

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM SIM ONLINE TERHADAP PENINGKATAN KINERJA ANGGOTA DI POLRESTA SURAKARTA DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Sutiman ¹⁾
Suprayitno ²⁾

^{1,2)} Program Studi Magister Manajemen Universitas Slamet Riyadi Surakarta
e-mail: ¹⁾ tansa_72@yahoo.co.id
²⁾ suprayitno29@yahoo.co.id

ABSTRACT

This research aims to analyses (1) significance effect implementation of the SIM-online system on public satisfaction (2) significance effect implementation of the SIM-online system on performance of the police members (3) significance effect public satisfaction on performance of the police members (4) the effect implementation of the SIM-online system on performance of the police members mediated public satisfaction. Location of this research in Surakarta regency police department, using samples of 100 communities who using services of SIM-online system with accidental sampling technique. Data collecting with questionnaire technique through validity and reliability test. To test hypothesis using path analysis. The result shows that (1) implementation of the SIM-online system has significance effect on public satisfaction, so the hypothesis 1 accepted; (2) implementation of the SIM-online system has significance effect on performance of the police members, so the hypothesis 2 accepted; (3) public satisfaction has significance effect on performance of the police members, so the hypothesis 3 accepted; (4) the effect implementation of the SIM-online system on performance of the police members mediated public satisfaction, so the hypothesis 4 accepted.

Keywords: *implementation of the SIM-online system, public satisfaction, performance of the police members*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa, oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berpihak pada kepentingan masyarakat. Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dalam hal pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Baik atau buruknya kinerja anggota Polri dalam penyelenggaraan layanan SIM terbentuk dari adanya opini masyarakat atas hasil kerja anggota Polri dalam

melaksanakan tugas pelayanan SIM kepada masyarakat. Pada kenyataan yang terjadi, kepuasan masyarakat atas pelayanan SIM masih belum optimal di antaranya ditandai dengan prosedur yang rumit, pelayanan lamban, dan kurangnya transparansi, hal ini memberikan dampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja anggota Polri. Dengan mempertimbangkan permasalahan tersebut, peningkatan kinerja anggota Polri dalam pelayanan SIM dapat diwujudkan apabila masyarakat sebagai pengguna jasa memperoleh kepuasan, dan salah satu upaya Polri untuk mewujudkan kepuasan masyarakat adalah melalui ino-

vasi pelayanan dalam bentuk implementasi sistem SIM *online*. Implementasi sistem SIM *online*, kepuasan masyarakat, dan kinerja anggota Polri akan menjadi fokus penelitian ini.

“Pemerintah mempunyai peran besar dalam pembuatan program pelayanan dan kebijakan publik. Berbagai regulasi dan peraturan yang menyangkut organisasi layanan publik harus dirumuskan dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat” (Mahsun, 2006: 66). “Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan” (Kep. Menpan No. 25 Tahun 2004).

Sejalan dengan hal tersebut pemerintah berkepentingan melakukan upaya perbaikan pelayanan publik melalui reformasi birokrasi dalam berbagai aspek. Upaya pemerintah untuk mengimplementasikan reformasi pelayanan salah satunya adalah mengoptimalkan pelayanan publik dengan menggunakan sistem berbasis internet dan teknologi informasi. Indriani & Adryan (2009: 79) menyatakan “Sistem informasi yang dihasilkan dari teknologi informasi telah merambah dan berkontribusi positif pada berbagai sektor, mulai sektor pemerintahan, sektor perekonomian, sektor industri, dan sektor pendidikan”. “Dalam sektor pemerintah, kemajuan sistem informasi akan mendorong aparatur pemerintahan untuk meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*)” (Handayani, 2010: 27).

Pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi mulai banyak di-

terapkan, hal ini dapat dicontohkan melalui penerapan *e-KTP*, *e-Procurement*, *Paspor-online*, *PSB-Online*, *Samsat-online*, *BPJS-online*, dan sebagainya. Seiring berkembangnya zaman dan teknologi, Kepolisian Republik Indonesia turut mengambil bagian dalam pengembangan teknologi informasi khususnya dalam hal pelayanan pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan sistem *online*.

“Kepala Korp. Lalu Lintas Polri Irjen Pol Condro Kirono di Jakarta, Rabu (4/12/2015) menyatakan bahwa uji coba SIM *online* itu akan diberlakukan bulan Desember 2015, uji coba akan diberlakukan untuk Jakarta dan Bandung dulu. Menurut Irjen Pol Condro Kirono, SIM *online* yang akan di berlakukan tahun 2016 akan mempermudah masyarakat dalam membuat dan memperpanjang SIM. Untuk memperpanjang SIM nantinya bisa diberlakukan di mana saja, sebagai contoh seseorang yang membuat SIM di Padang, tetapi sekarang pindah ke Jakarta, bisa memperpanjang SIM-nya di Jakarta, bahkan di tempat layanan SIM keliling, jadi tidak perlu balik ke Padang hanya untuk mengurus SIM” (<http://nasional.kompas.com>).

Implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) diatur berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No. 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Pada pasal 26 Perkap 9/2012 mengatur bahwa “Persyaratan administrasi terdiri atas persyaratan pengajuan SIM baru, perpanjangan SIM, pengalihan golongan SIM, perubahan data pengemudi, pengalihan SIM hilang atau rusak, dan SIM internasional”. Perpanjangan SIM, menurut Pasal 28 ayat (2) Perkap 9/2012 mengatur bahwa “Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir”.

Implementasi sistem SIM *online* terkait dengan program *Quick Wins* Polri, merupakan bagian dari Reformasi Birokrasi Polri (RBP) untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Program *quick wins* dimaksudkan guna men-

capai pelayanan prima dengan mengubah *mind set* dan *culture set* sehingga Polri menjadi lebih profesional, modern, humanis dan kompetitif (<http://dokkes.polri.go.id>). Program *quick wins* di antaranya berkaitan dengan Transparansi Pelayanan SSB (SIM, STNK dan BPKB) yaitu pelayanan prima Polri khususnya satuan lalu lintas kepada masyarakat dalam hal transparansi pengurusan SSB sesuai prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, akurasi, tanggung jawab, kemudahan akses, kenyamanan, kepastian waktu, biaya formal dan wajar, keamanan, kelengkapan sarpras, kedisiplinan, kesopanan dan keterampilan (<https://polreskuningan.wordpress.com>).

Permasalahan yang ditemukan sebelum layanan SIM *online* diimplementasikan, pola penyelenggaraan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) masih memiliki banyak kelemahan dan kendala yaitu perpanjangan masa berlaku SIM harus sesuai dengan domisili alamat KTP asli sehingga untuk mengurusnya pemilik SIM harus pulang kampung, layanan administrasi dilakukan dengan prosedur manual sehingga membutuhkan waktu yang lama dan sering terjadi antrian panjang, selain itu masyarakat banyak yang memanfaatkan jasa para calo. Untuk mengatasi masalah tersebut, pola penyelenggaraan layanan SIM mengalami inovasi layanan. Inovasi layanan dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi dengan menerapkan sistem terpadu dan terintegrasi. Perubahan sistem layanan SIM ini sebagai bagian program Reformasi Birokrasi Polri (RBP) untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat terutama kemudahan dan kecepatan layanan. Sistem SIM *online* dirancang untuk menyederhanakan prosedur layanan, menghindari antrian panjang, dan meningkatkan kecepatan waktu penyelesaian layanan sehingga dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Sistem SIM *online* secara umum diartikan sebagai penyelenggaraan layanan SIM dengan menggunakan sistem konek-

tivitas (jaringan) secara terpadu dan terintegrasi. Penegasan istilah *online* dalam hal ini, adalah terhubungnya *database* pemilik SIM antar Polda di Indonesia dengan sistem *database* kependudukan secara nasional yang ada di Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Sistem SIM *online* akan memberikan kemudahan dan kecepatan layanan, karena dengan terhubungnya *database* tersebut seorang pemegang SIM Surabaya dapat mengurus perpanjangan SIM di Polda Metro Jaya Jakarta tanpa harus pulang ke Surabaya. Dengan demikian arti *online* bukan mengurus perpanjangan SIM melalui internet, tetapi masyarakat harus tetap datang ke Satpas setempat dengan cukup membawa KTP dan tidak lagi harus mengisi formulir-formulir. Dengan adanya sistem layanan SIM terpadu dan terintegrasi, diharapkan unit-unit di setiap Polda dapat memanfaatkan informasi secara cepat, akurat, dan aman.

Sistem SIM *online* mulai diimplementasikan tahun 2016 di beberapa kota termasuk Surakarta. Pengertian implementasi sistem SIM *online* di Polresta Surakarta diartikan sebagai pelaksanaan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan sistem *online* yang diselenggarakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Surakarta untuk meningkatkan kepuasan bagi masyarakat sesuai standar pelayanan publik. Keberhasilan implementasi sistem SIM *online*, apabila masyarakat memperoleh pelayanan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Men. PAN No. 63/ 2003 tentang Standar Pelayanan Publik, menyatakan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya dapat diukur dari enam unsur yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Keberhasilan implementasi sistem SIM *online*, apabila penyelenggaraan layanan SIM *online* mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai

dengan standar pelayanan publik sehingga masyarakat merasa puas atas layanan tersebut. Kepuasan masyarakat, akan memberikan dampak positif pada peningkatan kinerja anggota Polresta Surakarta.

Dunia penelitian yang terkait dengan kinerja pelayanan sektor publik saat ini mengonfirmasikan suatu pola yang jelas, di mana kepuasan merupakan konsekuensi atau akibat dari kualitas. Beberapa hasil temuan empiris dalam lingkup sektor publik menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dengan kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dicontohkan dari hasil penelitian yang dilakukan Rezha dkk. (2013); Christiani (2013); Wardani dkk (2011); Putra dkk. (2015) bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Zhang (2013) memperoleh hasil temuan yang konsisten bahwa kualitas pelayanan *e-government* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di negara China.

Hasil penelitian Gemilang (2016) menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda masih belum optimal dalam mendukung peningkatan kepuasan masyarakat. Beberapa kendala yang ditemukan yaitu sarana dan prasarana/fasilitas masih belum optimal yaitu ruang layanan SIM dan kapasitas ruang foto SIM belum memadai dan jumlah SDM petugas belum memadai. Hasil penelitian Susanti (2013) menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Samarinda sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi yakni penerapan layanan berbasis *online* hanya sebatas akses pemberian informasi secara regional tidak secara nasional seperti yang sudah diterapkan oleh SAMSAT di Jawa Timur dan kantor pajak yang sudah menerapkan sistem *e-gov*.

Penelitian tentang pelayanan publik dari beberapa negara juga mengindikasikan hasil temuan yang sama, bahwa kepuasan atas pelayanan publik merupakan antecedent dari kinerja aparat. Hasil penelitian Sharabati et al (2015) menunjukkan bahwa implementasi sistem layanan *e-government* pada kantor pemerintahan dan departemen di Malaysia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan selanjutnya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Penelitian Alhendawi & Baharudin (2013) dilakukan pada organisasi sosial non profit UNRWA (*The United Nations Relief and Works Agency*) di Malaysia menghasilkan temuan bahwa implementasi layanan *Web-Based Management Information System (WBMIS)* mempengaruhi kinerja individu melalui kepuasan pengguna, dengan kata lain kepuasan berperan sebagai pemediasi. Penelitian Tan dkk. (2015) dilakukan pada organisasi pemerintah SKPD di Kabupaten Jepara menghasilkan temuan bahwa kepuasan pemakai tidak memediasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja individu., dengan kata lain kepuasan pemakai sistem bukan merupakan variabel pemediasi.

Francis (2012) pernah melakukan penelitian dengan menggunakan data survei lapangan terhadap 493 responden pada masyarakat di wilayah Greater Accra negara Ghana Afrika Barat, bertujuan mengidentifikasi apakah kepuasan masyarakat mempengaruhi kinerja anggota kepolisian dalam menjamin perlindungan dan keamanan warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat atas hasil kerja polisi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja anggota kepolisian di Ghana. Implikasi kebijakan dari penelitian ini bahwa sikap warga terhadap polisi sebagian besar dipengaruhi oleh sejauh mana mereka puas dengan pekerjaan polisi dalam mengatasi kecemasan atas kejahatan di lingkungan mereka dengan adil dan transparan. Kepuasan yang dirasakan masya-

rakat mampu meningkatkan kepercayaan warga terhadap kinerja anggota kepolisian di Ghana.

Permasalahan pokok dalam penelitian ini, bahwa sampai saat ini belum pernah ada penelitian yang mengevaluasi implementasi sistem SIM *online* khususnya di Polresta Surakarta. Untuk mengisi kekosongan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi sistem SIM *online* pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dan peningkatan kinerja anggota di Polresta Surakarta. Evaluasi penting dilakukan, untuk mengidentifikasi apakah kebijakan sistem SIM *online* yang diterapkan tersebut sudah sesuai dengan keinginan publik sehingga berdampak pada peningkatan kinerja anggota Polresta Surakarta. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, dilakukan pada organisasi sektor publik, dengan menganalisis hubungan kausal antara pelaksanaan pelayanan publik, kepuasan masyarakat, dan kinerja aparat pemerintah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus pembuatan dan perpanjangan SIM *online* di Polresta Surakarta pada tahun 2016. Implikasi yang dihasilkan dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi institusi Polresta Surakarta untuk perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi dalam implementasi sistem SIM *online*, sehingga implementasi sistem SIM *online* dapat menjadi proyek yang berhasil dan berkelanjutan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis signifikansi pengaruh implementasi sistem SIM *online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta, menganalisis signifikansi pengaruh implementasi sistem SIM *online* terhadap kepuasan masyarakat Polresta Surakarta, menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta serta menganalisis pengaruh implementasi sistem SIM *online* terhadap kinerja anggota

Polresta Surakarta yang dimediasi kepuasan masyarakat.

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

1. Pengaruh implementasi sistem SIM *online* terhadap kepuasan masyarakat.

Pengertian implementasi kebijakan publik adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usah-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan (Meter & Horn dalam Oktasari, 2015: 1341).

Sejalan dengan hal tersebut, pengertian implementasi sistem SIM *online* adalah suatu penyelenggaraan kegiatan oleh aparatur Kepolisian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administratif yang menyangkut pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan sistem *daring (online)*, sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rezha dkk. (2013); Christiani (2013); Wardani dkk (2011); Putra dkk. (2015) bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Zhang (2013) memperoleh hasil temuan yang konsisten bahwa kualitas pelayanan *e-government* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di negara China. Hasil penelitian Sharabati et al (2015) menunjukkan bahwa implementasi sistem layanan *e-government* pada kan-

tor pemerintahan dan departemen di Malaysia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan implementasi sistem SIM *online* terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh implementasi sistem SIM *online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta.

Kinerja dibedakan menjadi dua yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok (Mangkunegara, 2007: 67).

Berdasarkan laporan eksekutif Tim Penyusun ITK (2015: 4-5) pengertian Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia (ITK) adalah instrumen untuk mengukur kinerja dan capaian program Reformasi Birokrasi Polri (RBP) dengan menggunakan 7 prinsip-prinsip tata kelola kepolisian yang baik (*good governance*) yaitu kompetensi, responsif, perilaku, transparan, keadilan, efektivitas dan akuntabilitas. Tujuan disusunnya Indeks Tata Kelola (ITK) Polri dalam rangka reformasi tata kelola di lingkungan Polri adalah untuk mewujudkan aparatur Polri yang bersih dan bebas dari KKN, meningkatkan kualitas pelayanan prima kepolisian, dan peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja.

Hasil temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Alhendawi & Baharudin (2013) pada organisasi sosial non profit UNRWA (*The United Nations Relief and Works Agency*) di Malaysia, menunjukkan bahwa implementasi layanan *Web-Based Management Information*

System (WBMIS) mempengaruhi kinerja individu.

Berdasarkan uraian di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan implementasi sistem SIM *online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta.

3. Pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta.

Teori pengukuran kinerja sektor publik menyatakan bahwa kinerja organisasi sektor publik di antaranya dapat diukur dari ukuran pelayanan yang dapat dilakukan melalui penilaian kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang disediakan (Mahsun, 2006: 129-130). Peningkatan kinerja anggota Polri merupakan konsekuensi atau akibat dari kepuasan yang dirasakan masyarakat, perasaan puas masyarakat akan membentuk opini publik yang positif terhadap hasil kerja anggota Polri. Semakin tinggi kepuasan masyarakat akan memberikan kontribusi positif pada peningkatan kinerja anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sharabati et al (2015) bahwa kepuasan pengguna sistem layanan *e-government* pada kantor pemerintahan dan departemen di Malaysia berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengguna. Hasil temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alhendawi & Baharudin (2013) pada organisasi sosial non profit UNRWA (*The United Nations Relief and Works Agency*) di Malaysia, bahwa kepuasan layanan *Web-Based Management Information System (WBMIS)* berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Temuan ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Francis (2012) bahwa kepuasan masyarakat atas hasil kerja polisi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja anggota kepolisian di Ghana.

Berdasarkan uraian di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan masyarakat terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta.

4. Pengaruh implementasi sistem SIM *online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta dimediasi kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian terkait dengan kinerja aparatur mengindikasikan hasil bahwa kepuasan merupakan konsekuensi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat mengakibatkan kepuasan. Kepuasan yang dirasakan masyarakat juga akan berdampak pada peningkatan kinerja aparat.

Penelitian yang dilakukan oleh Alhendawi & Baharudin (2013) pada organisasi sosial non profit *UNRWA (The United Nations Relief and Works Agency)* di Malaysia menunjukkan bahwa implementasi layanan *Web-Based Management Information System (WBMIS)* mempengaruhi kinerja individu melalui kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan Sharabati et al (2015) menunjukkan bahwa implementasi sistem layanan *e-government* pada kantor pemerintahan dan departemen di Malaysia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan selanjutnya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan dkk. (2015) pada organisasi pemerintah SKPD di Kabupaten Jepara bahwa kepuasan pemakai tidak memediasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja individu.

Berdasarkan uraian di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Kepuasan masyarakat memediasi pengaruh implementasi sistem

SIM *online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan perhitungan statistik. Desain/rancangan penelitian ini adalah tipe eksplanatori yaitu menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memanfaatkan pelayanan sistem SIM *online* di Polresta Surakarta pada tahun 2016 sebanyak 10.369 orang (AKP. I Ketut Sukarda, 2016). Jumlah sampel 100 responden, dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* (dalam Umar, 2009: 49). Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga instrumen meliputi implementasi sistem SIM *online*, kepuasan masyarakat, dan kinerja anggota. Instrumen implementasi sistem SIM *online* diukur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik meliputi enam dimensi (prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan) yang selanjutnya dijabarkan atas 14 indikator.

Instrumen kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M. PAN/ 7/2003 meliputi 14 indikator. Instrumen kinerja anggota Polresta Surakarta diukur dengan menggunakan 7 prinsip tata kelola kepolisian yang baik (*good*

governance) yaitu kompetensi, responsif, perilaku, transparan, keadilan, efektivitas dan akuntabilitas yang selanjutnya dijabarkan atas 14 indikator.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala *Likert* 5 poin yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1).

Pengujian Data

Untuk menguji kualitas data dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan rumus Korelasi Pearson dan *Cronbach Alpha*.

Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan melalui empat uji yaitu uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.

2. Teknik analisis data

Teknik analisis data menggunakan analisis jalur bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antara variabel implementasi sistem SIM *online* dan kepuasan masyarakat dengan kinerja anggota yang dibangun atas dua model persamaan sebagai berikut:

$$\text{Model 1: } M = \alpha + p_1X + e_1$$

$$\text{Model 2: } Y = \alpha + p_2X + p_3M + e_2$$

Keterangan:

X =Implementasi sistem SIM *online*

M =Kepuasan masyarakat

Y =Kinerja anggota Polresta

p =Koefisien jalur dihitung dari nilai *Standardized Coefficient (Beta)*

e =Jumlah *variance* yang tak dapat dijelaskan (*Unexplained variance*)

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis 1 s/d hipotesis 3 dilakukan melalui uji t dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Pengujian hipotesis 4 dengan membandingkan total koefisien pengaruh

tidak langsung > koefisien pengaruh langsung.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Demografi

Karakteristik demografi responden dalam penelitian ini disajikan seperti tabel 1 berikut.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas melalui uji Korelasi *Pearson* menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk instrumen implementasi sistem SIM *online*, kepuasan masyarakat dan kinerja anggota semuanya valid, ditunjukkan dengan *p value* < 0,05.

Berdasarkan pengolahan data dengan program SPSS berikut ini disajikan hasil uji validitas butir pernyataan untuk instrumen implementasi sistem SIM *online*, kepuasan masyarakat dan kinerja anggota.

Berdasarkan uji reliabilitas instrumen diperoleh hasil bahwa instrumen untuk variabel implementasi sistem SIM *online*, kepuasan masyarakat dan kinerja anggota dinyatakan reliabel karena masing-masing variabel menghasilkan *Cronbach Alpha* > 0,60.

Berdasarkan pengolahan data dengan program SPSS berikut ini disajikan hasil uji reliabilitas untuk instrumen implementasi sistem SIM *online*, kepuasan masyarakat dan kinerja anggota.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi linear berganda tidak terjadi masalah multikolinearitas, tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tidak terjadi masalah autokorelasi, dan residual normal.

Berdasarkan pengolahan data dengan program SPSS berikut ini disajikan hasil uji asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas.

Tabel 1: Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	58,00
	Perempuan	42	42,00
	Total	100	100
Tingkat Pendidikan	SD	0	0,00
	SMP	2	2,00
	SMA/SMK	30	30,00
	Diploma (D1/D2/D3)	18	18,00
	Sarjana (S1)	42	42,00
	Sarjana (S2)	8	8,00
	Lainnya	0	0,00
Total	100	100	
Jenis Pekerjaan	TNI/Anggota Polri	6	6,00
	Pegawai Negeri	23	23,00
	Pegawai Swasta	22	22,00
	Wiraswasta	28	28,00
	Pelajar/Mahasiswa	17	17,00
	Pekerjaan lain	4	4,00
	Total	100	100
Pendapatan/ Uang saku Per bulan	Rp 1.500.000	24	24,00
	Rp 1.500.001 - Rp 3.000.000	26	26,00
	Rp 3.000.001 - Rp 4.500.000	32	32,00
	> Rp 4.500.000	18	18,00
	Total	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 2: Hasil Uji Validitas

Item	<i>p value</i>				Keterangan
	Impelementasi Sistem SIM <i>Online</i> (X)	Kepuasan Masyarakat (M)	Kinerja Anggota (Y)		
1	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
2	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
3	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
4	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
5	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
6	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
7	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
8	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
9	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
10	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
11	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
12	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
13	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
14	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria uji	Kesimpulan
Implementasi sistem SIM <i>online</i>	0,954	0,60	Reliabel
Kepuasan masyarakat	0,943	0,60	Reliabel
Kinerja anggota	0,964	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4: Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	<i>Tolerance</i> (0,775; 0,775) > 0,1 <i>VIF</i> (1,290; 1,290) < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji heteroskedastisitas	(0,078; 0,122) > 0,05	Tidak ada heteroskedastisitas
Uji autokorelasi	<i>p</i> (0,841) > 0,05	Tidak ada autokorelasi
Uji normalitas	<i>p</i> (0,825) > 0,05	Residual normal

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 5: Hasil Analisis Jalur

Model Regresi	Jalur	Koefisien Jalur	Nilai t	Sig.	Kesimpulan
1	X → M	<i>p</i> 1 = 0,474	5,330	0,000	H1 diterima
2	X → Y	<i>p</i> 2 = 0,296	3,067	0,003	H2 diterima
	M → Y	<i>P</i> 3 = 0,342	3,549	0,001	H3 diterima

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 6: Hasil Perhitungan Pengaruh Langsung (Direct Effect) dan Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Jalur	Koefisien Jalur	<i>Direct Effect</i>	<i>Indirect Effect</i>	Total <i>Indirect Effect</i>	Kesimpulan
X → M	<i>p</i> 1 = 0,474				
X → Y	<i>p</i> 2 = 0,296				
M → Y	<i>p</i> 3 = 0,342				
X → M → Y		<i>p</i> 2 = 0,296	<i>p</i> 1 x <i>p</i> 3 = 0,162	0,458	H4 diterima

Sumber: Data primer diolah, 2016

Hasil Analisis Jalur

Langkah-langkah perhitungan analisis jalur dilakukan dengan melakukan analisis regresi terhadap kedua model. Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, diperoleh hasil seperti tabel 5 di atas.

Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, diperoleh hasil perhitungan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung seperti tabel 6 di atas.

Pengujian Hipotesis

1. Terdapat pengaruh yang signifikan implementasi sistem SIM *online* terhadap kepuasan masyarakat dengan *p value* sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis 1 diterima atau terbukti kebenarannya.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan implementasi sistem SIM *online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta, dengan *p value* sebesar 0,003.

Dengan demikian hipotesis 2 diterima atau terbukti kebenarannya.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan masyarakat terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta, dengan *p value* sebesar 0,001. Dengan demikian hipotesis 3 diterima atau terbukti kebenarannya.
4. Kepuasan masyarakat memediasi pengaruh implementasi sistem SIM *online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis jalur, di mana total koefisien pengaruh tidak langsung (0,458) > koefisien pengaruh langsung (0,296). Dengan demikian hipotesis 4 diterima atau terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil analisis jalur disajikan rangkuman koefisien *direct effect* dan *indirect effect* seperti pada skema berikut.

Uji F

Hasil pengujian model dengan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 20,851 dengan *p value* (0,000) < 0,05 berarti model dinyatakan tepat (*fit*) dalam memprediksi pengaruh implementasi sistem SIM *online* dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja anggota.

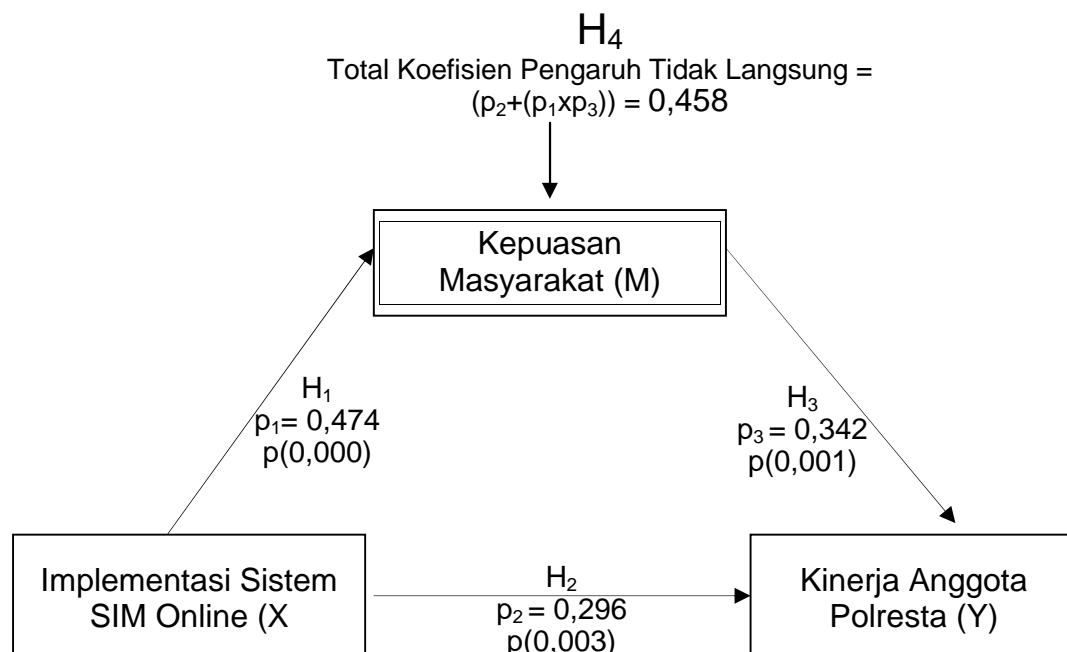
Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi *Adjusted R²* bertujuan untuk mengukur besarnya persentase sumbangan pengaruh implementasi sistem SIM *online* dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja anggota. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* adalah 0,286 artinya sumbangan pengaruh variabel implementasi sistem SIM *online* dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja anggota Polresta adalah sebesar 28,6%, sisanya sebesar 71,4% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

- a. Pengaruh Implementasi sistem SIM *online* terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa implementasi sistem SIM *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, semakin baik implementasi sistem SIM *online* maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa masyarakat setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja pelayanan sistem SIM *online* di Polresta Su-



rakarta dengan harapan-harapannya Tinggi rendahnya kepuasan masyarakat diukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 meliputi 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat ditentukan dari tingkat kesesuaian antara kinerja layanan SIM *online* dengan harapan masyarakat. Apabila kinerja sistem SIM *online* yang diterima masyarakat sebanding dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dan apabila kinerja melebihi harapan masyarakat maka masyarakat akan semakin puas.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rezha dkk. (2013); Christiani (2013); Wardani dkk (2011); Dhion Gama Putra dkk. (2015) bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Zhang (2013) memperoleh hasil temuan yang konsisten bahwa kualitas pelayanan *e-government* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di negara China. Hasil penelitian Sharabati et al (2015) menunjukkan bahwa implementasi sistem layanan *e-government* pada kantor pemerintahan dan departemen di Malaysia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan hasil temuan ini dan hasil penelitian sebelumnya tentang kinerja pelayanan sektor publik, mengonfirmasikan suatu pola yang jelas di ma-

na kepuasan merupakan konsekuensi atau akibat dari kualitas.

b. Pengaruh Implementasi sistem SIM *online* terhadap Kinerja Anggota Polresta

Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa implementasi sistem SIM *online* berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta, semakin baik implementasi sistem SIM *online* maka kinerja anggota Polresta Surakarta akan semakin lebih baik. Implementasi sistem SIM *online* adalah persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan sistem *online* yang diselenggarakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Surakarta untuk meningkatkan kepuasan bagi masyarakat sesuai standar pelayanan publik. Keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi sistem SIM *online* di Polresta Surakarta dinilai dari enam dimensi Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Persepsi masyarakat terhadap implementasi sistem SIM *online* di Polresta Surakarta secara umum memberikan tanggapan yang positif, bahwa sistem SIM *online* yang diterapkan mulai bulan Januari 2016 telah memenuhi standar pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Hasil temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Alhendawi & Baharudin (2013) pada organisasi sosial non profit UNRWA

(*The United Nations Relief and Works Agency*) di Malaysia, menunjukkan bahwa implementasi layanan *Web-Based Management Information System (WB MIS)* mempengaruhi kinerja individu.

c. Pengaruh Kepuasan masyarakat terhadap Kinerja Anggota Polresta

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta, semakin tinggi kepuasan masyarakat maka kinerja anggota Polresta Surakarta akan semakin tinggi. Kinerja anggota Polresta adalah persepsi masyarakat terhadap hasil kerja yang dicapai anggota Polresta Surakarta dalam melaksanakan tugas pelayanan *SIM online* yang diukur dengan menggunakan 7 prinsip tata kelola kepolisian yang baik (*good governance*) yaitu kompetensi, responsif, perilaku, transparan, keadilan, efektivitas dan akuntabilitas. Menurut teori pengukuran kinerja sektor publik (Mahsun, 2006: 129-130), kinerja organisasi sektor publik di antaranya dapat diukur dari ukuran pelayanan yang dapat dilakukan melalui penilaian kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang disediakan.

Kinerja organisasi Kepolisian RI ditentukan dari kinerja individu, dalam hal ini adalah kinerja yang dicapai anggota Polri di Polresta Surakarta, sehingga baik buruknya kinerja anggota akan mempengaruhi citra kinerja Polri. Berdasarkan temuan penelitian ini peningkatan kinerja Polresta Surakarta merupakan konsekuensi atau akibat dari kepuasan yang dirasakan masyarakat atas penerapan sistem *SIM online*. Perasaan puas masyarakat akan membentuk opini publik yang positif terhadap hasil kerja anggota Polri. Semakin tinggi kepuasan masyarakat akan memberikan kontribusi positif pada peningkatan kinerja anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sharabati et al (2015) bahwa kepuasan pengguna sistem layanan *e-government* pada kantor pemerintahan dan departemen di Malaysia berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengguna. Hasil temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alhendawi & Baharudin (2013) pada organisasi sosial non profit *UNRWA (The United Nations Relief and Works Agency)* di Malaysia, bahwa kepuasan layanan *Web-Based Management Information System (WB MIS)* berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Temuan ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Francis (2012) bahwa kepuasan masyarakat atas hasil kerja polisi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja anggota kepolisian di Ghana.

d. Pengaruh Implementasi Sistem *SIM online* terhadap Kinerja Anggota Polresta dimediasi Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis 4 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memediasi pengaruh implementasi sistem *SIM-online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta. Artinya pengaruh tidak langsung implementasi sistem *SIM-online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta akan memberikan hasil yang lebih tinggi pada kinerja anggota melalui kepuasan masyarakat, dibandingkan dengan pengaruh langsung. Hal ini ditunjukkan dari total koefisien pengaruh tidak langsung (0,458) yang lebih besar dari koefisien pengaruh tidak langsung (0,296). Dengan demikian, peningkatan kinerja anggota Polresta Surakarta dapat dicapai apabila masyarakat merasa puas terlebih dahulu atas hasil kerja yang dicapai anggota Polresta, dan kepuasan masyarakat terjadi karena layanan sistem *SIM-online* diimplementasikan sesuai dengan harapan masyarakat. Semakin baik imple-

mentasi sistem *SIM-online* akan meningkatkan kepuasan masyarakat, selanjutnya kepuasan masyarakat yang semakin tinggi akan mendorong peningkatan kinerja anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alhendawi & Baharudin (2013) pada organisasi sosial non profit *UNRWA (The United Nations Relief and Works Agency)* di Malaysia bahwa implementasi layanan *Web-Based Management Information System (WBMIS)* mempengaruhi kinerja individu melalui kepuasan pengguna, dengan kata lain kepuasan berperan sebagai pemediasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Sharabati et al (2015) bahwa implementasi sistem layanan *e-government* pada kantor pemerintahan dan departemen di Malaysia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan selanjutnya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan dkk. (2015) pada organisasi pemerintah SKPD di Kabupaten Jepara bahwa kepuasan pemakai tidak memediasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja individu, dengan kata lain kepuasan pemakai sistem bukan merupakan variabel pemediasi.

IMPLIKASI KEBIJAKAN

Temuan ini memberikan implikasi strategik bagi institusi Polresta Surakarta, bahwa peningkatan kinerja anggota dapat diwujudkan apabila sebelumnya masyarakat merasakan kepuasan terlebih dahulu atas pelayanan prima yang diberikan institusi. Agar implementasi sistem *SIM online* dapat menjadi proyek yang berhasil dan berkelanjutan diperlukan upaya tindak lanjut, institusi Polresta Surakarta perlu mengambil kebijakan-kebijakan an-

tar penguatan budaya pelayanan prima, pengembangan kapasitas SDM, pengembangan sumberdaya TI, dan pengembangan kepemimpinan transformasional. Dalam kategori kebijakan, diperlukan kebijakan untuk mengalokasikan dana yang cukup untuk pengembangan teknologi informasi, sehingga dapat mendukung pelayanan prima yang cepat, tepat, terpadu, serta akurat. Pengalokasian anggaran untuk pengembangan sistem *SIM online* harus dilakukan secara hati-hati dan bertanggungjawab agar anggaran tersebut dapat dimanfaatkan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian setiap hipotesis, diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan implementasi sistem *SIM online* terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat pengaruh yang signifikan implementasi sistem *SIM online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta. Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan masyarakat terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta. Kepuasan masyarakat memediasi pengaruh implementasi sistem *SIM online* terhadap kinerja anggota Polresta Surakarta.

Temuan ini memberikan implikasi strategik bagi institusi Polresta Surakarta, bahwa peningkatan kinerja anggota dapat diwujudkan apabila sebelumnya masyarakat merasakan kepuasan terlebih dahulu atas pelayanan prima yang diberikan institusi. Dengan kata lain, reformasi pelayanan dalam bentuk implementasi sistem *SIM online* harus mampu menciptakan kepuasan bagi masyarakat, sehingga tumbuh rasa percaya masyarakat atas hasil kerja yang dicapai anggota Polri. Tingginya kepercayaan masyarakat mengindikasikan, bahwa anggota Polresta Surakarta mampu bekerja dengan kinerja yang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- AKP. I Ketut Sukarda, 2016, "Daftar Pengguna Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) *Online* Polresta Surakarta", Kepolisian Resor Surakarta.
- Alhendawi, K.M. and Baharudin, A.S., 2013, "The Mediating Role of Web User Satisfaction on Information Quality, Service Quality and the Effectiveness of Web-Based Information System", *Journal of Convergence Information Technology (JCIT)*, Vol. 8 (1), July, pp. 29-40.
- Christiani, Charis, 2013, "Pengaruh Kinerja Aparat terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal", *e-Jurnal Serat Acitya*, Vol 1 (2), UNTAG Semarang, Hal. 17-26.
- Francis, D.B., 2012, "Public Trust in the Police: Identifying Factors that Shape Trust in the Ghanaian Police", *International Police Executive Symposium, Working Paper Series No. 42*, Washington State University, pp. 1-25.
- Gemilang, Chauwa, 2016, "Implementasi Pelayanan Prima dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Samarinda", *eJournal Administrasi Negara*, Vol. 4 (1), Hal. 2479-2492.
- Handayani, Rini, 2010, "Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Fektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 12 (1), Mei, Hal. 26-40.
- Indriani, M., dan Adryan, R., 2009, "Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala", *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, Vol. 2 (1), Januari, Hal. 79-92.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/ 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/MENPAN/ 7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahsun, Mohamad, 2006, *Konsep Dasar Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Oktasari, Defi Maya, 2015, "Implementasi Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara", *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol 3 (2), Hal. 1339-1353.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.
- Putra, D.G., Pratiwi, R.N dan Trisnawati, 2015, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3(12), Hal. 2118-2122.
- Rezha, F., Rochmah, S., dan Siswidiyanto, 2013, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1 (5), Hal. 981-990
- Sharabati, M.M.N., Sulaiman, A. and Salleh, N.A.M., 2015, "End User Satisfaction and Individual Performance Assessments in e-Procurement Systems", *International Journal of Computer Theory and Engineering*, Vol. 7 (6), December, pp. 503-509.

- Susanti, Pratiwi, 2013, "Studi tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Samarinda", *eJournal Administrasi Negara*, Vol. 1 (2) , Hal. 1018-1032.
- Tan, D., Suyatno, dan Aliyah, S., 2015, "Penguujian Kesuksesan Sistem Informasi Model Delone & Mclean pada Sektor Publik", *Univesity Research Colloquium 2015*, Hal. 111-122.
- Tim Peneliti ITK, 2015, *Laporan Eksekutif: Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia*", Kemitraan Bagi Pembaruan Tata Pemerintahan (*The Partnership for Governance Reform*), Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Wardani, S., Rosidi, A., dan Fatta, H.A., 2011, "Analisis Efektifitas Siap-PSB *Online* dan Kinerja Panitia terhadap Kepuasan User di Wilayah Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta", *Jurnal Teknologi*, Vol 4 (1), Juni, Hal. 6-13.
- Zhang, Tao, 2013, "A Study of Government e-Services Quality and Its Effect on Public Satisfaction", *21St Century Public Management: Opportunities and Challenges International Symposium*, Macau China, pp. 1-6.

Website:

<https://www.polri.go.id>.

"Kepolisian Negara Republik Indonesia: Melindungi, Mengayomi, dan Melayani Masyarakat", Diposting: 2015. Diakses: Senin, 7 Maret 2016, 20.05 WIB.

<https://www.polri.go.id/tentang-satker.php>

"Link ke Satuan Kerja Mabes Polri", Diposting: 2015. Diakses: Senin, 7 Maret 2016, 20.15 WIB.

<http://korlantas.polri.go.id/sim/>

"Surat Izin Mengemudi (SIM)", Diposting: 2016. Diakses: Selasa, 8 Maret 2016, 11.20 WIB.

<http://nasional.kompas.com>

M Suprihadi, "SIM "*Online*" Diberlakukan pada 2015", Diposting: Kamis, 4 Desember 2014, 15:59 WIB. Diakses: Minggu, 3 April 2016, 19:35 WIB.