pelatihan Pegawai Simplifikasi Prosedur Pelayanan

Pelatihan adalah suatu proses belajar mengenai sebuah wacana pengetahuan dan ketrampilan yang ditujukan untuk penerapan hasil belajar yang sesuai dengan tuntutan tertentu. Pelatihan didefinisikan oleh Ivancevich sebagai “usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera”. Selanjutnya, sehubungan dengan definisinya tersebut, Ivancevich mengemukakan sejumlah butir penting yang diuraikan di bawah ini: Pelatihan (*training*) adalah “sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi”.

Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan berorientasi ke masa sekarang dan membantu pegawai untuk menguasai keterampilan dan kemampuan (kompetensi) yang spesifik untuk berhasil dalam pekerjaannya. Program pelatihan semakin efektif jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip pembelajaran kritis yang meliputi : (Ivancevich 2008 : 24-25)

1. Motivasi Pekerja
2. Pengakuan perbedaan individual
3. Peluang praktik
4. Penguatan (*reinforcement*)
5. Umpan balik (*knowledge of result feedback*)
6. Tujuan
7. Kurva pembelajaran
8. Transfer pembelajaran
9. Tindak lanjut

Percepatan Waktu Simplifikasi Prosedur Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sesuai dengan keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003, yaitu:

- a) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan
Mencakup kejelasan dalam hal :
 - ♦ Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - ♦ Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- ♦ Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggungjawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain

Inovasi Pelayanan dalam Simplifikasi Prosedur Pelayanan

Definisi dari Mulgan dan Albury inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan. (Prasojo et al 2007 : 5)

Maka, pengertian inovasi dalam penelitian ini adalah suatu pembaharuan, dimana terdapat produk baru yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai hal baru yang pembentukan dan implementasi dari proses,

produk, jasa dan metode baru dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan, pembeli akan tidak puas. Sedangkan bila kinerja produk melebihi harapan maka pembeli atau pelanggan akan sangat puas. (Kotler 2000 : 298)

Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelanggan dipahami sebagai keseluruhan sikap pelanggan setelah mereka menggunakan produk barang atau jasa yang mereka konsumsi. Hal tersebut merupakan hasil evaluasi setelah pembelian dan pengalaman menggunakan dan mengkonsumsi produk (Sumarwan 2000 : 321). Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono 1996 : 146)

Keberadaan Pelayanan bagi Kepuasan Pelanggan

Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Moenir yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir 2006 : 26-27). Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Widodo 2001 : 269).

Ketanggapan Pelayanan bagi Kepuasan Pelanggan

Ketanggapan pelayanan merupakan salah satu indikator dalam indikator kepuasan pelanggan, pegawai memiliki kontak langsung dengan pelanggan dapat memberikan sumber informasi yang sangat baik tentang kepuasan pelanggan. Mereka pertama yang paling tahu apa yang memuaskan dan mengecewakan pelanggan, seperti disebutkan pada beberapa faktor dibawah ini, antara lain adalah: (Supranto 2001 : 14)

1. Keberadaan pendukung (*availability of support*)
Tingkatan untuk dimana pelanggan dapat kontak dengan pemberi jasa.
2. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*)
Tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.

3. Ketepatan waktu pendukung (*time lines of support*)
Tingkatan untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
4. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*)
Tingkat untuk mana seluruh pekerjaan selesai.
5. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*)
Tingkatan untuk dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.

Ketepatan Waktu Pelayanan dan Kualitas Produk bagi Kepuasan Pelanggan

Model kepuasan atau yang disebut "*The Expectancy Disconfirmation Model*" adalah menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atau pelanggan terbentuk. Model ini mengemukakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang telah dibeli (Sumarwan 2000 : 322). Menurut Thery, lima unsur pelayanan yang memuaskan, yaitu : merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan (Toha 1996 : 36).

Profesionalisme Pelayanan bagi Kepuasan Pelanggan

Esensi profesionalisme dalam pelayanan publik menurut Indarwanto mengartikan sebagai seluruh perilaku birokrasi adalah semata-mata tergerak untuk mengabdikan kepada Tuhan dan hasilnya diharapkan bermanfaat bagi manusia itu sendiri dan alam semesta raya (Surjadi 2009 : 36). Sedangkan menurut Irfan Islamy profesional (*professional*) mempunyai pengertian bahwa ia memiliki kemampuan teknis (sebagai spesialis) dalam menjalankan tugas-tugasnya dan selalu berorientasi pada pemberian pelayanan yang baik pada masyarakat.

Mewujudkan profesionalisme aparatur pemerintah disyaratkan adanya pendidikan dan pelatihan yang panjang dan berat, artinya diperlukan proses belajar bagi setiap aparatur pemerintah secara terus menerus. Sebagaimana kita pahami bahwa proses belajar merupakan suatu proses yang panjang tanpa ada batas akhir (*long life learning*) bagi setiap manusia (Surjadi 2009 : 37).

Harapan dan Persepsi Pelanggan

Menurut Krech, persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungan melalui inderanya (Toha 1996 : 46). Bagaimana seorang pelanggan melihat realitas di luar dirinya atau dunia sekelilingnya, itulah yang disebut dengan persepsi seorang pelanggan. Pelanggan seringkali memutuskan pembelian suatu produk atau memutuskan

untuk menggunakan jasa berdasarkan persepsinya pada produk barang atau jasa tersebut. Memahami persepsi pelanggan adalah penting bagi pemasar dan produsen. Sehingga dari berbagai penjelasan di atas dapat diketahui bahwa persepsi pelanggan menentukan nilai suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan atau organisasi.

Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Pelanggan akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*). Harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan pelanggan (Sumarwan 2000 : 322).

Olsen dan Dover menyebutkan bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum membeli atau mencoba suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (Tjiptono 1996 : 61). Kotler dan Armstrong mengungkapkan bahwa harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing (Kotler 2000 : 51).

Hubungan Simplifikasi Prosedur Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah selalu berusaha mengembangkan inovasi – inovasi dalam pelayanannya, salah satunya simplifikasi prosedur bagi pelanggan yang dilakukan agar pelanggan menjadi lebih mudah dalam melakukan kegiatan pelayanan yang dalam kasus ini peneliti memilih lokasi SIM corner di kota Surabaya. Prosedur dan alur yang sederhana dan praktis membawa dampak yang efisien dan efektif dalam perkembangan pelayanannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, menurut Effendi birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif (Effendi 2010 : 30).

Prosedur dan alur pelayanan yang sederhana akan memudahkan pelanggan dalam melakukan pelayanan, oleh karenanya dengan adanya simplifikasi prosedur bagi pelanggan akan tercipta tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis di dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₀ (Hipotesis Nol): Tidak ada pengaruh antara simplifikasi prosedur pelayanan pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

H₁ (Hipotesis Kerja): Ada pengaruh antara simplifikasi prosedur pelayanan pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif menggunakan tipe penelitian eksplanatif survey, di mana peneliti diwajibkan membangun hipotesis penelitian dan mengujinya di lapangan karena format penelitian ini bertujuan mencari hubungan sebab-akibat dari variable-variabel yang diteliti (Bungin 2005 : 38). Peneliti melakukan wawancara terhadap 32 responden yaitu pelanggan yang dianggap dapat memberikan kontribusi jawaban berdasarkan apa yang mereka rasakan. Angka 32 responden dianggap sudah cukup untuk mewakili jawaban yang diharapkan karena peneliti menganggap responden merupakan responden yang bersifat homogen.

Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dihasilkan pada penelitian tentang pengaruh simplifikasi prosedur pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan perpanjangan surat ijin mengemudi (SIM) di SIM Corner Surabaya adalah sebagai berikut: pertama, berdasarkan uji tersebut diperoleh hasil $F_{reg} = 19,346$. Nilai F_{reg} tersebut dinyatakan signifikan dengan $\alpha = 0,000$ karena $\alpha < 0,05$. Sehingga hipotesis H₀ ditolak, berarti ada hubungan antara variabel X dengan variabel Y sehingga diperoleh kesimpulan bahwa simplifikasi prosedur pelanggan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan kegiatan perpanjangan surat ijin mengemudi (SIM) di SIM Corner Surabaya; kedua berdasarkan perhitungan statistik diperoleh hasil bahwa sumbangan variabel simplifikasi prosedur pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan sebesar 39,2%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain; ketiga tingkatan pengaruh variabel simplifikasi prosedur pelanggan terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0,392 yang dalam pengertian atau analisa menjadi 39,2% menempatkan pengaruh simplifikasi prosedur pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan kegiatan perpanjangan surat ijin mengemudi (SIM) di SIM Corner Surabaya pada tingkatan pengaruh rendah.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Effendi, S. 2010. *E-Government Untuk Mendukung Good Governance dan Jaringan Kerja Pemerintahan*, Yogyakarta, UGM
- Ivancevich, John, M, dkk. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, jilid 1 dan 2 Jakarta : Erlangga
- Kotler, dan Armstrong, 2000 “*Prinsip-prinsip Pemasaran*”, jilid dua, edisi delapan, Jakarta : Erlangga.

- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan dan Defny Holidin, 2007, *Reformasi dan Inovasi Birokrasi: Studi di Kabupaten Sragen*. Depok, Yappika dan Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
- Suaedi, F dan Wardiyanto,B. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sumarwan, U, 2000 *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor , Ghalia
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Menaikkan Pangsa Pasar)*, Jakarta:Rineka Cipta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika
- Syamsi,I. 2007. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara.
Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Tjiptono, F, 1996.*Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi
- Toha, M., 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widodo, J. 2001. *Good Governance*. Surabaya, Insan Cendekia