

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Studi ini menggunakan subjek pemohon SIM yang menjalankan ujian SIM di Polres Gresik. Sebelum menjalankan ujian SIM di Polres Gresik, pemohon SIM Gresik dapat mengikuti latihan ujian SIM atau *coaching clinic* yang diselenggarakan oleh Polres Gresik. *Coaching clinic* diadakan untuk menjawab keluhan dari pemohon SIM Gresik yang kesulitan untuk mendapatkan SIM baru karena gagal dalam ujian praktik. Program ini bertujuan untuk melatih keterampilan berkendara agar lebih menguasai masalah berkendara. Riset ini mempergunakan 133 subjek yang merupakan pemohon SIM yang menjalankan ujian SIM baru di Polres Gresik. Semua responden sudah melakukan pengisian semua butir skala riset secara lengkap sehingga datanya dapat di lakukan analisis lebih lanjut.

a. Visi

Terwujudnya pelayanan yang professional dan terpercaya bagi pemohon SIM untuk mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM)

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan yang professional, transparan dan akuntabel.
- 2) Mewujudkan kepuasan dan kepercayaan pemohon SIM terhadap pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM).
- 3) Mewujudkan Pelayanan dan sitem informasi yang lebih terbuka dengan berbasis teknologi informasi.
- 4) Memberikan pelayanan yang sesuai dengan procedure dan tidak mempersulit pemohon SIM.

Distribusi subjek menurut jenis kelaminnya disajikan dalam tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1 Subjek Menurut Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	87	65,4	65,4	65,4
	Perempuan	46	34,6	34,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Sumber: Data primer penelitian tahun 2021

Mengacu pada tabel 4.1, dapat diketahui bahwa subjek studi ini yang berkategori jenis kelamin laki-laki sejumlah 87 orang (65%). Sementara itu, untuk subjek yang berkategori perempuan sejumlah 34 orang (34,6%). Dengan demikian, sebagian besar subjek studi ini berkategori laki-laki berdasarkan jenis kelaminnya.

Usia subjek dalam studi ini dikelompokkan menjadi empat rentang usia, yang disajikan pada tabel 4.2, di bawah ini.

Tabel 4.2 Subjek Menurut Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	79	59,4	59,4	59,4
	26-35 tahun	39	29,3	29,3	88,7
	35-45 tahun	13	9,8	9,8	98,5
	> 45 tahun	2	1,5	1,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Sumber: Data primer penelitian tahun 2021

Merujuk pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa subjek yang memiliki rentang usia kurang dari atau sama dengan 25 tahun sejumlah 79 orang (59,4%). Subjek dengan rentang umur 26-30 tahun yaitu sejumlah 39 orang (29,3%). Subjek yang mempunyai rentang umur 31-35 tahun, yaitu sejumlah 13 orang (9,3%). Subjek yang usianya berada di rentang 36-40 tahun sejumlah 2 orang (1,5%).

Subjek dalam studi ini mempunyai jenjang pendidikan terakhir yang dapat dikelompokkan menjadi empat jenjang. Berikut ini distribusi subjek riset sesuai dengan jenjang pendidikan terakhirnya, yang ditampilkan dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3 Pendidikan Subjek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD-SMP	9	6,8	6,8	6,8
	SMA Sederajat	96	72,2	72,2	78,9
	Diploma	4	3,0	3,0	82,0
	S1-S2	24	18,0	18,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Sumber: Data primer penelitian tahun 2021

Mengacu dengan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa subjek dengan jenjang pendidikan terakhirnya SD-SMP sejumlah 9 orang (6,8%), kemudian subjek yang pendidikan terakhirnya SMA sederajat, yaitu sejumlah 96 orang (72,2%), sementara itu subjek dengan jenjang pendidikan Diploma sejumlah 4 orang (3%), dan subjek yang berjenjang pendidikan S1-S2 sejumlah 24 orang (18,0%) Dengan demikian, dapat diketahui bahwa sebagian besar dalam studi ini jenjang pendidikan terakhirnya adalah SMA sederajat.

Dalam studi ini jenis pekerjaan subjek dikategorikan menjadi lima, yang distribusinya disajikan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Subjek Menurut Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	58	43,6	43,6	43,6
	PNS/TNI/Polri	5	3,8	3,8	47,4
	Wiraswasta	9	6,8	6,8	54,1
	Pelajar/Mahasiswa	38	28,6	28,6	82,7
	Lainnya	23	17,3	17,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Sumber: Data primer penelitian tahun 2021

Mengacu pada tabel 4.4, dapat diketahui bahwa subjek yang jenis pekerjaannya sebagai karyawan swasta sejumlah 58 orang (43,6%), yang jenis pekerjaannya PNS/TNI/Polri, yaitu sejumlah 5 orang (3,8%), selanjutnya yang jenis pekerjaannya wiraswasta sejumlah 9 orang (6,8%), sedangkan yang berstatus pelajar atau mahasiswa sebanyak 38 orang (28,6%), dan subjek yang pekerja di luar empat jenis pekerjaan tersebut ada sejumlah 23 orang (17,3%). Dengan demikian, pada studi ini subjek terbanyak adalah karyawan swasta.

4.1.2 Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan di antaranya:

1. Merumuskan masalah dan tujuan penelitian
2. Mengumpulkan beragam referensi yang mendukung
3. Melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing skripsi untuk mendiskusikan dan menyempurnakan pemahaman dan konsep-konsep yang mendasari penelitian secara berkala

4. Melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa untuk menggali data mengenai masalah akan diteliti
5. Surat izin penelitian kepada pihak yang terkait
6. Mencari informasi jumlah pemohon SIM yang *coaching clinic* di Polres Gresik
7. Menentukan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian
8. Menentukan metode penelitian yang digunakan
9. Menentukan alat ukur penelitian
10. Mengambil data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden.
11. Mengolah data yang diperoleh dengan menghitung dan membuat tabulasi yang kemudian dibuat tabel data dan menganalisis hasil penelitian.

Pelaksanaan penelitian dimulai dari izin penelitian dan memberikan surat izin kepada Polres Gresik. Setelah pihak terkait memberikan izin, peneliti melakukan pengambilan data dengan memberikan kuesioner kepada masing-masing responden. Pengambilan data dilakukan pada Oktober 2021 sampai dengan Desember 2021.

4.1.3 Hambatan dalam Proses Penelitian

Selama proses pelaksanaan penelitian, peneliti mengalami beberapa hambatan atau kesulitan antara lain:

1. Pada saat penelitian (pengambilan data) yang dilakukan peneliti tidak dapat mengobservasi kesungguhan semua responden karena keterbatasan waktu.
2. Pada saat penelitian (pengambilan data) yang dilakukan, peneliti memiliki keterbatasan waktu dikarenakan peneliti bekerja sehingga peneliti tidak selalu bisa mendampingi responden dalam mengisi angket/kuesioner.
3. Pada saat penelitian (pengambilan data) yang dilakukan, peneliti membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan responden pandemi Covid-19.
4. Peneliti kurang bisa mendapatkan sumber dari buku langsung dikarenakan keterbatasan waktu dan sulitnya membagi waktu kuliah dan kerja.

4.1.4 Subyek Penelitian

Subjek studi ini memiliki beragam latar belakang ditinjau dari jenis kelaminnya, rentang usianya, jenjang pendidikan terakhirnya, dan jenis pekerjaannya. Deskripsi karakteristik subjek studi ini disajikan dalam tabel .

4.2 Hasil Pengukuran Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Berikut ini aitem yang dianggap sah dan gugur pada instrumen penelitian Inovasi Layanan *coaching clinic*

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan *Coaching Clinic*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	114,35	139,413	,648	,960
X.2	114,45	137,587	,649	,960
X.3	114,50	135,487	,717	,959
X.4	114,93	144,892	,440	,961
X.5	114,32	134,584	,789	,958
X.6	114,38	138,087	,695	,959
X.7	114,38	138,189	,640	,960
X.8	114,57	133,584	,781	,959
X.9	114,35	136,746	,738	,959
X.10	114,98	144,230	,322	,962
X.11	114,73	134,974	,772	,959
X.12	114,63	132,651	,819	,958
X.13	114,75	140,859	,566	,960
X.14	114,93	144,892	,440	,961
X.15	114,38	137,471	,689	,959
X.16	114,50	134,718	,807	,958
X.17	114,60	138,913	,659	,960
X.18	114,63	140,138	,638	,960
X.19	114,43	137,738	,678	,959
X.20	114,55	134,972	,809	,958
X.21	114,60	138,810	,576	,960
X.22	114,52	136,358	,670	,960
X.23	114,93	144,892	,440	,961
X.24	114,43	137,738	,678	,959
X.25	114,57	134,610	,798	,958
X.26	114,48	136,922	,748	,959
X.27	114,77	140,179	,651	,960
X.28	114,68	134,430	,776	,959

Sumber: SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 28 aitem skala Inovasi Layanan *coaching clinic*, tidak terdapat aitem yang gugur. Aitem dianggap valid atau sah karena aitem tersebut memenuhi kriteria berdasarkan koefisien korelasi

minimal 0,30. Aitem yang dianggap sah dalam penelitian ini ditunjukkan pada 0,4 – 0,6.

Sedangkan aitem yang dianggap sah dan gugur pada instrumen penelitian kepuasan pemohon SIM ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemohon SIM
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	108,60	165,887	,839	,969
Y.2	108,52	167,692	,854	,969
Y.3	108,75	165,013	,772	,969
Y.4	108,73	164,769	,780	,969
Y.5	108,63	166,035	,780	,969
Y.6	108,73	167,794	,649	,970
Y.7	108,73	164,307	,849	,969
Y.8	108,80	164,779	,799	,969
Y.9	108,73	164,974	,810	,969
Y.10	109,05	170,049	,680	,970
Y.11	109,25	177,936	,110	,974
Y.12	108,65	166,746	,788	,969
Y.13	108,68	168,635	,723	,970
Y.14	108,70	164,164	,809	,969
Y.15	108,77	164,589	,764	,970
Y.16	108,70	165,190	,793	,969
Y.17	108,90	167,579	,680	,970
Y.18	108,68	168,789	,621	,971
Y.19	108,60	165,528	,810	,969
Y.20	108,77	165,256	,765	,970
Y.21	108,57	165,533	,810	,969
Y.22	108,70	168,728	,628	,971
Y.23	108,75	164,756	,829	,969
Y.24	108,80	164,779	,799	,969
Y.25	108,68	164,481	,830	,969
Y.26	109,05	171,433	,641	,970

Sumber: SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan tabel di atas, hanya ada 1 dari 26 aitem dari variabel kepuasan pemohon SIM yang gugur. Sehingga jumlah seluruh aitem sah pada variabel kepuasan pemohon SIM adalah sebanyak 25 aitem. Aitem gugur tersebut terdapat pada nomor 11 di mana nilainya kurang dari 0,3.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan pengujian reliabilitas dengan cara menghitung koefisien korelasi reliabilitas *Alpha Cronbach*. Pengujian reliabilitas hasil ukur instrument penelitian dilakukan dengan bantuan SPSS 25.0 *for windows* dengan operasi *analyze > scale > reliability analyze*.

Berikut ini hasil pengujian reliabilitas instrumen inovasi layanan *coaching clinic*

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Skala Inovasi Layanan *Coaching Clinic*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,961	28

Sumber: SPSS 25.0 *for windows*

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil analisis pada instrumen inovasi layanan *ciaching clinic* menunjukkan hasil reliabilitas 0,961 atau lebih besar dari 0,6, yang artinya reliabel. Sementara hasil uji reliabilitas untuk skala kepuasan pemohon SIM adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Skala Kepuasan Pemohon SIM

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,971	26

Sumber: SPSS 25.0 *for windows*

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil analisis pada instrumen kepuasan pemohon SIM menunjukkan hasil reliabilitas 0,971 atau lebih besar dari 0,6, yang artinya reliabel.

4.3 Uji Asumsi

Sebelum dijalankan uji hipotesis terlebih dulu dilaksanakan asumsi yaitu uji normalitas dan uji linieritas.

4.3.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov

Smirnov.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20917405
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.041
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: SPSS 25.0 *for windows*

Berdasar tabel 4.9 dapat diketahui bahwa 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.

4.3.2 Uji Linieritas

Berikut ini hasil uji linieritas :

Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas

		ANOVA Table					
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pemohon SIM * Inovasi Layanan Coaching Clinic	Between Groups	(Combined)	29348,597	52	564,396	127,200	,000
		Linearity	28709,141	1	28709,141	6470,273	,000
		Deviation from Linearity	639,456	51	12,538	2,826	,000
Within Groups			354,967	80	4,437		
Total			29703,564	132			

Sumber: SPSS 25.0 *for windows*

Sesuai dengan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa 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.

4.4 Hasil Analisis Data Penelitian

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. Data yang diperoleh berdistribusi normal, maka analisis data yang akan digunakan adalah analisis korelasi Product Moment. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS 25.0 for windows dengan menggunakan sistem operasi *Analyze > Correlate > Bivariate*

Tabel 4.11 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 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana (Tabel Model Summary)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 ^a	.967	.966	2.755

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon SIM

Sumber: SPSS 25.0 for windows

Tabel 4.12 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 sangat tinggi dengan sumbangan efektif inovasi layanan *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM adalah sebesar 96,7%.

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Regresi

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
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 di bawah 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pemohon SIM dipengaruhi oleh variabel inovasi layanan *coaching clinic* dengan persamaan matematis $y = 6,640 + 0,862x$. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat inovasi layanan *coaching clinic* maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon SIM. (Ghozali, 2011: 20).

4.5 Pembahasan

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.

Service innovation atau inovasi layanan yang dijalankan suatu penyedia jasa layanan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Inovasi yang diimplementasikan pada layanan perusahaan akan mempercepat sistem kerja pelayanan

perusahaan. Kecepatan yang diberikan perusahaan dalam melayani akan membuat pelanggan tidak perlu menunggu untuk dapat menerima layanan yang telah tersedia. (Owano, 2013). Menurut Delafrooz (2013) inovasi layanan dapat membuat konsumen begitu puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan, ini terjadi sebab perusahaan dapat memberikan pembaruan dalam pemberian layanan baik dari teknologi yang dipakai untuk melayani konsumen, perbaikan interaksi dengan konsumen yang diperlukan untuk menjaga komunikasi dengan pelanggan dan adanya pengembangan atas layanan yang diberikan kepada konsumen.

Menurut Kraemer, 2010 (Owano, 2014) mengatakan bahwa pelanggan nyaman dengan pemakaian teknologi yang mengikuti perkembangan zaman, sebab pelanggan menginginkan adanya pembaharuan dalam pelayanan, baik dari teknologi yang digunakan maupun sistem kerja untuk melayani konsumen. Akan tetapi, apabila perusahaan tidak melakukan pembaharuan dalam layanan akan menyebabkan pelanggan merasa bosan dengan layanan yang diberikan perusahaan, sehingga perusahaan harus memberikan pembaharuan layanan dalam mencukupi kebutuhan konsumen.

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 senang 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.