

ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SIM ONLINE DI SATLANTAS KOTA BUKITTINGGI

Februri Ramadika Wednesday¹⁾ dan Dasep Suryanto²⁾

^{1,2}Magister Manajemen, STIE Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia

email: ¹februriramadika54@gmail.com

²dasep.suryanto@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction on online SIM services, the effect of facilities on community satisfaction on online SIM services, and the influence of trust on community satisfaction on online SIM services at Satlantas Bukittinggi City. The method used in this research is quantitative research which is one type of research whose specifications are systematic, planned and clearly structured from the beginning to the design of the research. The data processing technique uses Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The results of this study indicate that Service Quality positively influences Community Satisfaction on online SIM services at the Satlantas Bukittinggi City. The test results showed the Original Sample Quality of Service to Community Satisfaction was 0.244 and the t-statistic was 1.988 or the p-value was 0.047 which was smaller than 0.05. Then Service Facilities positively affect Community Satisfaction on online SIM services at the Satlantas Bukittinggi City. The test results show the Original Sample Service Facility value to Community Satisfaction is 0.299 and the t-statistic is 2.639 or the p-value is 0.008 which is smaller than 0.05. And finally, Community Trust positively influences Community Satisfaction on online SIM services at the Satlantas Bukittinggi City. The test results showed the Original Sample Quality of Service to Community Satisfaction was 0.112 and the t-statistic was 3.840 or the p-value was 0.000 which was less than 0.05.

Keywords: *community satisfaction; facilities; quality service; trust; online SIM*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SIM online, pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SIM online, dan pengaruh kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Teknik pengolahan Datanya dengan menggunakan Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,244 dan t-statistik yaitu sebesar 1,988 atau p-valuenya bernilai 0,047 yang kecil dari 0,05. Kemudian Fasilitas Pelayanan secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,299 dan t-statistik yaitu sebesar 2,639 atau p-valuenya bernilai 0,008 yang kecil dari 0,05. Dan terakhir Kepercayaan Masyarakat secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,112 dan t-statistik yaitu sebesar 3,840 atau p-valuenya bernilai 0,000 yang kecil dari 0,05.

Kata kunci: kualitas pelayanan; fasilitas; kepercayaan; kepuasan masyarakat; SIM online

Detail Artikel:

Diterima: 31 Agustus 2019

Disetujui: 29 September 2019

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini sangat diperlukan sumber daya manusia yang bermutu karena maju mundurnya suatu instansi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia atau pegawainya. Semakin baik kualitas pegawai suatu instansi maka semakin tinggi dan baik nilai dari instansi tersebut (Hasibuan, 2017). Memasuki era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah (Sellang et al., 2019).

Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan. Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, polisi sangatlah lekat dengan pelayanan publik (Robbins et al., 2017).

Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi Kepolisian terhadap masyarakat. Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan SIM di atas serta permintaan pembuatan SIM yang semakin meningkat di tiap tahunnya, membuat Kepolisian Republik Indonesia terus berupaya melakukan langkah-langkah baru di bidang pelayanan pembuatan SIM. Saat ini di Kota Bukittinggi, layanan yang teraktivasi melalui SIM online adalah layanan perpanjangan SIM, yang mengintegrasikan data sesuai dengan KTP (harus e-KTP). Kemudahannya, masyarakat tidak perlu pulang ke daerah (sesuai dengan domisili KTP) untuk memperpanjang SIM. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang dikeluarkan pada bulan Desember 2018 terhadap 828 orang responden, diketahui bahwa dominan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori cukup puas.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Disamping itu, fasilitas juga turut berperan dalam menjangkau masyarakat untuk berkunjung. Fasilitas merupakan sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Pada aspek lain, keberhasilan sebuah organisasi tidak terlepas dari adanya kepercayaan nasabah terhadap kepuasan layanan yang diterima. Tjiptono (2015) menyatakan bahwa kepercayaan atas layanan didefinisikan sebagai kekuatan dalam menunjukkan kompetensi, kejujuran, integritas dan prediktibilitas sebuah layanan. Kepercayaan merupakan elemen kunci bagi kesuksesan hubungan dan kecenderungan kaitan terhadap berbagai penilaian layanan dan kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi, Pengaruh fasilitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi, Pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi

TELAAH LITERATUR

Hasibuan (2017) mengemukakan bahwa “Manajemen Sumber daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan karyawan dan masyarakat”.

Tiap organisasi, termasuk perusahaan, menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam memanejemeni setiap sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Tujuan MSDM secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi (Dr. Kasmir M.M., 2016).

Menurut Tjiptono and Chandra (2018), kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakaiannya. Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan sebagai suatu tanggapan atau respon emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk jasa.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri – ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang harus konsisten satu sama lain : persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses konsistensi kualitas suatu jasa. Menurut Tjiptono (2007) dalam kualitas pelayanan adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara berbagai komponen atau aspek pelayanan itu sebagai suatu sistem. Lima dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*), terdiri dari Tjiptono and Fandy (2015): Wujud nyata (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*).

Fasilitas pelayanan publik merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau pekerjaan dalam bidang pelayanan publik. Menurut Purnomo (2004) terdapat beberapa indikator faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik, di antaranya adalah : Desain fasilitas, Nilai fungsi, Estetika, Kondisi yang mendukung, Peralatan penunjang, Seragam pegawai, Laporan-laporan, Garansi.

Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis (Kotler & Keller, 2015). Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antarpribadi dan antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati perusahaan. Menurut Morgan and Hunt (1999) dalam Yulianti and Wahyuningsih (2018) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Adapun komponen kepercayaan masyarakat menurut (Mayer et al., 2012) dalam Stephen P. Robins (2012) ada lima yaitu: Integritas, Kompetensi, Konsistensi (kesungguhan), Loyalitas, dan keterbukaan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Populasi dalam penelitian ini seluruh masyarakat yang ikut dalam pelayanan SIM online, pada tahun 2018 tercatat sebanyak 828 orang. (sumber: Satlantas Polres Kota Bukittinggi, 2018). besar sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 orang (hasil perhitungan dari rumus slovin). Pengelolaan data pada penelitian ini akan menggunakan *Software smartPLS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dari responden yang diteliti terdiri dari Jenis Kelamin, Usia, Status Pernikahan, dan Pekerjaan yang sebagaimana disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Karakteristik responden

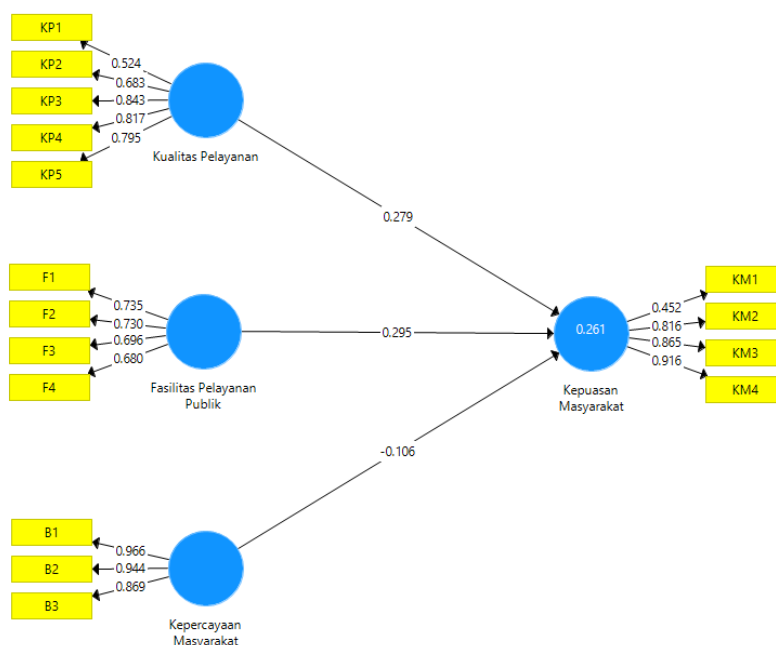
Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	60	67%
Perempuan	29	33%
Usia		
17-24 Tahun	22	25%
25-34 Tahun	41	46%
35-49 Tahun	15	17%
50-64 Tahun	11	12%
>65 Tahun	0	0%
Status Pernikahan		
Belum Menikah	26	29%
Menikah	63	71%
Pernah Menikah	0	0%
Pekerjaan		
Pegawai Negeri	13	15%
Pegawai Swasta	24	27%
Buruh	18	20%
Pedagang	25	28%
Pelajar/Mahasiswa	9	10%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Responden laki-laki lebih dominan dibandingkan responden perempuan. Responden yang paling dominan dalam mengurus SIM Online pada Polres Bukittinggi yaitu pada rentang usia 25-34 Tahun yaitu sebesar 46% atau sebanyak 41 orang. Responden yang paling dominan dalam mengurus SIM Online pada Polres Bukittinggi berstatus Menikah sebesar 71% atau sebanyak 63 orang. Jenis pekerjaan responden yang terbanyak adalah Pedagang sebanyak 25 orang (28%).

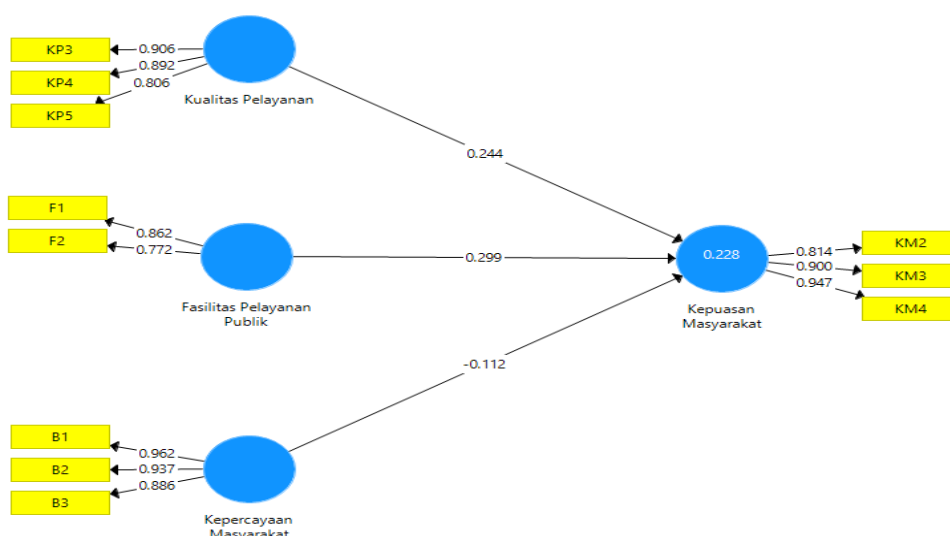
Pada penelitian ini, dilihat hasil dari uji outer model, inner model, dan uji hipotesa. Berikut hasil yang diperoleh dalam penelitian ini:

Uji Outer Model



Gambar 1
Diagram Path Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan
 Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan Gambar 1 diatas, diketahui beberapa indikator yang masih memiliki nilai loading factor <0.7 , maka dari itu perlu dilakukan eliminasi indikator yang tidak valid terlebih dahulu. Indikator yang akan dieliminasi adalah KP1 dan KP2 dari variabel Kualitas Pelayanan, indikator F3 dan F4 dari variabel Fasilitas kerja, dan Indikator KM1 dari variabel Kepuasan Masyarakat. Berikut hasil skema model program PLS yang diuji setelah dilakukan modifikasi:



Gambar 2
Diagram Path Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Setelah Modifikasi
 Sumber: Data primer (2020) diolah

Berikut adalah nilai outer loading dari masing-masing indikator pada variabel penelitian setelah dilakukan modifikasi:

Tabel 2
Outer Loading Setelah Modifikasi

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	KP3	0,906	Valid
	KP4	0,892	Valid
	KP5	0,806	Valid
Fasilitas (X2)	F1	0,862	Valid
	F2	0,772	Valid
Kepercayaan (X3)	B1	0,962	Valid
	B2	0,937	Valid
	B3	0,886	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	KM2	0,814	Valid
	KM3	0,900	Valid
	KM4	0,947	Valid

Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan sajian data dalam Tabel 2 di atas, diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian telah memiliki nilai outer loading > 0,7. Sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Discriminant Validity adalah melihat dan membandingkan antara discriminant validity dan square root of average extracted (AVE).

Tabel 3
Discriminant Validity Cross Loading

	Fasilitas Kerja	Kepercayaan	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan
B1	0,001	0,962	0,108	0,003
B2	0,110	0,937	0,125	0,098
B3	0,001	0,886	0,088	0,029
F1	0,862	0,089	0,374	0,336
F2	0,772	0,026	0,298	0,409
KM2	0,318	0,056	0,814	0,299
KM3	0,357	0,138	0,900	0,313
KM4	0,419	0,113	0,947	0,380
KP3	0,425	0,025	0,343	0,906
KP4	0,341	0,046	0,333	0,892
KP5	0,406	0,014	0,299	0,806

Sumber: data primer (2020) diolah

Hasil cross loading pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai korelasi konstruk dengan indikatornya lebih besar daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya.

Tabel 4
Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Fasilitas Kerja	0,669
Kepercayaan	0,863
Kepuasan Masyarakat	0,790
Kualitas Pelayanan	0,756

Sumber: Data primer (2020) diolah

Berdasarkan sajian data dalam Tabel 4 di atas, diketahui bahwa nilai AVE variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas pelayanan publik, Kepercayaan masyarakat dan Kepuasan

Masyarakat > 0,5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki discriminant validity yang baik.

Composite Reliability adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Data yang memiliki composite reliability > 0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi.

Tabel 5
Composite Reliability

	Composite Reliability
Fasilitas Kerja	0,802
Kepercayaan Masyarakat	0,950
Kepuasan Masyarakat	0,918
Kualitas Pelayanan	0,902

Sumber: data primer (2020) diolah

Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi composite reliability sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Uji reliabilitas dengan composite reability di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach's alpha.

Tabel 6
Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Fasilitas Kerja	0,711
Kepercayaan	0,921
Kepuasan Masyarakat	0,866
Kualitas Pelayanan	0,837

Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan sajian data pada tabel 6 diatas, dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dari masing-masing variabel penelitian >0,7. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai cronbach's alpha,

Uji Inner Model

Uji R-Square

Analisis Variant (R2) atau Uji Determinasi yaitu untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut, nilai dari koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada Tabel 7:

Tabel 7
R-Square

	R Square
Kepuasan Masyarakat	0,228

Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan nilai r-square pada Tabel 7 menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan SIM Online di Satlantas Kota Bukittinggi sebesar 22,8%, dan sisanya sebesar 77,2% diterangkan oleh konstrak lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini.

Uji Q-Square

Menurut Hair et al (2014) nilai Q-square 0.35 berarti model tergolong kuat, 0,15 model tergolong Sedang, dan 0,02 berarti model tergolong lemah. Pada penelitian ini, nilai Q-square nya sebagai berikut:

Tabel 8
Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Fasilitas Kerja	178,000	178,000	
Kepercayaan masyarakat	267,000	267,000	
Kepuasan Masyarakat	267,000	240,216	0,100
Kualitas Pelayanan	267,000	267,000	

Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan tabel 8 diatas, diketahui nilai Q-Square sebesar 0,100 yang artinya Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan dalam memprediksi Kinerja Pegawai tergolong kedalam kategori lemah, namun menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance yang sangat baik

Uji Hipotesa

Untuk menilai signifikasi model dalam pengujian model struktural ini, dapat dilihat dari nilai t-statistic antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel Path Coefficient dibawah ini:

Tabel 9
Hasil Bootstrapping Penelitian

Hipotesa	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Ket es
Fasilitas Kerja -> Kepuasan Masyarakat	0,299	0,304	2,639	0,008	Dite rima
Kepercayaan Masyarakat -> Kepuasan Masyarakat	0,112	0,107	3,840	0,000	Dite rima
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0,244	0,249	1,988	0,047	Dite rima

Sumber: data primer (2020) diolah

Hipotesis pertama menguji apakah Kualitas Pelayanan secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,244 dan t-statistik yaitu sebesar 1,988 atau p-valuenya bernilai 0,047 yang kecil dari 0,05. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik dan p-value signifikan sehingga **hipotesis pertama diterima**. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Cavalera and Soliha (2019); Goyena and Fallis (2019); Risbandi (2017); Surasdiman et al. (2019); Tri Wakhyuni et al. (2020); Yuliati and Wahyuningsih (2018). Dimana hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan Rahmania (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Dari 5 dimensi yang digunakannya hanya 2 dimensi/ indikator yang berpengaruh. Jika dilihat besarnya pengaruh masing-masing variabel dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang paling sedikit pengaruhnya terhadap variabel lain, baik terhadap Fasilitas pelayanan publik maupun

kepercayaan.

Hipotesis kedua menguji apakah Fasilitas Kerja secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,299 dan t-statistik yaitu sebesar 2,639 atau p-valuenya bernilai 0,008 yang kecil dari 0,05. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik dan p-value signifikan sehingga **hipotesis kedua diterima**. Hasil penelitian ini sejalan dengan Baiti et al. (2020) dan Surasdiman et al. (2019), bahwa Fasilitas Kerja memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM Online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hubungan yang signifikan antara Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dapat menguatkan pandangan bahwa Fasilitas sebagai salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM Online di Satlantas Kota Bukittinggi.

Hipotesis ketiga menguji apakah Kepercayaan secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan SIM online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sample Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,112 dan t-statistik yaitu sebesar 3,840 atau p-valuenya bernilai 0,000 yang kecil dari 0,05. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik dan p-value signifikan sehingga **hipotesis ketiga diterima**. Hasil penelitian ini sejalan dengan Cavallera and Soliha (2019); Ernawati and Yuliatwati (2020); Risbandi (2017); Yuliaty and Wahyuningsih (2018), bahwa kepercayaan memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat akan suatu pelayanan. Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa kepercayaan inilah yang paling berpengaruh signifikan dengan nilai p-value nya 0,000. Kepercayaan masyarakat terjadi ketika suatu kelompok percaya bahwa tindakan kelompok lain akan memberikan hasil yang positif, sehingga akan memberikan hasil yang menguntungkan bagi masyarakat, seperti manfaat dari program SIM Online yang mana pengurusannya sudah bisa dimana saja tapi harus datang ke daerah asal pertama kali pembuatan SIM. Selain itu data juga langsung terintegrasi sehingga akan menghemat waktu dalam pengurusan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis statistic deskriptif penelitian ini, rata-rata pendistribusian jawaban responden untuk menilai tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu sebesar 81%, variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 80.3%, variabel Fasilitas Kerja (X2) sebesar 80.2%, dan variabel Kepercayaan Masyarakat pada SIM Online ini sebesar 82.2%. hal ini dapat disimpulkan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat dari 3 variabel tersebut sudah dalam kategori Baik
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM Online di Satlantas Kota Bukittinggi, ini berarti untuk meningkatkan kepuasan masyarakat perlu diperhatikan factor-faktor dari kualitas pelayanan
3. Fasilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM Online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat perlu menjaga dan meningkatkan Fasilitas yang ada agar tetap baik.
4. Kepercayaan masyarakat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan SIM Online di Satlantas Kota Bukittinggi. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat perlu tetap menjaga dan mempertahankan kepercayaan masyarakat seoptimal mungkin.
5. Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kerja, dan Kepercayaan Masyarakat Bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SIM Online di Satlantas Kota Bukittinggi yaitu sebesar 22.8%. sementara sisanya sebesar 77.2% dipengaruhi oleh

variabel selain dalam penelitian ini.

6. Variabel yang paling signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SIM Online di Satlantas Kota Bukittinggi yaitu Kepercayaan Masyarakat pada SIM Online, dibuktikan dengan nilai p-value sebesar 0.000, kemudian diikuti oleh variabel Fasilitas Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baiti, n., saroh, s., & hardati, r. N. (2020). Pengaruh fasilitas, pelayanan prima dan penetapan harga diskon terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada fajar musik studio jl. Hasanudin no. 223a kota batu. *Jiagabi*, 9(1), 8–15.
- Cavalera, n. D., & soliha, e. (2019). Pengaruh kualitas layanan, citra bank dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpeda bank jateng cabang utama semarang. *Sendi_u*.
- Dr. Kasmir m.m., m. . (2016). Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik). In *manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*.
- Ernawati, n., & yulawati, y. (2020). Dampak pelayanan terhadap loyalitas & kepercayaan yang dimoderasi oleh kepuasan konsumen: kasus klinik kesehatan di kota bandung. *Ekubis*, 2(1).
- Goyena, r., & fallis, a. . (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bmt al-birry di kabupaten pinrang. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- Hasibuan. (2017). Manajemen sumber daya manusia. In *manajemen sumber daya manusia*.
- Kotler, p., & keller, k. L. (2015). Marketing mangement. In *pearson edition limited*.
- Mayer, j. D., salovey, p., & caruso, d. (2012). Models of emotional intelligence. In *handbook of intelligence*. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511807947.019>
- Morgan, r. M., & hunt, s. (1999). Relationship-based competitive advantage: the role of relationship marketing in marketing strategy. *Journal of business research*. [https://doi.org/10.1016/s0148-2963\(98\)00035-6](https://doi.org/10.1016/s0148-2963(98)00035-6)
- Purnomo, h. (2004). Perencanaan dan perancangan fasilitas. In *graha ilmu*.
- Rahmania, d. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan loket pendaftaran terhadap kepuasan masyarakat di kantor pertanahan kabupaten bogor. *Economicus*, 10(1), 91–100.
- Risbandi, r. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rs cahya kawaluyan- kota baru parahyangan [universitas widyatama]. In *universitas widyatama* (vol. 3, issue 1). <https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- Robbins, s. P., judge, t. A., & campbell, t. T. (2017). Organizational behavior: second edition. In *pearson*.
- Sellang, k., jamaluddin, d. H., & mustanir, a. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: dimensi, konsep, indikator dan implementasinya*. Penerbit qiara media.
- Stephen p. Robins, m. C. (2012). Management. In *angewandte chemie international edition*. [https://doi.org/10.1002/1521-3773\(20010316\)40:6<9823::aid-anie9823>3.3.co;2-c](https://doi.org/10.1002/1521-3773(20010316)40:6<9823::aid-anie9823>3.3.co;2-c)
- Surasdiman, gunawan, & kadir, i. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di puskesmas batu-batu kabupaten soppeng. *Yume : journal of management*, 2(1).
- Tjiptono. (2007). *Strategi pemasaran, edisi kedua*. Edisi kedua. Yogyakarta: andi.
- Tjiptono, f. (2014). Pemasaran jasa - prinsip, penerapan, dan penelitiab. In *1*.
- Tjiptono, f., & chandra, g. (2018). Manajemen kualitas jasa. *Yogyakarta. Andi*. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>
- Tjiptono, & fandy. (2015). Strategi pemasaran, edisi keempat. In *edisi i. Yogyakarta: andi*.

- Tri wakhyuni, syakdiah, & kusumawiranti, r. (2020). Kualitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (sim) online di polres sleman. *Jurnal populika*, 8(1).
- Yuliati, & wahyuningsih, s. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan komitmen terhadap kepuasan masyarakat (studi di kelurahan pandean lamper kecamatan gayamsari kota semarang). *Jurnal fokus ekonomi*, 13(2), 280–300.