

## PENGARUH INOVASI LAYANAN *COACHING CLINIC* TERHADAP KEPUASAN “PEMOHON SIM” DI POLRES GRESIK

### *THE INFLUENCE OF INNOVATION OF COACHING CLINIC SERVICES ON THE SATISFACTION OF "SIM APPLICANTS" AT GRESIK POLRES*

Nur Nikmatus Sholiha<sup>1</sup>, Asri Rejeki<sup>2</sup>, Prianggi Amelasasih<sup>3</sup>

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik

Email: asrirejeki@umg.ac.id

#### **Abstract**

*This study examines the effect of coaching clinic service innovation on driver's license applicant satisfaction at the Gresik Police. Starting from the fact that there were complaints from SIM applicants, the Gresik Police issued innovations to serve them better. One such innovation is the Coaching Clinic. The Coaching Clinic program is expected to be able to overcome and minimize complaints from SIM applicants in practical and theoretical exams for difficult SIM management. This research is quantitative research with purposive sampling technique. The data collection technique is the questionnaire method. In accordance with the explanation of the research results, it can be concluded that the coaching clinic service innovation has an effect on the satisfaction of SIM applicants at the Gresik Police, meaning that H1 which states, "Coaching Clinic innovation has an effect on SIM applicant satisfaction, SIM applicants are accepted", on the other hand H0 is rejected. The magnitude of the influence of coaching clinic service innovation on driver's license applicant satisfaction at Gresik Police is shown by the R square correlation of 96.7%. Increased coaching clinic service innovation will have an impact on increasing SIM applicant satisfaction, as well as a decrease in coaching clinic service innovation will result in a decrease in SIM applicant satisfaction. The innovation level of the coaching clinic service at the Gresik Polres is high, as is the satisfaction of SIM applicants at the Gresik Polres.*

**Keywords:** *coaching clinic, Gresik Police, service innovation*

#### **Abstrak**

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh inovasi layanan *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM di Polres Gresik. Bertitik tolak dari fakta adanya keluhan pemohon SIM, Polres Gresik mengeluarkan inovasi guna melayani dengan lebih baik. Salah satu inovasi tersebut berupa *Coaching Clinic*. Program *Coaching Clinic* diharapkan dapat mengatasi dan meminimalisir keluhan pemohon SIM dalam ujian praktik serta teori untuk pengurusan SIM yang sulit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu metode kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan *coaching clinic* berpengaruh terhadap kepuasan pemohon SIM pada pemohon SIM di Polres Gresik. Besarnya pengaruh inovasi layanan *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM pada pemohon SIM di Polres Gresik ditunjukkan oleh R square korelasi sebesar 96,7%. Inovasi layanan *coaching clinic* yang meningkat akan berdampak pada peningkatan kepuasan pemohon SIM, begitu pula dengan adanya penurunan inovasi layanan *coaching clinic* akan mengakibatkan terjadinya penurunan kepuasan pemohon SIM. Tingkat inovasi layanan *coaching clinic* di Polres Gresik tergolong tinggi, begitu pula dengan kepuasan pemohon SIM pemohon SIM di Polres Gresik juga tergolong tinggi.

**Kata kunci:** *coaching clinic, Polres Gresik, inovasi layanan*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada pemohon SIM dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Rukayat, 2017). Dari pengertian tersebut pelayanan publik merupakan satu di

antara sejumlah tugas pemerintah yang tidak bisa diabaikan karena apabila unsur-unsur pelayanan mengalami kemacetan maka dapat dipastikan bahwa seluruh sektor juga akan mengalami kemacetan. Oleh karena itu perlu adanya penyusunan rencana yang baik serta perlu dirumuskan juga standar layanan publik yang selaras dengan wewenang yang diserahkan oleh pemerintah pusat kepada sejumlah pemda.

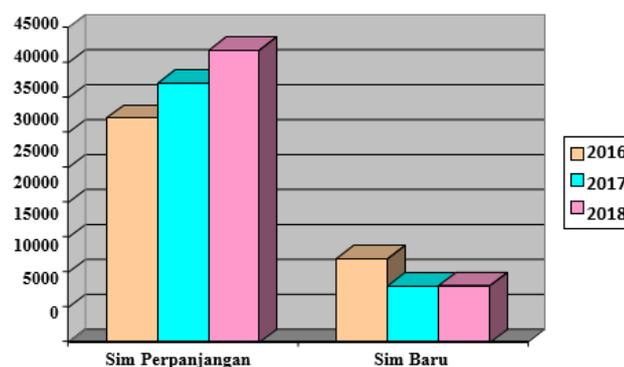
Keberadaan pemerintah bukan semata-mata untuk memberikan pelayanan pada dirinya sendiri, namun juga untuk memberikan pelayanan pada pemohon SIM dan memberikan kesempatan pada masing-masing komponen pemohon SIM dalam upaya peningkatan kapabilitas keterampilan. Oleh karenanya, birokrasi layanan pemohon SIM atau petugas pemerintahan mempunyai kewajiban dalam melayani pemohon SIM secara maksimal (Kusnadi, 2011). Salah satu lembaga pemerintah yang bertugas melayani pemohon SIM adalah kepolisian. Polisi menjalankan fungsi pemerintahan dengan bekerja sama dengan badan penegak hukum, bertugas mengayomi, melindungi, serta melayani, membimbing pemohon SIM. Sejumlah tugas ini berhubungan dengan beberapa sosial yang selalu berhubungan dengan publik (Anshar dan Setiyono, 2020).

Pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 tentang Surat Izin Mengemudi disebutkan bahwa yang memiliki kewenangan dalam menerbitkan SIM (Surat Izin Mengemudi) kepada publik ialah Kepala Kepolisian pada masing-masing wilayah serta diperintahkan kepada Kasatlantas. Adanya layanan pemohon SIM diperlukan untuk memperoleh efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan adalah hal yang urgen dan sangat penting di dalam memberikan layanan pemohon SIM. Berikut ini merupakan data kunjungan dan keluhan pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik.

**Tabel 1. Keluhan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2016 - 2017**

No	Keluhan	Jumlah
1	Fasilitas/ Kapasitas Kursi	67
2	Kurang tanggapnya petugas terhadap pemohon SIM	84
3	Banyak dijumpai calo	72
4	Tes praktek ujian SIM sangat sulit	82

Sumber: Satlantas Polres Gresik, 2019



**Gambar 1. Grafik Kunjungan Pemohon SIM di Satlantas Polres Gresik Tahun 2016 – 2018**

Bertitik tolak dari fakta adanya keluhan pemohon SIM, Polres Gresik mengeluarkan inovasi guna melayani dengan lebih baik. Salah satu inovasi tersebut berupa *Coaching Clinic*. Program *Coaching Clinic* diharapkan dapat mengatasi dan meminimalisir keluhan pemohon SIM dalam ujian praktik serta teori untuk pengurusan SIM yang sulit. Polres Gresik telah menyiapkan petugas, menyiapkan motor dan mobil. Di samping itu polisi juga menyiapkan fasilitas ruangan untuk berlatih dan ujian teori. Diharapkan dengan program ini pemohon SIM akan lebih mudah mendapatkan SIM. Adanya inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan sekaligus meminimalisasi keluhan-keluhan pemohon SIM saat melakukan ujian teori serta praktek sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemohon SIM di Polres Gresik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, kepuasan pemohon SIM merupakan pendapat, opini dan penilaian pemohon SIM terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan merupakan rasa puas atau tidak puas dari seseorang atas sesuatu layanan yang diberikan oleh pihak tertentu. Dalam hal ini, layanan yang diberikan adalah layanan inovasi layanan *coaching clinic* oleh Polres Gresik. Sementara itu, yang memberikan respon atas layanan tersebut adalah pemohon SIM pemohon SIM yang mengikuti pelatihan tersebut.

Respon pemohon SIM yang mengikuti pelatihan yang diberikan Polres Gresik terhadap inovasi layanan *coaching clinic* ada beberapa kemungkinan, yaitu ada yang puas, kurang puas, dan ada yang tidak puas. Pendapat, opini atau penilaian pemohon SIM terhadap inovasi layanan *coaching clinic* diberikan setelah mereka menggunakan atau memanfaatkan layanan tersebut. Jika pemohon SIM merasakan manfaat dari pelatihan tersebut maka diharapkan pemohon SIM puas. Namun, jika pemohon SIM tidak merasakan manfaat dari adanya pelatihan tersebut maka kemungkinan pemohon SIM tidak puas.

Selama ini dampak inovasi program *Coaching Clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM belum pernah diteliti sehingga belum diketahui apakah inovasi yang dilakukan selama ini oleh Polres Gresik mampu mendorong terjadinya kepuasan pemohon SIM. Mengacu pada paparan permasalahan layanan SIM, peneliti terdorong untuk menjalankan penelitian yang berjudul “Pengaruh Inovasi Layanan *Coaching Clinic* terhadap Kepuasan Pemohon SIM di Polres Gresik”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Vavra (1997), kepuasan pelanggan adalah tolok ukur terpenting untuk mendefinisikan kualitas layanan yang benar-benar disampaikan kepada pelanggan. Ini berkonotasi respons terhadap keadaan kepuasan (Oliver, 1997). Kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan yang memuaskan yang terkait dengan konsumsi (Bloemer & Schroder, 2002). Kepuasan konsumen merupakan hasil dari penilaian pelanggan setelah pembelian keseluruhan pengalaman layanan selama kunjungan toko. Kepuasan pelanggan adalah reaksi yang efektif di mana selama layanan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan telah terpenuhi (Menon & Dube, 2000) dan (Lovelock, 2001). Kepuasan

konsumen dideskripsikan sebagai hasil komparasi antara ekspektasi customer dan performa mutu pelayanan yang dirasakan (Herington & Weaven, dalam Minh dan Huu, 2016).

Rust dan Oliver (Agyapong, 2011) menyampaikakan bahwa rasa puas atau tidak puas customer merupakan sebuah reaksi kognitif ataupun afektif yang timbul atas respons kepada serangkaian perjumpaan pelayanan tunggal ataupun berkelanjutan. Liang dan Zhang (2012) memberi definisi kepuasan customer atau pelanggan sebagai sebuah perasaan suka customer, yang dihasilkan dari pandangannya tentang kinerja produk atau layanan yang tepat sesuai dengan harapannya. Aburayya dkk. (2020) mengemukakan bahwa kepuasan adalah sensasi positif yang diciptakan dalam diri seseorang setelah menggunakan produk tertentu.

Oliver (Aburayya dkk., 2020) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kondisi psikologis yang dikeluarkan saat emosi sekitar harapan konsumen yang dikonfirmasi atau diputuskan dikombinasikan dengan perasaan pelanggan sebelumnya mengenai pengalamannya dalam mengkonsumsi. Dalam konteks ini, istilah diskonfirmasi terkait dengan pemenuhan ekspektasi konsumen dan bisa positif di mana performa produk melebihi ekspektasi konsumen, negatif di mana performa produk di bawah harapan konsumen, atau nol di mana performa sama dengan ekspektasinya. Kepuasan yang timbul karena kesesuaian ekspektasi pelanggan dengan layanan atau produk yang diterima juga merupakan target yang diinginkan untuk bisnis karena pelanggan yang puas cenderung mengulangi pembelian dan mengerahkan upaya dalam menyebarkan komentar dan pendapat positif tentang pengalaman di dalam toko mereka kepada pelanggan lain. Kepuasan pelanggan memungkinkan umpan balik terbaru, tolok ukur hasil dan ekspresi kepedulian kepada pelanggan. Menurut Novella (2012), pelanggan yang puas memungkinkan kontribusi penjualan tertinggi dalam organisasi.

### **Inovasi Layanan**

Pengertian inovasi menurut Sari (2018) adalah inovasi menyangkut proses belajar dan penemuan tentang produk baru, proses produksi baru dan bentuk baru organisasi ekonomi, yang mana, pelaku ekonomi sering kali hanya memiliki kepercayaan yang agak tidak terstruktur terhadap beberapa peluang yang tidak dieksploitasi, dan yang secara umum diperiksa dan diperiksa dipilih, dalam ekonomi yang tidak terpusat, oleh beberapa interaksi kompetitif, dari bentuk apapun, di pasar produk.

Menurut Hamel, inovasi diartikan sebagai perubahan dari prinsip-prinsip, proses, serta praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama serta memberi dampak signifikan terhadap cara suatu manajemen yang dijalankan (Ancok, 2012). Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi tidak semata-mata tentang pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, akan tetapi juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, serta bentuk layanan yang memperlihatkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

### **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini yakni pemohon SIM di Polres Gresik yang diambil berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu teknik

pengambilan sampel menggunakan kriteria. Kriteria sample penelitian ini yaitu pemohon SIM yang pernah melakukan coaching clinic. Besarnya sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin sejumlah 133. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan metode kuesioner (sugiyono, 2015:142) dalam penelitian ini tentang respon responden terkait pengaruh inovasi *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM. Penelitian ini dianalisis memakai analisis regresi liner sederhana

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi

Sebelum dijalankan uji hipotesis terlebih dulu dilaksanakan asumsi yaitu uji normalitas dan uji linieritas. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov Smirnov. Hasil nilai Asymp Sig. pada uji kolmogorov smirnov variabel inovasi layanan *coaching clinic* dan kepuasan pemohon SIM ialah 0,200 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dinyatakan data tidak terdistribusi normal.

Hasil uji linierita menunjukkan nilai sig. *Linierity* 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan *Deviation from linierity* 0,000 < 0,05, sehingga dinyatakan data dalam penelitian ini antara inovasi layanan *coaching clinic* dengan kepuasan pemohon SIM linier. Setelah dilakukan perhitungan validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner mengenai inovasi pelayanan *coaching clinic* dan kepuasan pemohon SIM, maka item-item yang tidak sah (gugur) tidak dipergunakan. Sedangkan data yang berasal dari item-item yang sah langsung dipergunakan untuk analisis data penelitian. Karena data yang diperoleh tidak berdistribusi normal, maka analisis data yang akan digunakan adalah analisis korelasi Product Moment.

**Tabel 2. Hasil Uji Korelasi**

Correlations

		Inovasi Layanan Coaching Clinic	Kepuasan Pemohon SIM
Inovasi Layanan Coaching Clinic	Pearson Correlation	1	.983**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	133	133
Kepuasan Pemohon SIM	Pearson Correlation	.983**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	133	133

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

Sumber: SPSS 25.0 for windows

Hasil analisis data korelasi *Product Moment* dari person pada tabel 4.18 menunjukkan angka  $r = 0,983$   $p = 0,000$  ada Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ). Sehingga korelasi tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara inovasi pelayanan *coaching clinic* dengan kepuasan pemohon SIM di Polres Gresik.

Setelah hasil analisis data korelasi *product moment* didapatkan, kemudian analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi non linear sederhana. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS 25.0 *for windows*

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana (Tabel Model Summary)**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 <sup>a</sup>	.967	.966	2.755

a. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan Coaching Clinic

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon SIM

Sumber: SPSS 25.0 *for windows*

Tabel 4 menunjukkan nilai 0,967 yang berarti arah pengaruh antara dua variabel positif, inovasi layanan *coaching clinic* dapat menjelaskan kepuasan pemohon SIM sebesar 96,7 % dan sisanya sebesar 3,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai R square tersebut memiliki kategori yang sanhat tinggi dengan sumbangan efektif inovasi layanan *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM adalah sebesar 96,7%.

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Regresi**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.640	1.612		4.118	.000
	Inovasi Layanan Coaching Clinic	.862	.014	.983	61.498	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon SIM

Sumber: SPSS 25.0 *for windows*

Tabel *coefficients* digunakan untuk mengetahui koefisien regresi dan keberpengaruhannya variabel X terhadap variabel Y. Pada tabel *coefficients* diketahui bahwa variabel independen (inovasi layanan *coaching clinic*) yang dimasukkan dalam model ternyata signifikan, hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya jauh dibawah 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pemohon SIM dipengaruhi oleh variabel inovasi layanan *coaching clinic* dengan persamaan matematis  $y = 6,640 + 0,862 x$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat inovasi layanan *coaching clinic* maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon SIM. (Ghozali, 2011: 20).

Sesuai dengan pengujian statistik dengan memakai uji t didapat nilai signifikansi (2-tailed) 0,000 yang lebih kecil dibanding  $\alpha=0,05$ . Oleh karena itu, bisa disebutkan, terdapat

pengaruh inovasi layanan *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM. Naik turunnya inovasi layanan *coaching clinic* diikuti oleh naik turunnya kepuasan pemohon SIM. Jika pemohon SIM mendapati inovasi layanan *coaching clinic* yang baik maka pemohon SIM akan puas terhadap layanan tersebut. Begitu juga sebaliknya, jika pemohon SIM mendapati inovasi layanan *coaching clinic* yang buruk, maka pemohon SIM akan merasa tidak puas.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Salim dkk (2018) yang telah membuktikan bahwa indikator layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* secara individual mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas suatu layanan, maka semakin tinggi kepuasan. Suatu layanan pemohon SIM yang baik ditandai dengan adanya kesiapan pelatih/petugas dan pelayanan yang cepat (Parasuraman, 2014). Pemohon SIM yang menggunakan layanan dengan pelatih/petugas yang siap dan dilayani dengan cepat maka akan senang. Hal tersebut menimbulkan kepuasan dalam diri pemohon SIM. Layanan pemohon SIM yang baik tentunya juga memiliki respon pelatih/petugas dalam menanggapi dan menjawab pertanyaan yang baik (Parasuraman, 2014). Pemohon SIM yang menggunakan layanan dengan pelatih/petugas yang menanggapi dan menjawab pertanyaan pemohon SIM tersebut dengan baik akan membuat pemohon SIM tersebut memahami alur, prosedur, atau hal-hal lain seputar layanan yang digunakan oleh pemohon SIM tersebut. Hal ini menimbulkan kepuasan dalam diri pemohon SIM.

Selain itu layanan pemohon SIM yang baik juga memiliki jaminan pelayanan dan jaminan keamanan (Parasuraman, 2014). Dengan adanya jaminan pelayanan dan jaminan keamanan seperti adanya kepastian adanya perubahan yang lebih baik setelah dilakukan pelayanan dan kepastian keamanan data identitas diri maupun keamanan fisik pemohon SIM saat proses pelayanan berlangsung membuat pemohon SIM merasa puas pula. Keramahan dan perhatian pelatih/petugas layanan juga menandakan bahwa layanan pemohon SIM tersebut baik (Parasuraman, 2014). Jika pelatih/petugas layanan tersebut ramah dan perhatian kepada pemohon SIM yang sengan mengajukan layanan, maka pemohon SIM tersebut akan senang sehingga timbul kepuasan pemohon SIM.

Selanjutnya yakni fasilitas peralatan dan tempat pelatihan suatu layanan mengindikasikan layanan pemohon SIM tersebut baik (Parasuraman, 2014). Jika fasilitas peralatan dan tempat pelatihan baik, maka kepuasan pemohon SIM akan tinggi. Sebaliknya jika fasilitas dan tempat pelatihan pelayanan tersebut buruk, tidak aman dipakai, atau bahkan tidak bisa digunakan maka pemohon SIM akan merasa tidak puas. Hasil analisis deskriptif menyebutkan bahwa variabel inovasi layanan *coaching clinic* aitem dengan nilai mean tertinggi ada pada item nomor 19, 22, 7, dan 14. Aitem 19, 22, dan 7 merupakan aitem *unfavorable*, sementara aitem nomor 14 merupakan aitem *favorable*. Artinya dalam variabel inovasi layanan *coaching clinic*, pemohon SIM paling banyak yang menyetujui bahwa inovasi layanan *coaching clinic* SIM yang ada masih belum maksimal. Sehingga perlu adanya peningkatan inovasi layanan *coaching clinic*. Sementara pada variabel kepuasan pemohon SIM aitem dengan nilai mean tertinggi ada pada item nomor 1, 9, 3, dan 24. Aitem 1, 9, dan 3 merupakan aitem *favorable*, sementara aitem nomor 24 merupakan aitem *unfavorable*. Artinya dalam variabel kepuasan pemohon SIM, pemohon SIM banyak yang menyetujui bahwa pemohon SIM telah puas dengan layanan *coaching clinic* SIM yang ada.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Sesuai dengan paparan hasil riset, bisa ditarik simpulan bahwa inovasi layanan *coaching clinic* berpengaruh terhadap kepuasan pemohon SIM pada pemohon SIM di Polres Gresik, artinya H1 yang menyatakan “Inovasi Coaching Clinic berpengaruh terhadap kepuasan pemohon SIM pemohon SIM diterima”, sebaliknya H0 ditolak. Besarnya pengaruh inovasi layanan *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM pada pemohon SIM di Polres Gresik ditunjukkan oleh R square korelasi sebesar 96,7%. Inovasi layanan *coaching clinic* yang meningkat akan berdampak pada peningkatan kepuasan pemohon SIM, begitu pula dengan adanya penurunan inovasi layanan *coaching clinic* akan mengakibatkan terjadinya penurunan kepuasan pemohon SIM. Tingkat inovasi layanan *coaching clinic* di Polres Gresik tergolong tinggi, begitu pula dengan kepuasan pemohon SIM pemohon SIM di Polres Gresik juga tergolong tinggi.

### Saran

Sebaiknya sebelum mengikuti ujian SM sebaiknya mengikuti *coaching clinic*, sebab *coaching clinic* dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pemohon SIM sebagai bekal melakukan *driving test* untuk memperoleh SIM. Sebaiknya, saat mengikuti *coaching clinic*, pemohon SIM serius dan memperhatikan pengarahan *trainer* selama mengikuti pelatihan dan tidak segan untuk bertanya bila ada yang belum jelas, sehingga pelatihan tersebut dapat maksimal membantu pemohon SIM sebelum menjalankan ujian SIM. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan hanya satu yaitu inovasi layanan *coaching clinic*, padahal masih ada sejumlah prediktor atau faktor yang memengaruhi kepuasan pemohon SIM, sehingga diharapkan peneliti selanjutnya menambah variabel independen lain selain inovasi layanan *coaching clinic*. Dengan begitu hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan inovasi layanan *coaching clinic* dapat menodorong keuasan pemohon SIM karena dapat memmbantu pemohon SIM dalam upaya lolos ujian SIM.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., 2014., The Behaviorial Consequenses Of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall.
- Aburayya, A., Marzouqi, A. A., Alawadhi, D., Abdouli, F., & Taryam, M. (2020). An empirical investigation of the effect of employees’ customer orientation on customer loyalty through the mediating role of customer satisfaction and service quality. *Management Science Letters*.
- Aburayya, A., Marzouqi, A. A., Alawadhi, D., Abdouli, F., & Taryam, M. (2020). An empirical investigation of the effect of employees’ customer orientation on customer loyalty through the mediating role of customer satisfaction and service quality. *Management Science Letters*.
- Agyapong, G. K. Q. 2011. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and*

- Management*, 6(5)Autant-Bernard, C. (2001), “Science and knowledge flows: Evidence from the French case”. *Research Policy*, 30, 7, pp.1069-1078.
- Anshar, R.U., dan Stiyono, J.2020. Tugas dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum dalam Perspektif Pancasila. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*. Volume 2 No 3
- Bloemer, J., & Schroder, G. (2002). Store Satisfaction and Store Loyalty Explained by Customer and Store Related Factors. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 68-80.
- Kusnadi, D. (2011) Menggagas Birokrasi yang Transparan dalam Pelayanan Publik. *Jurnal kajian Ekonomi dan Kepemohon SIMan*. Volume 2 No. 1
- Liang, R.D., & Zhang, J.S. (2012). The effect of service interaction orientation on customer satisfaction and behavioral intention: The moderating effect of dining frequency. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(6), 153-170.
- Lovelock, C. (2001). A Retrospective commentary on the article “New Tools for Achieving Service Quality”.*TheCornellHotelandRestaurantAdministrationQuarterly*,42,39-46.
- Menon, K., & Dube, L. (2000). Ensuring Greater Satisfaction by Engineering Salesperson Response to Customer Emotions. *Journal of Retailing*, 76 (3), 76 (3),
- Minh, N. V., & Huu, N. H. 2016. The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2).
- Novella, A. 2012. Linking individual resource organization practices and purchaser satisfaction on merchandise quality. *International Journal of Human Resource Management*, 23(18): 3906-3924.
- Nurma Haulika, A., Dwi Komara, B., & Kurniawan, A. (2023). Inovasi Layanan Baru Dengan Design Thinking Sebagai Upaya Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bank Tradisional. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 2(7), 2107–2118. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i7.1134>
- Oliver, Richard L. (2006), “Customer Satisfaction Research,” in the *Handbook of Marketing Research: Uses, Misuses, and Future Advances*, Rajiv Grover and Marco Vriens, eds., Thousand Oaks, CA: Sage, 569-587.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, No.2 Tahun XI.
- Salim, M., Bachri, S., Febliansa, M. R. (2018). Customer Satisfaction (Public Satisfaction) On Services In Administrative Village Office. *Asia-Pacific Management and Business Application*, 7(1).
- Salim, M., Bachri, S., Febliansa, M. R. (2018). Customer Satisfaction (Public Satisfaction) On Services In Administrative Village Office. *Asia-Pacific Management and Business Application*, 7(1).
- Sari, D. E. (2018). Pengaruh Innovation dan Service Quality melalui Customer Trust terhadap Customer Satisfaction di Pamella Supermarket Jl. Kusumanegara No.141 Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(1).

- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Vavra, T. G. (1997), “Improving your measurement of customer satisfaction: A guide to creating, conducting, analyzing, and reporting customer satisfaction measurement programs. Milwaukee: ASQC Quality Press.