

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa sekarang ini banyak sekali perubahan yang terjadi di kehidupan masyarakat. Perubahan terjadi di hampir semua sektor, antara lain pada bidang sosial budaya, sosial ekonomi, dan sosial politik. Tentunya dari waktu ke waktu perubahan dan persaingan semakin ketat, tidak hanya terjadi kepada antar pengusaha saja, melainkan pemerintah salah satunya. Persaingan yang ketat membuat keanekaragaman dalam pelayanan. Salah satu faktor berhasilnya aparatur pemerintah yaitu pelayanan yang baik dan berkualitas yang diberikan kepada masyarakat setempat oleh aparatur pemerintah. Apalagi pada masa pandemi saat ini, pemerintah pelaksana pelayanan publik harus merubah dan menata sistem pelayanan guna menghadapi situasi agar tetap menjaga protokol kesehatan tapi juga tetap menjalankan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan baik.

Pada hakikatnya pemerintah bukan hanya menciptakan pelayanan untuk dirinya sendiri, melainkan juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk anggota masyarakat mengembangkan kreativitas dan kemampuannya. Oleh karena itu, aparatur pemerintah wajib memberikan pelayanan publik untuk seluruh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus berusaha meningkatkan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggungjawabnya dalam kehidupan bernegara melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Kepolisian Republik Indonesia pada masa pandemi ini melakukan pembenahan dengan membuat inovasi yaitu pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online. Yang dilaksanakan di beberapa kota, termasuk di kota Bogor salah satunya di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Cibinong Polres Bogor. Pendaftaran SIM online bisa diakses melalui <http://daftarsimbogor.com/beranda>.

Salah satu tanggungjawab utama Kepolisian Republik Indonesia adalah memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat yang bersumber dari fungsi kepolisian. Fungsi kepolisian merupakan bagian dari fungsi pemerintahan negara. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan : “Fungsi kepolisian adalah sebagai pengurusan dan keamanan penyelenggaraan Negara, ketertiban umum, penegakan, perlindungan dan pengabdian kepada masyarakat”. Secara tidak langsung menyatakan bahwa polisi sangat mementingkan pelayanan publik. Penanganan lalu lintas, seperti pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Petunjuk Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kecelakaan, pencurian, kehilangan, kematian yang merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh aparat kepolisian.

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) yang merupakan bagian dari Polri bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam penerbitan SIM. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) Cibinong Polres Bogor merupakan unsur pelaksana dalam menjalankan tugas kepolisian, yang meliputi pengamanan, pengawasan, pengawalan, patroli, edukasi masyarakat dan rekayasa lalu lintas. Selain itu Satlantas juga melakukan kegiatan rutin seperti registrasi dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor, penyelidikan kecelakaan

lalu lintas dan penegakan hukum oleh dinas lalu lintas. Kepolisian Negara Republik Indonesia Satpas Cibinong Polres Bogor yang berada di jalan Tegar Beriman Cibinong No 1 (16914) Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Satuan Lalu Lintas (Satlantas) salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk membantu melengkapi dokumen administrasi dan perizinan lalu lintas dalam berkendara di jalan raya, membantu dalam pembuatan dan perpanjangan SIM.

SIM adalah dokumen yang paling dasar yang wajib dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor, sesuai dengan kendaraan yang dimiliki dan dikendarai. Pasal 77 (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Surat Izin Mengemudi (SIM) menyebutkan bahwa Surat Izin Mengemudi atau SIM merupakan tanda registrasi dan tanda pengenal yang diberikan Polri kepada yang memenuhi syarat administrasi, memahami ketertiban lalu lintas dan terampil berkendara motor. Setiap pengemudi di jalan raya wajib mempunyai SIM, karena SIM sebagai identitas resmi yang berisi data seperti nama, tanggal lahir, alamat tempat tinggal, tinggi badan, nomor SIM, pekerjaan dan keterangan masa berlakunya. Biasanya masa berlaku SIM itu lima tahun dan nantinya bisa diperpanjang.

Informasi biaya administrasi penerbitan SIM berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP RI) No.60 tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan Polri adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Informasi Biaya Administrasi Penerbitan SIM

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	Tarif	
	Baru	Perpanjangan
Pengujian untuk penerbitan surat ijin mengemudi (SIM) baru		
1. SIM A	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
2. SIM B I	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
3. SIM B II	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-
4. SIM C	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
5. SIM C I	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
6. SIM C II	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-
7. SIM D	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
8. SIM D I	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
9. Penerbitan SIM Internasional	Rp. 250.000,-	Rp. 225.000,-
Penerbitan Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi (SKUKP)	Rp. 50.000,-	Rp. 50.000,-
Penerbitan surat keterangan lulus tes psikologi SIM A dan SIM C	Rp. 50.000,-	Rp. 50.000,-

Sumber : Traffic Management Center (TMC) Polres Bogor di Satpas Cibinong Polres Bogor

Semua unsur registrasi dan identitas pengemudi kendaraan berkaitan dengan lalu lintas, seperti perizinan berkendara, pengurusan sim rusak dan hilang, mutasi sim, pembuatan dan perpanjangan SIM tersebut bisa dilakukan di Satpas Cibinong Polres Bogor.

Tabel 2**Laporan Produksi SIM C Dari Bulan Januari - Desember 2020**

NO	BULAN	BARU	PERPANJANGAN	JUMLAH
1	Januari	3459	3686	7145
2	Februari	3396	3642	7038
3	Maret	2526	3490	6016
4	April	1025	3014	4039
5	Mei	1166	3349	4515
6	Juni	3590	5529	9119
7	Juli	2951	5610	8561
8	Agustus	3181	4338	7519
9	September	2717	4169	6886
10	Oktober	2695	3238	5933
11	November	2863	3182	6045
22	Desember	2861	2933	5794
JUMLAH		32430	46180	78610

Sumber : Baur SIM Laporan produksi SIM tahunan Cibinong Polres Bogor

Berdasarkan tabel produksi SIM diatas terjadi penurunan jumlah pemohon SIM C pada bulan maret, april dan mei. Seperti yang kita ketahui bahwa pada awal maret 2020 terjadi virus Covid di Indonesia yang menyebabkan penundaan pelayanan publik di Polres Bogor dalam rangka pencegahan penyebaran virus Covid 19. Dan kemudian melonjak kembali pada bulan juni 2020.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah Negara dan ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum kepuasan masyarakat untuk pelayanan instansi pemerintah dikatakan bahwa “pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan agar mencapai kualitas yang diharapkan”. Seperti yang kita semua ketahui, disemua tingkat lembaga pemerintah seringkali warga kecewa dengan pelayanan publik oleh pihak tertentu. Komunikasi dan pelayanan yang dibuat oleh perangkat penyedia pelayanan tidak terlalu ramah dan efisiennya juga rendah, yang mengakibatkan kesan buruk di masyarakat terhadap instansi pemerintah. Fungsi utama pemerintah melayani masyarakat maka pemerintah harus terus bekerja keras meningkatkan kualitas pelayanan (MENPAN No.63).

Menurut Lewis dan Booms dalam (Suryani dan Handayani (2019 : 747) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Sinambela dalam penelitian yang dilakukan oleh Mayasari (2020 : 37) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Selain itu sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama Satpas Cibinong Polres Bogor. Kualitas pelayanan yang baik akan mendapat nilai yang baik juga dari masyarakat sebagai kepuasan masyarakat. Dari sini kesimpulan yang dapat diambil dan dijadikan patokan sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat, lembaga instansi dan

pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan menilai kualitas pelayanan yang ada.

Pro dan kontra antar masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah, sebagian masyarakat ada yang merasa kurang puas dan ada juga yang merasa sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan dari pemerintah. Kualitas pelayanan akan unggul apabila harapan masyarakat dalam menerima pelayanan itu terpenuhi. Pengelola penyelenggara publik harus mengetahui apakah pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar kualitas pelayanan dan harapan masyarakat atau sebaliknya. Tapi tampaknya masyarakat enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembandingan dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang tawar yang rendah dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Faktor kedua dari penelitian ini adalah kompetensi pegawai. Agar terciptanya pelayanan publik yang baik dan memuaskan bagi masyarakat tentunya diperlukan kompetensi yang baik dari pihak penyelenggara pelayanan tersebut. Sebagai karakteristik dasar, kompetensi merupakan bagian dari kepribadian individu yang relatif dalam dan stabil, dapat dilihat dan diukur dari perilaku individu yang bersangkutan ditempat kerja atau dalam berbagai situasi. Untuk itu kompetensi seseorang mengidentifikasikan kemampuan berperilaku seseorang dalam berbagai situasi yang cukup konsisten untuk suatu periode waktu yang cukup panjang.

Kompetensi dapat digunakan untuk menduga atau terbukti secara empiris merupakan penyebab suatu keberhasilan perilaku atau kinerja yang secara akademis didasarkan pada kriteria ukuran keberhasilan sebagai standar kinerja yang dapat diterima secara bisnis maupun sosial.

Konsep tentang kompetensi saat ini sering dibicarakan baik dikalangan tuntutan terhadap kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. SDM yang dimaksud di sini adalah kompetensi pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan, serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Menurut Sutrisno dalam Wulandari (2017 : 7) mengemukakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada masyarakat kerja yang ditetapkan. Selain kompetensi pegawai dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan mitra melalui kepuasan pelayanan.

Pegawai merupakan aset penting yang harus dijaga oleh sebuah organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan sukses tergantung dari kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi tersebut. Oleh karena itu bagi organisasi yang bergerak dibidang pemerintah dan jasa layanan yang mengandalkan tingkat profesionalisme sumber daya manusia, sejak awal harus memberikan perhatian khusus kepada perkembangan kualitas pelayanan pegawainya. Salah satu program yang menjadi perhatian dalam mendorong semangat kerja para pegawai adalah

peningkatan kualitas pelayanan yang baik, dengan demikian diharapkan tidak terjadi suatu pelayanan yang dapat merugikan pengguna jasa. Sehingga untuk mencapai tujuan tersebut petugas kepolisian harus lebih mengarahkan pegawai pada pengembangan kompetensi dan kualitas pelayanan sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Masyarakat pada umumnya membutuhkan kualitas pelayanan yang baik, yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu membutuhkan ketersediaan tenaga yang kompeten, berintegritas, dan seiring perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin deras. Maka kepuasan masyarakat adalah tujuan utama dalam pelayanan publik.

Menurut Ali & Widyaari dalam Mayasari (2020 : 37) menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan atau masyarakat tidak puas. Umumnya harapan dari seseorang merupakan perasaan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

Kepuasan adalah suatu respon pelanggan atau masyarakat sebagai hasil dan evaluasi ketidaksuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Apabila pelayanan yang diberikan pemerintah telah sesuai dengan harapan masyarakat maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas dan masyarakat pun akan merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka pelayanan tersebut dikatakan tidak berkualitas dan masyarakat tidak akan merasa puas. Karena jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu buruk, maka akan memberikan citra negatif bagi pemerintah tersebut.

Tabel 3
Survey Pendahuluan

Jenis Kelamin		Memakai Jasa Calo	Tidak Memakai Calo
Laki-laki	Perempuan		
4 orang	3 orang	6 orang	1 orang
Biaya / Tarif		Rp.300.000 -Rp.600.000	Rp.100.000 - Rp.150.000

Sumber : Survey awal yang dilakukan peneliti

Berdasarkan hasil survey awal dengan membuat beberapa pertanyaan yang dilakukan oleh peneliti kepada orang yang pernah membuat SIM C pada tanggal 19 dan 20 Maret 2021 dari 7 (tujuh) pengguna layanan, 6 (enam) diantaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan terutama pada biaya/tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat kurang sesuai dengan ketentuan yang ada. Demikian fenomena di Satpas Cibinong Polres Bogor, keluhan dari masyarakat biaya pelayanan SIM C menurut ketentuan yaitu Rp. 100.000 bisa mencapai Rp. 600.000. mungkin karena mereka memakai jasa perantara. Masyarakat banyak yang masih menggunakan jasa perantara karena mereka berpikir bahwa itu akan lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus melewati beberapa macam proses. Tetap saja setiap harinya yang datang untuk membuat dan memperpanjang SIM selalu ramai, jadi mereka harus tetap menunggu antrean. Namun tidak sedikit pula yang mengeluhkan tentang jasa perantara ini. Walaupun saat ini sudah tersedia, pendaftaran SIM secara online tapi masih banyak juga masyarakat kurang paham tentang itu. Adanya pembuatan dan perpanjangan SIM secara online agar mempermudah masyarakat untuk mendaftar dengan mengisi formulir pendaftaran dan jadwal yang telah dipilih dan datang ke Satpas sesuai jadwal untuk foto dan pengambilan SIM.

Berdasarkan hasil riset diatas, diharapkan pelaksana pelayanan menindak tegas oknum-oknum yang telah menaikkan tarif/biaya yang dirasa cukup memberatkan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa tindakan kualitas pelayanan dari aparat kepolisian masih belum dilaksanakan dengan baik sehingga membuat masyarakat kurang puas terhadap ketidakadilan pelayanan yang diberikan oleh Satpas Cibinong Polres Bogor. Tarif/biaya yang sesuai seharusnya memudahkan masyarakat untuk mendapatkan SIM. Selain itu pelayanan aparat kepolisian yang melakukan tindakan dan merespon keinginan pengguna jasa juga menjadi penilaian masyarakat.

Dalam hal ini tidak heran jika praktik pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Keluhan masyarakat tentang pelayanan SIM dan permintaan pelayanan SIM yang terus meningkat membuat Satpas Bogor terus bekerja keras untuk mengambil langkah-langkah baru dibidang layanan SIM untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, dan kepuasan masyarakat bisa tercapai.

Keberadaan kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Cibinong Polres Bogor sangat dibutuhkan masyarakat untuk mendukung kelancaran penerbitan SIM. Tuntutan masyarakat terhadap kantor satpas untuk menerbitkan pelayanan merupakan syarat yang dibutuhkan kantor satpas untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik guna untuk memuaskan masyarakat, serta mewujudkan harapan dan keinginan pengguna jasa. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti bermaksud untuk mengajukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SIM C DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) CIBINONG POLRES BOGOR”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan masih kurang maksimal, Karena hal ini terlihat dari proses pelayanan pembuatan SIM yang tidak mudah dan berlangsung cukup lama.
2. Kompetensi yang dimiliki oleh petugas kepolisian sudah cukup baik, karena sebelumnya telah mengikuti pelatihan dibidangnya, namun tidak menuntut kemungkinan bahwa seluruh pegawai dapat mempraktekannya.
3. Biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat kurang sesuai dengan ketentuan yang ada. Akibat memakai jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya yang lebih dari ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan belum mencapai maksimal, karena hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat mengenai pembuatan SIM yang berbelit-belit.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi pada hal-hal yang akan diteliti, yang memfokuskan pokok masalah agar peneliti lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan peneliti akan tercapai. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Peneliti membatasi masalah dan lebih memfokuskan meneliti bagian SIM karena SIM merupakan tanda identitas wajib bagi masyarakat pengendara kendaraan bermotor yang telah berusia 17 tahun keatas.
2. Populasi yang diambil untuk penelitian ini hanya masyarakat yang membuat SIM C.

3. Pada variabel kepuasan masyarakat teori yang digunakan lebih banyak diambil dari jurnal pemasaran.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
3. Apakah kualitas pelayanan publik dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui pengaruh keterkaitan kualitas pelayanan publik dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Manfaat teoritis
 - a. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada

pelayanan publik dan juga menambah kajian tentang administrasi lalu lintas. Manfaat dari penelitian ini untuk mengembangkan penulisan tentang penelitian yang bersifat ilmiah, dan juga membandingkan antara pengetahuan dan prakteknya dilapangan.

b. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bacaan karya ilmiah untuk bisa dijadikan literature atau menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi pembaca yang dibisa dikembangkan dalam penelitian selanjutnya. Dan juga untuk menambah wawasan pembaca mengenai kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik khususnya di bagian SIM (SATPAS) Cibinong Polres Bogor.

2) Manfaat praktis

Manfaat penelitian ini sebagai bahan refleksi bagi instansi dan lembaga pemerintah akan pentingnya kualitas pelayanan yang baik pada SIM di bagian SATPAS Cibinong Polres Bogor. Dan juga bisa untuk sebagai bahan referensi bagi pihak pihak tertentu dalam pengambilan kebijakan memberikan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai yang berkompeten agar dapat mencapai kepuasan masyarakat. Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan pada bagian SATPAS Cibinong Polres Bogor untuk meningkatkan fungsi pelayanan pada masa yang akan datang.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dan terbagi menjadi beberapa sub bab, agar penjelasannya dapat lebih mudah untuk dipahami. Secara garis besar penelitian ini terdiri dari :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini merupakan awal dari penulisan penelitian yang menyajikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan uraian mengenai teori-teori yang relevan terhadap penelitian. Di dalamnya terdapat teori mengenai manajemen sumber daya manusia, kualitas pelayanan publik, kompetensi pegawai atau SDM dan kepuasan masyarakat serta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian untuk mendukung pembahasan dari penelitian ini.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menerangkan bagaimana metode yang digunakan meliputi metode penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variabel, instrumen penelitian serta teknik analisisnya.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan pengolahan data dari hasil penelitian, meliputi gambaran objek penelitian, profil responden, distribusi frekuensi jawaban responden, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien korelasi, uji hipotesis, koefisien determinasi dan pembahasan.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan akhir dari penulisan penelitian yang menyajikan kesimpulan dari penelitian ini dan saran untuk pihak yang terkait.