

HUBUNGAN EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN SIM ONLINE DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI POLRESTA PADANG

NAJMA HAYATI, NORA EKA PUTRI

Universitas Negeri Padang

najmahayati95@yahoo.co.id

Abstract: *This research is motivated by a few people who understand about the Online SIM Program, the lack of socialization by the Padang Police regarding the Online SIM Program and the public's knowledge of the intentions and procedures for administering SIM Online. The internet network is slow so that it hinders the network with Korlantas Polri so that it affects the community satisfaction index has not been carried out regularly. This study aims to determine whether or not there is a relationship between the effectiveness of the SIM Online service program and community satisfaction at the Padang Police and to find out how far the effectiveness of the Online SIM service program is related to community satisfaction at the Padang Police. The type of research used is descriptive quantitative research, namely quantitative research which aims only to describe the state of social symptoms as they are, without looking at the existing relationships. The sample in this study was focused on two-wheeled motorcycle users in the city of Padang, totaling 100 using purposive random sampling technique using simple correlation analysis. Based on the results of data analysis in the research that has been carried out, it is concluded that there is a significant positive correlation between the effectiveness of the Online SIM Service program with community satisfaction at the Padang Police. This means that the higher the program effectiveness score, the higher the community satisfaction or the better the effectiveness of the SIM Online service program, the higher the community satisfaction.*

Keywords: *Program Effectiveness, Community Satisfaction, Online SIM.*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi dengan sedikit masyarakat yang mengerti tentang Program SIM Online, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Polresta Padang mengenai Program SIM Online dan pengetahuan masyarakat tentang maksud dan tata cara dalam pengurusan SIM Online. Jaringan internet yang lambat sehingga hal tersebut menghambat jaringan dengan Korlantas Polri sehingga mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat belum dilakukan secara berkala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan efektivitas program layanan SIM Online dengan kepuasan masyarakat di Polresta Padang dan mengetahui seberapa jauh hubungan efektivitas program layanan SIM Online dengan kepuasan masyarakat di Polresta Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan hanya menggambarkan keadaan gejala sosial apa adanya, tanpa melihat hubungan-hubungan yang ada. Sampel dalam penelitian ini adalah berfokus kepada pengguna kendaraan sepeda motor roda dua di Kota Padang berjumlah 100 dengan menggunakan teknik purposive random sampling dengan menggunakan analisis korelasi sederhana. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa adanya hubungan (korelasi) positif signifikan sebesar 0,861 atau 86,1% antara efektivitas program Layanan SIM Online Dengan Kepuasan Masyarakat di Polresta Padang. Hal ini berarti

semakin tinggi skor efektivitas program maka semakin tinggi kepuasan masyarakat atau semakin baik efektivitas program pelayanan SIM Online maka kepuasan masyarakat semakin tinggi.

Kata kunci: Efektivitas Program, Kepuasan Masyarakat, SIM Online.

A. Pendahuluan

Program SIM online ini dibuat untuk mempermudah masyarakat Indonesia dalam mengurus perpanjangan SIM. Melalui program SIM online ini, masyarakat dapat mengurus perpanjangan SIM di kota tempat tinggal mereka sekarang, sehingga masyarakat yang merantau ke kota lain tidak perlu kembali ke kota asalnya untuk mengurus perpanjangan SIM. Namun hanya sedikit masyarakat yang mengerti tentang Program SIM Online ini dikarenakan kurang berhasilnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak terkait dalam menyampaikan pengetahuan tentang program SIM online ini (Saputra & Mulia, 2020a). Layanan SIM Online maksudnya adalah bahwa seluruh data pemilik SIM sudah terkoneksi secara Online di seluruh Indonesia dengan proses komputerisasi, data yang telah dimuatkan langsung terhubung ke server Korlantas Polri dan Kementerian Dalam Negeri yang akan langsung mengetahui seluruh data pemilik SIM tersebut jika memiliki e-KTP dalam melakukan registrasi sehingga dapat diakses dari manapun di wilayah Indonesia.

Program SIM Online di-launching secara bersamaan di 45 Kepolisian Resor Kota (Polresta) se-Indonesia. Dari keseluruhan polres yang ada di Sumatera Barat, Satlantas Polresta Padang merupakan satu-satunya polres yang menyediakan excellent service SIM Online yang diselenggarakan secara nasional. Launching secara resmi dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo pada 5 tanggal 06 Desember 2015. Polresta Padang sebagai salah satu kota yang melaksanakan program SIM Online.

Layanan SIM Online ini baru diterapkan hanya untuk perpanjangan SIM. Meskipun demikian, ini merupakan kabar yang menggembirakan bagi seluruh masyarakat Indonesia, khususnya bagi kaum perantau. Karena dengan fasilitas SIM Online ini, berarti pemilik SIM yang tinggal di luar daerah asalnya atau kebetulan sedang berada di luar kota saat SIMnya habis masa berlakunya, sekarang sudah tidak perlu lagi mengurus perpanjangan SIM di daerah asal sesuai dengan e-KTP yang bersangkutan melainkan bisa mengurusnya dimana pun, SIM Online ini sudah berlaku untuk semua SIM dan untuk sementara baru ada 45 Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) di ibukota provinsi seluruh Indonesia untuk tahap pertama. Di Kota Padang sendiri baru di Polresta Padang dan sudah mulai ada di mobil SIM keliling Polresta.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Polresta Padang untuk pelayanan program Sim Online mungkin masih belum dilakukan secara berkala (Saputra & Mulia, 2020).

Penelitian relevan dalam penelitian ini adalah Arifin, Ismanto, & Arenawati (2013) yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Musrenbang Tahun 2012 di Kecamatan Citangkil Kota Cilegon. Penelitian dengan metode deskriptif kuantitatif, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan Musrenbang tahun 2012 di Kecamatan Citangkil Kota Cilegon telah mencapai angka 78,47% sehingga dapat dikatakan baik, walaupun belum maksimal. Perlu adanya sosialisasi kembali untuk meningkatkan kesadaran masyarakat seperti mengenai teknis dan tata cara pelaksanaan Musrenbang,

memperhatikan komposisi peserta Musrenbang, dan memberikan sanksi kepada anggota peserta Musrenbang dan fasilitator yang masih tidak menjalankan tugasnya sesuai yang sudah ditetapkan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Falaria, Sjafari, & Fuad (2012) Diriana Falaria pada tahun 2012, judul Efektivitas Penerapan Penerimaan Peserta Didik Baru Online di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus Pada Penerapan PPDB Online di SMU dan SMK Negeri di Sudin Dikmen Kota Administrasi Jakarta Barat). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dalam penelitian ini dijelaskan bahwa efektivitas penerapan PPDB online di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta telah berjalan dengan efektif. Perlu adanya penambahan jaringan agar tidak terjadi tubrukan data yang bisa menyebabkan situs tersebut mengalami gangguan serta harus ada perbaikan infrastruktur.

Selanjutnya penelitian relevan yang dilakukan oleh Zulkhifly, Listyaningsih, & Wicaksono (2010) Dicky Zulkhifly tahun 2010, dengan judul Efektivitas Pelayanan Pegawai Medis pada Ruang Rawat Inap Kelas 3 Periode Juni sampai dengan Desember 2009 di RSUD Serang. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dalam penelitian ini dijelaskan bahwa Efektivitas Pelayanan Pegawai Medis pada Ruang Rawat Inap Kelas 3 Periode Juni sampai dengan Desember 2009 di RSUD Serang sudah cukup baik meskipun belum optimal. Untuk optimalisasi pelayanan di RSUD sebaiknya diberikan reward bagi pegawai yang memenuhi kriteria terbaik. Sehingga memacu pegawai untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanannya.

B. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul "Efektivitas Program Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Online di Polrestas Padang" ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Dimana peneliti hanya menggambarkan dan mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel ataupun lebih (Independent) tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel, dan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah berfokus kepada pengguna kendaraan sepeda motor roda dua di Kota Padang berjumlah 278.944 dan sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 responden. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi di Polresta Padang.

C. Hasil dan Pembahasan

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan melihat sebaran data penelitian yang searah dengan kurva norma. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan One-sample Kolmogorov Smirnov Test. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Batas Sig.	Sig.
Efektivitas Program	0,05	,200*
Kepuasan Masyarakat	0,05	,200*

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Untuk data Efektivitas Program menghasilkan nilai probabilitas = 0,200. Hasil ini menunjukkan bahwa sebaran untuk variabel efektivitas program adalah normal ($p > 0,05$). Sedangkan untuk data kepuasan masyarakat menghasilkan nilai probabilitas = 0,200. Hasil ini menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan masyarakat adalah normal ($p > 0,05$).

Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan mengetahui hubungan antara variabel terikat dan bebas termasuk linier atau tidak. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Efektivitas Program	Between Groups	(Combined)	726,660	16	45,416	22,501	0,000
		Linearity	662,498	1	662,498	328,224	0,000
	Within Groups	Deviation from Linearity	64,163	15	4,278	2,119	0,016
		Total	167,530	83	2,018		
Total			894,190	99			

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Uji linieritas pada variabel efektivitas program dan kepuasan masyarakat menghasilkan nilai $F = 2,119$ dan $p = 0,016$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel penelitian berkorelasi secara linier ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil uji normalitas dan linieritas, maka data dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk dianalisis dengan menggunakan korelasi product moment.

Uji Korelasi

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,861 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini berarti ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja.

Tabel 3. Korelasi Antar Variabel

		Efektivitas Program	Kepuasan Masyarakat
Efektivitas Program	Pearson Correlation	1	,861**
	Sig. (2-tailed)		0,000

	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini teruji kebenarannya atau diterima, yakni ada hubungan positif antara efektivitas program dengan kepuasan meyarakat. Hal tersebut ditunjukkan oleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,861 dengan $p = 0,000$ (syarat $p \leq 0,05$) . Hal ini berarti semakin tinggi skor efektivitas program maka semakin tinggi kepuasan masyarakat mengenai SIM Online di Polresta Padang. Sebaliknya, semakin rendah skor efektivitas program maka akan semakin rendah juga kepuasan masyarakat.

Efektivitas program dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran program yang telah ditetapkan (Julia, 2010). Berdasarkan beberapa pengertian efektivitas di atas, dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan sebuah patokan untuk membandingkan antara proses yang dilakukan dengan tujuan dan sasaran yang dicapai. Suatu program dikatakan efektif apabila usaha atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Efektivitas digunakan sebagai tolok ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. (Putri, 2019).

Berbicara mengenai efektifitas program berarti membahas kinerja organisasi dalam melaksanakan sebuah program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu aspek yang bisa digunakan sebagai untuk mengukur apakah suatu program telah berjalan dengan efektif atau tidak adalah pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Hal ini diungkapkan oleh Wiliam C. Jhonson, *“One widely used standard for judgment is the programs effectiveness in fulfilling its goals as definied by the policymakers. It is the “extent to which the policies are achieving the benefits they are supposed to achieve plus any unanticipated side benefits”*. Pencapaian tujuan sebuah kebijakan juga membutuhkan dukungan dari masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh Josey, menurutnya *“ Most studies of citicen participation’s effectiveness that attempt some from of balanced measurement of effectiveness point to the structure of the program themselves”* Dengan kata lain partisipasi masyarakat yang efektif terhadap suatu program dapat digunakan untuk mengukur keefektifan program itu sendiri.

Selain itu efektifitas program dipengaruhi oleh bagaimana program tersebut disampaikan yang bisa disebut dengan delivery system. Mengacu pada pendapat Peter H. Rossi, menurutnya *“The delivery system may be thought of a combination of pathway and action undertaken in order to provide an intervention.”* (Sistem penyampaian merupakan kombinasi dari alternative tindakan yang diambil dengan aksi yang dilakukan dalam mengintervensi suatu kondisi untuk mencapai tujuan yang diharapkan). Oleh karena hal ini sangat penting dalam mencapai efektifitas program, seperti yang ditegaskan oleh Rossie, *“In many program, small and large, evaluation of implementation of technology, of change in bureaucratic procedures, and of minor modifications in delivery systems may have important consequences for effectiveness*

and efficiency of programs.” (Dalam banyak program, besar ataupun kecil, evaluasi implementasi teknologi, perubahan prosedur birokrasi dan perubahan yang kecil dalam sistem penyampaian memberi konsekuensi yang penting terhadap efektifitas dan efisiensi program). Dengan kata lain delivery system memiliki pengaruh yang besar terhadap efektifitas program.

Efektif atau tidaknya sebuah program tidak lepas dari organisasi yang melaksanakannya. Hal ini seperti yang diungkapkan Jossey, menurutnya“..... *effective organizational proseses must make informed choices about instilling organizational minsets, establishing control system, and instituting proseses for allocating accountability and responsibility.*” Sebelum melaksanakan sebuah program organisasi itu sendiri harus membentuk tim yang solid untuk mencapai tujuan organisasinya, kemudian dia akan dibebani tugas yaitu melaksanakan sebuah program yang berkaitan dengan peran organisasinya.

D. Penutup

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Adanya hubungan (korelasi) positif signifikan antara efektivitas program Layanan SIM Online Dengan Kepuasan Masyarakat di Polresta Padang. Hal ini berarti semakin tinggi skor efektivitas program maka semakin tinggi kepuasan masyarakat atau semakin baik efektivitas program pelayanan SIM Online maka kepuasan masyarakat semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah skor efektivitas program Layanan SIM Online Dengan Kepuasan Masyarakat di Polresta Padang maka akan semakin rendah juga kepuasan masyarakat dengan efektivitas program Layanan SIM Online Dengan Kepuasan Masyarakat di Polresta Padang.

Daftar Pustaka

- Arifin, E. N., Ismanto, G., & Arenawati, A. (2013). Efektivitas Pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Tahun 2012 Di Kecamatan Citangkil Kota Cilegon. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Falaria, D., Sjfari, A., & Fuad, A. (2012). Efektivitas Penerapan Penerimaan Peserta Didik Baru Online Di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta (Studi kasus pada penerapan PPDB online di SMU dan SMK Negeri di Sudin Dikmen Kota Administrasi Jakarta Barat). FISIP Untirta.
- Julia, S. (2010). Efektivitas program bantuan operasional sekolah (BOS) di kecamatan pasangrahan kotamadia jakarta selatan. Universitas Indonesia. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Putri, N. E. (2019). Efektifitas Program Rumah Pintar Pemilu Kpu Kota Padang Dalam Pilkada Kota Padang Tahun 2018. *Jurnal Kapita Selektu Geografi*, 2(12), 1–8.
- Saputra, N., & Mulia, R. A. (2020a). Kontribusi Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Agam. *Ensiklopedia Sosial Review*, 2(1).
- Saputra, N., & Mulia, R. A. (2020b). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 1(1), 1–24.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zulkhifly, D., Listyaningsih, L., & Wicaksono, K. W. (2010). Efektivitas Pelayanan Pegawai Medis Pada Ruang Rawat Inap Kelas III Periode Juni Sampai Dengan Desember 2009 Di RSUD Serang. FISIP Untirta.