

## **Abstrak**

### **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan SIM Keliling Menggunakan Analisis Faktor (*Studi Kasus Pelaksanaan SIM Keliling Polresta Padang*)**

**Oleh : RafliYunus**

Pelayanan SIM Keliling Polresta Padang dilakukan oleh Satuan Unit Kerja Polri berupa kendaraan khusus yang difungsikan untuk pelayanan perpanjangan SIM A dan C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai pengguna pelayanan SIM Keliling adalah: BuktiLangsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Salah satu analisis statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen adalah analisis faktor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan SIM Keliling Polresta Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Pada penelitian ini populasi adalah pelanggan pelayanan SIM Keliling Polresta Padang dan sampelnya berjumlah 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode accident sampling. Instrumen kuesioner yang terdiri dari 21 pernyataan. Pengolahan data menggunakan analisis faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan SIM Keliling Polresta Padang ada enam faktor, yaitu faktorkepastian, faktor perlindungan, faktor kepercayaan, faktor kebutuhan, faktor pelaksanaan, dan faktor perlengkapan. Faktor yang paling dominan yaitu kepastian dan kebutuhan dimana terdapat variable kesesuaian jadwal yang ditentukan, keakuratan informasi dan pelayanan, keamanan dan kenyamanan, jam buka operasional, perhatian petugas dalam pelayanan serta perhatian petugas memahami keluhan.