

## LAMPIRAN 1

### SURAT PERMOHONAN IZIN MELAKUKAN PENELITIAN



PRODI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Nomor : 336/IL.3.UMG/Psi/A/2021

Lamp. : -

Hal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Polres Gresik  
Jl Wahidin Sudiro Husodo No 214, Kembangan, Kec Kebomas  
di  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berkenaan dengan tugas penyusunan Skripsi oleh mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik, maka kami mohon mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Nur Nikmatu Sholiha  
NPM : 16712009  
Semester : XI (Sebelas)  
Alamat : Jl Nias No 15 Randuagung Kebomas  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Coaching Clinic Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Sim Di Polres Gresik

Kami berharap bantuan untuk memberikan Ijin Penelitian pada mahasiswa kami dalam melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk menyusun Skripsi pada perusahaan/instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun pengambilan data yang dibutuhkan adalah Sebar Data Kuesioner.

Perlu kami sampaikan bahwa bahan-bahan yang diperoleh hanya untuk kepentingan penelitian dan tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan perusahaan/instansi Bapak/Ibu.

Demikian untuk dimaklumi, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 28 Desember 2021  
Ma Fitri Sholichah, S.Psi., M.A

Tindakan:

1. Arsip



The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik. 61121 Telp. (031) 3951414, Fax. (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id> Email: [info@umg.ac.id](mailto:info@umg.ac.id)

**LAMPIRAN 2**  
**SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH JAWA TIMUR  
RESOR GRESIK

Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 214 Gresik 61124

Gresik, 30 November 2021

Nomor : B/ 117 /XI/KEP./2021/Bag SDM  
Klasifikasi : BIASA  
Lampiran : -  
Perihal : Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Kepada

Yth. KAPRODI FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
GRESIK

di

Gresik

- 1 Rujukan Surat Prodi Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik Nomor : 336/II.3.UMG/Psi/A/2021 tentang Surat Izin Penelitian Di Polres Gresik.
- 2 Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, dengan ini dikirimkan kepada Kepala Kaprodi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik Surat keterangan telah melakukan penelitian oleh mahasiswa :
  - a. Nama : Nur Nikmatu Sholiha
  - b. NIM : 16712009
  - c. Alamat : Jalan Nias 15 Randuagung, Kec Kebomas, Kab Gresik
  - d. Judul Penelitian : Pengaruh Inovasi *Coaching Clinic* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon SIM Di Polres Gresik
  - e. Keterangan : Bahwa yang bersangkutan diatas adalah benar-benar telah melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk penyusunan Skripsi di Polres Gresik.
3. Demikian untuk menjadi maklum.






KEPALA KEPOLISIAN RESOR GRESIK

MUCHAMMAD NUR AZIS, S.H., S.I.K., M.Si.



AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 79061536



## C. KONSULTASI DENGAN PEMBIMBING II :

TANGGAL	PERMASALAHAN	SARAN	PARAF PEMBIMBING	PARAF MAHASISWA
30/12-21	Bab I & II	- penggunaan kata		
	Bab III	- subbab label identifikasi Masalah		
	Bab V	- Saran		

## D. PERSETUJUAN SKRIPSI SIAP DILAKUKAN :

Pembimbing Skripsi	Nama	Hari/Tanggal	Tanda Tangan
Pembimbing I	Dr. Asri Rejeki, M.M., Psikolog	Jumat, 31/12 2021	
Pembimbing II	Prianggi Amelasasih, S.Psi., M.Si	Jumat 31/12/2021	

Gresik, 24 Desember 2021

Mengetahui,

Ka. Prodi Psikologi





49	1	2	2	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
50	2	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	1	1	2	1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
52	2	1	4	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
53	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
54	2	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
55	1	1	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
56	2	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
57	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
58	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
59	1	1	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
60	1	1	2	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
61	2	1	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	2	1	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
64	1	1	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	1	2	2	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
68	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
69	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
70	2	1	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
71	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	1	2	2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
73	1	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
74	2	1	2	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3

75	2	2	4	1	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5
76	2	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	2	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
78	1	2	2	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
79	2	1	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
81	1	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
82	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
83	1	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
84	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	1	1	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4
87	1	3	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
88	2	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
89	1	1	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
90	1	1	2	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
91	2	1	2	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
92	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
93	1	1	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
94	2	1	2	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	1	2	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
96	1	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	1	1	4	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
98	1	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
99	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
100	2	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5



101	1	3	2	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
102	1	2	2	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
103	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
104	1	2	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
105	1	1	3	1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
106	1	3	2	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
107	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
109	1	1	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
110	2	2	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	1	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	2	1	2	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
114	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
115	2	1	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
116	2	1	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
117	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
118	1	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
119	2	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
120	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
121	1	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5
122	1	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	1	1	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
124	1	1	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
125	2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5

127	2	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
128	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
129	1	2	4	1	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
130	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
131	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
132	1	1	2	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4
133	1	2	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5



**LANJUTAN TABULASI SKORING VARIABEL INOVASI LAYANAN *COACHING CLINIC***

X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X.22	X.23	X.24	X.25	X.26	X.27	X.28	X	MX	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	2,96	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	111	3,96
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	99	3,54
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	3,04
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	92	3,29
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	118	4,21
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	74	2,64
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	133	4,75
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	127	4,54
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	85	3,04
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	136	4,86
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	116	4,14
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	122	4,36
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	126	4,50
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	104	3,71
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	109	3,89
4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	99	3,54
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	127	4,54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	3,96
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	89	3,18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	4,04
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	100	3,57

4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	126	4,50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	4,07
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	100	3,57
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	3,07
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	93	3,32
4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	120	4,29
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	2,50
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	133	4,75
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	129	4,61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	4,04
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	136	4,86
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	118	4,21
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	123	4,39
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	128	4,57
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	105	3,75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	110	3,93
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	108	3,86
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	136	4,86
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	125	4,46
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	130	4,64
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	92	3,29
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	95	3,39
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	102	3,64
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	125	4,46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	4,04
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	99	3,54



5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	139	4,96
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	135	4,82
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	130	4,64
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	114	4,07
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	136	4,86
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	119	4,25
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	125	4,46
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	129	4,61
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	104	3,71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	3,93
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	135	4,82
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139	4,96
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	129	4,61
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	3,21
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96	3,43
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	101	3,61
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	127	4,54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	4,07
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	99	3,54
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	87	3,11
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	93	3,32
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	120	4,29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138	4,93
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	133	4,75
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	127	4,54



4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	124	4,43
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	128	4,57
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	103	3,68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	3,96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	3,96
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	134	4,79





**LAMPIRAN 5**  
**TABULASI SKORING VARIABEL KEPUASAN PEMOHON SIM**

KX	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3



2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4
3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5



Y.16	Y.17	Y.18	Y.19	Y.20	Y.21	Y.22	Y.23	Y.24	Y.25	Y	MY	KY
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	75	3,00	2
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	104	4,16	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	92	3,68	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	3,08	2
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	87	3,48	2
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	118	4,72	3
3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	68	2,72	2
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	121	4,84	3
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	114	4,56	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	77	3,08	2
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	122	4,88	3
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	113	4,52	3
4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	112	4,48	3
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	113	4,52	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	95	3,80	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	3,92	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	90	3,60	2
5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	115	4,60	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	4,08	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	4,00	3
3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	85	3,40	2
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	102	4,08	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	91	3,64	2
4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	113	4,52	3
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	107	4,28	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	95	3,80	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	83	3,32	2
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	88	3,52	2
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	117	4,68	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65	2,60	2
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	121	4,84	3
5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	116	4,64	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	103	4,12	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	123	4,92	3
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	114	4,56	3
4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	111	4,44	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	119	4,76	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	3,88	3
4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	104	4,16	3

4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	107	4,28	3
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	122	4,88	3
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	115	4,60	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	4,96	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	83	3,32	2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	92	3,68	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	93	3,72	3
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	112	4,48	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	105	4,20	3
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	93	3,72	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	78	3,12	2
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	87	3,48	2
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	117	4,68	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5,00	3
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	118	4,72	3
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	115	4,60	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	95	3,80	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	71	2,84	2
4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	112	4,48	3
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	112	4,48	3
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	117	4,68	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	3,76	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	99	3,96	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91	3,64	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	4,96	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5,00	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5,00	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	87	3,48	2
3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	102	4,08	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	94	3,76	3
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	116	4,64	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	77	3,08	2
4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	96	3,84	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	83	3,32	2
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	87	3,48	2
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	118	4,72	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5,00	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	122	4,88	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	118	4,72	3
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	104	4,16	3

5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	122	4,88	3
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	110	4,40	3
4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	113	4,52	3
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	117	4,68	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	3,92	3
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	104	4,16	3
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	105	4,20	3
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	121	4,84	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5,00	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123	4,92	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	82	3,28	2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	93	3,72	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	94	3,76	3
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	114	4,56	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	104	4,16	3
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	91	3,64	2
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	79	3,16	2
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	88	3,52	2
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	115	4,60	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	4,96	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	120	4,80	3
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	114	4,56	3
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	93	3,72	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	120	4,80	3
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	112	4,48	3
4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	113	4,52	3
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	116	4,64	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	3,80	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	3,92	3
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	92	3,68	3
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	122	4,88	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	123	4,92	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5,00	3
3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	84	3,36	2
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	101	4,04	3
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	93	3,72	3
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	116	4,64	3
4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	105	4,20	3
3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	94	3,76	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	83	3,32	2

3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	87	3,48	2
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	119	4,76	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	4,96	3
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	120	4,80	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	116	4,64	3
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	103	4,12	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121	4,84	3
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	111	4,44	3
4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	114	4,56	3
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	116	4,64	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	3,88	3
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	104	4,16	3
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	106	4,24	3
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	120	4,80	3





**LAMPIRAN 6**  
**HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL INOVASI**  
**LAYANAN COACHING CLINIC**

**Uji Validitas**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	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

**Uji Reliabilitas****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,961	28



**LAMPIRAN 7**  
**HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN**  
**PEMOHON SIM**

**Validitas**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	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
<b>Y.11</b>	<b>109,25</b>	<b>177,936</b>	<b>,110</b>	<b>,974</b>
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

**Uji Reliabilitas****Reliability Statistics**

<u>Cronbach's Alpha</u>	<u>N of Items</u>
,971	26



**LAMPIRAN 8**  
**HASIL UJI NORMALITAS**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

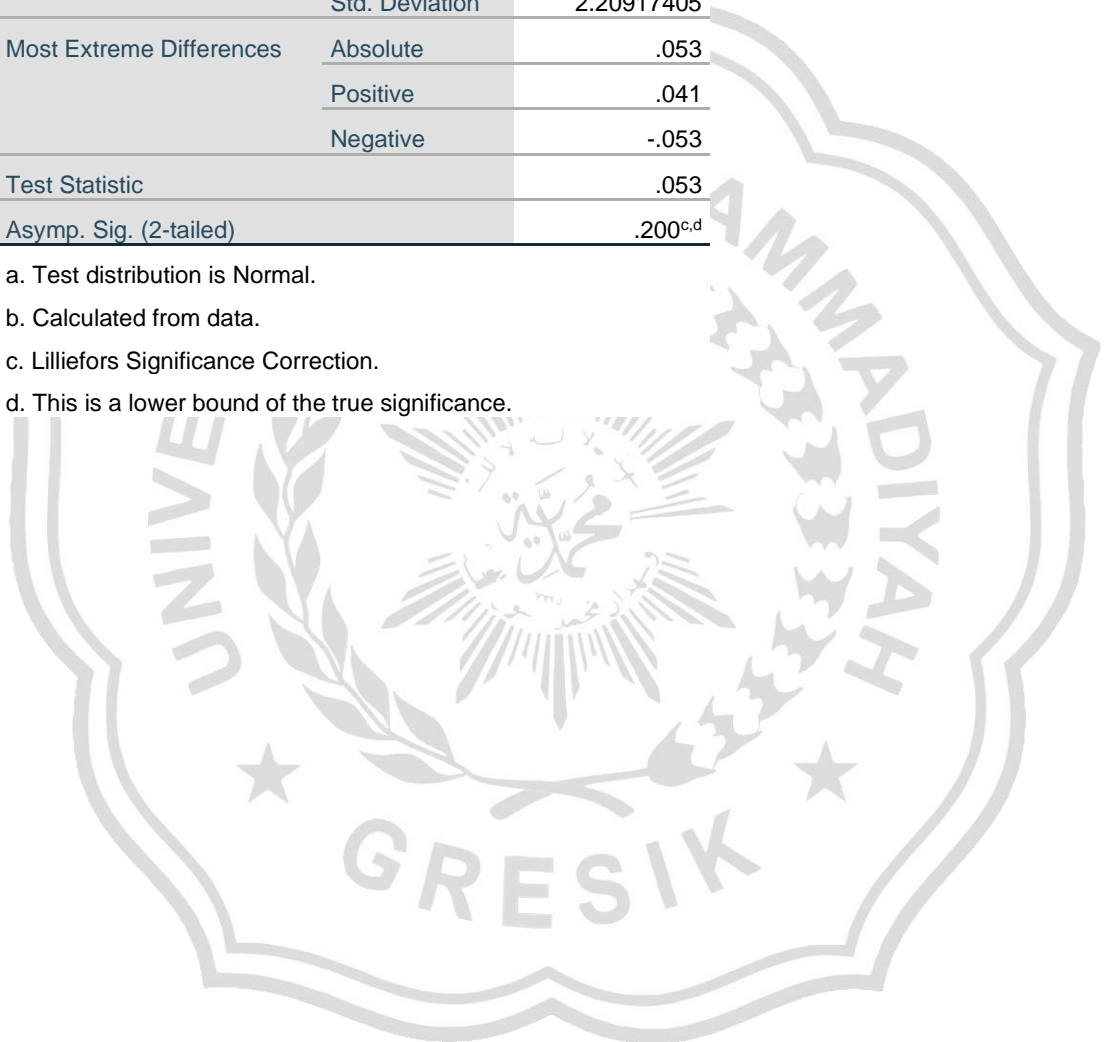
		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20917405
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.041
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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



**LAMPIRAN 9**  
**HASIL UJI LINIERITAS**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * 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			



**LAMPIRAN 10**  
**HASIL UJI KORELASI**  
**Correlations**

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

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



**LAMPIRAN 11**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**R Square (R<sup>2</sup>)**

**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 Masyarakat



## LAMPIRAN 12 PERSETUJUAN *EXPERT JUDGMENT*

### Permohonan Expert Judgement

Dengan hormat, sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan, yaitu tentang "Pengaruh Inovasi *Coaching Clinic* terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon SIM di Polres Gresik" maka saya memohon kepada :

Nama : Dr. Asri Rejeki, MM., Psikolog  
Pekerjaan : Dosen Fakultas Psikologi

Untuk berkenan memberikan masukan terhadap instrumen penelitian ini sebagai *expert judgment*. Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Gresik, November 2021

Peneliti



Nur Nikmatu Sholiha  
NIM. 16712009

---

Bersama ini,

Nama : Dr. Asri Rejeki, MM., Psikolog  
Pekerjaan : Dosen Fakultas Psikologi

Telah melakukan validasi item kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, dengan catatan (diterima, direvisi, ditolak).

Gresik, November 2021

Validator



Dr. Asri Rejeki, MM., Psikolog  
NIP.196801281999032001

### Permohonan Expert Judgement

Dengan hormat, sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan, yaitu tentang "Pengaruh Inovasi *Coaching Clinic* terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon SIM di Polres Gresik" maka saya memohon kepada :

Nama : Ima Fitri Sholichah, S.Psi. M.A  
Pekerjaan : Dosen Fakultas Psikologi

Untuk berkenan memberikan masukan terhadap instrumen penelitian ini sebagai *expert judgment*. Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Gresik, 5 November 2021

Peneliti



Nur Nikmatas Sholiha  
NIM. 16712009

---

Bersama ini,

Nama : Ima Fitri Sholichah, S.Psi. M.A  
Pekerjaan : Dosen Fakultas Psikologi

Telah melakukan validasi item kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, dengan catatan (diterima, ~~direvisi~~, ~~ditolak~~).

Gresik, 5 November 2021

Validator 1



Ima Fitri Sholichah, S.Psi. M.A  
NIP.07111803216

## LAMPIRAN 13

KUISIONER VARIABEL INOVASI LAYANAN *COACHING CLINIC* DAN KEPUASAN MASYARAKAT

## KUISIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir perkuliahan saya Nur Nikmatus Sholiha Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik, saat ini sedang melakukan skripsi. Maka dengan ini saya memohon ketersediaan saudara yang memiliki Kriteria :

1. Pemohon SIM yang sedang ujian praktek SIM Baru
2. Sedang melaksanakan pelatihan *Coaching Clinic*

Saya mohon kesediaan saudara untuk dapat memberikan keterangan dan penilaian pada pernyataan-pernyataan dibawah ini. Dalam kuisisioner ini tidak ada jawaban benar atau salah, sehingga saya berharap saudara menjawab dengan sejujur-jujurnya.

Pengisian skala ini hanya digunakan untuk keperluan ilmiah dan tidak memengaruhi saudara. Semua keterangan dan jawaban yang saudara berikan akan dijamin kerahasiaannya. Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan ketersediaan saudara dalam mengisi kuisisioner ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Nama/Inisial :  
Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan  
Usia :  
Pendidikan :  
Pekerjaan :  
Berapa kali gagal dalam ujian Sim Baru :

Pernyataan ketersediaan :  
*Menyatakan bersedia sebagai responden penelitian, dengan ketentuan bahwa data yang diberikan hanya diperuntukkan untuk keperluan akademik.*

Gresik, Desember 2021

( )

Keterangan pilihan jawaban :

1. SS : Sangat Setuju (yang berarti pernyataan tersebut sangat sesuai dengan anda)
2. S : Setuju (yang berarti pernyataan tersebut sesuai dengan anda)
3. CS : Cukup Setuju (yang berarti pernyataan tersebut cukup sesuai dengan anda)
4. TS : Tidak Setuju (yang berarti pernyataan tersebut tidak sesuai dengan anda)
5. STS : Sangat Tidak Setuju (yang berarti pernyataan tersebut sangat tidak sesuai dengan anda)

A. Indikator Inovasi layanan *Coaching Clinic*

NO	PERNYATAAN	JAWABAN					KET
		1	2	3	4	5	
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Pelayanan <i>coaching clinic</i> SIM adalah adaptasi berkala dari layanan yang ada						
2	Pelayanan <i>coaching clinic</i> SIM merupakan inovasi baru						
3	Pelayanan <i>coaching clinic</i> SIM memberikan efisiensi pada layanan pengurusan SIM						
4	Pelayanan <i>coaching clinic</i> SIM memperluas layanan untuk pengguna layanan yang sudah ada						
5	Polres Gresik menggunakan cara improvisasi dalam menyediakan layanan						
6	Pelayanan <i>coaching clinic</i> SIM tidak mempengaruhi efisiensi penyediaan layanan						
7	Tidak ada perluasan layanan setelah adanya						

	pelayanan <i>coaching clinic</i> SIM untuk pengurus SIM						
8	Polres Gresik menyediakan layanan <i>coaching clinic</i> secara langsung (tidak bertahap)						
9	Polres Gresik memperkenalkan peningkatan pelayanan <i>coaching clinic</i> SIM berkelanjutan dalam layanan						
10	Tidak ada sosialisasi peningkatan layanan <i>coaching clinic</i> SIM						
11	Layanan <i>coaching clinic</i> SIM menggunakan teknologi canggih						
12	Polres Gresik menciptakan layanan <i>coaching clinic</i> SIM yang sama sekali baru						
13	Layanan <i>coaching clinic</i> SIM mengubah prosedur pelayanan pengurusan SIM dengan menggunakan pelayanan baru						
14	Polres Gresik menggunakan cara-cara baru untuk mengevaluasi kualitas layanan <i>coaching clinic</i> SIM						
15	Layanan <i>coaching clinic</i> SIM menambah fitur layanan baru secara cepat						
16	Layanan <i>coaching clinic</i> menggunakan teknologi yang ketinggalan zaman (kuno/ kurang update)						



17	Layanan <i>coaching clinic</i> SIM merupakan pengembangan inovasi layanan dari layanan yang sudah ada						
18	Prosedur pelayanan pengurusan SIM tidak berubah karena adanya layanan <i>coaching clinic</i>						
19	Cara yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan <i>coaching clinic</i> SIM tidak mengikuti atau menyesuaikan dengan kondisi yang sedang berlangsung						
20	Fitur layanan <i>coaching clinic</i> SIM ditambahkan dengan jangka waktu yang cukup lama.						
21	Sering terjadi miskomunikasi antara pemohon SIM dan petugas layanan <i>coaching clinic</i> SIM						
22	Pemohon SIM kecewa dengan kinerja petugas pelayanan SIM yang berbelit, lambat, dan melayani setengah-setengah						
23	Tidak ada pemberitahuan kepada para pemohon SIM apabila ada pembaruan layanan						
24	Petugas <i>coaching clinic</i> SIM menjalin komunikasi yang baik dengan para pemohon SIM						

25	Pemohon SIM puas dengan kinerja petugas layanan <i>coaching clinic</i>						
26	Petugas selalu mensosialisasikan program terbaru dari layanan <i>coaching clinic</i> SIM seperti alur atau prosedur yang baru atau jadwal <i>coaching clinic</i> yang baru, dan lain-lain						
27	Inovasi <i>coaching clinic</i> dirasa tinggi oleh pemohon SIM						
28	Inovasi <i>coaching clinic</i> masih jauh dari kata sempurna						

## B. Indikator Kepuasan Masyarakat

NO	PERNYATAAN	Jawaban					KET
		1	2	3	4	5	
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Teknik pelayanan atau pelatihan <i>coaching clinic</i> SIM membantu saya menguasai materi yang akan diujikan						
2	Saya masih belum menguasai teknik berkendara di lintasan angka 8 meskipun saya sudah diberi pelatihan oleh petugas <i>coaching clinic</i>						
3	Informasi/pengetahuan yang didapat dari <i>coaching clinic</i> SIM sangat berguna bagi saya untuk diterapkan saat berkendara sehari-hari						
4	Petugas memberikan informasi/ pengetahuan yang tidak relevan untuk digunakan saat berkendara dalam sehari-hari						
5	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas <i>coaching clinic</i>						
6	Pelayanan yang diberikan petugas <i>coaching clinic</i> masih kurang maksimal						
7	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas <i>coaching clinic</i> karena sesuai dengan apa yang saya butuhkan						
8	Petugas <i>coaching clinic</i> kurang memedulikan kebutuhan pemohon SIM						



	dalam memberikan layanan <i>coaching clinic</i>						
9	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan <i>coaching clinic</i>						
10	Saya merasa keseluruhan pelayanan <i>coaching clinic</i> masih perlu dioptimalkan lagi						
11	Saya puas dengan inovasi baru yang diciptakan oleh Polres Gresik terkait <i>coaching clinic</i> SIM						
12	Menurut saya layanan <i>coaching clinic</i> SIM yang diciptakan Polres Gresik hanya membuang-bang waktu saya saja						
13	Apabila saya mengurus SIM di kemudian hari, saya tidak akan mengikuti <i>coaching clinic</i> lagi						
14	Biaya yang diperlukan untuk mengikuti <i>coaching clinic</i> SIM tidak sesuai dengan apa yang saya dapatkan dari layanan ini						
15	Saya akan mengulangi menggunakan layanan <i>coaching clinic</i> saat saya membutuhkan						
16	Saya puas dengan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan <i>coaching clinic</i>						
17	Saya akan mengatakan hal-hal positif kepada orang-orang tentang layanan						
18	Saya akan mendorong orang lain untuk						

	menggunakan layanan <i>coaching clinic</i>						
19	Saya sering membicarakan layanan <i>coaching clinic</i> dengan orang lain						
20	Saya bangga mengatakan kepada orang lain bahwa telah menggunakan layanan <i>coaching clinic</i>						
21	Saya merekomendasikan orang lain untuk mengikuti layanan <i>coaching clinic</i>						
22	Saya membicarakan kekurangan-kekurangan layanan <i>coaching clinic</i> kepada orang lain						
23	Saya tidak membujuk orang lain yang akan melakukan ujian SIM untuk terlebih dahulu mengikuti <i>coaching clinic</i>						
24	Saya tidak pernah membicarakan layanan <i>coaching clinic</i>						
25	Saya malu mengatakan kepada orang lain bahwa saya mengikuti layanan <i>coaching clinic</i> agar dapat lulus ujian SIM						
26	Saya tidak menyarankan orang lain untuk mengikuti layanan <i>coaching clinic</i>						

Saran/masukan :

1. Apa harapan anda dengan mengikuti *Coaching Clinic*

.....  
.....  
.....

2. Apa yang harus diperbaiki pada pelayanan *Coaching Clinic*

.....  
.....  
.....

Terima Kasih

## LAMPIRAN 14

### HASIL CEK PLAGIASI



## Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 13%**

Date: Rabu, Desember 29, 2021

Statistics: 2176 words Plagiarized / 16701 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

---

**BAB I PENDAHULUAN** Latar Belakang Pelayanan publik ialah 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, sehingga 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 masyarakat dan memberikan kesempatan pada masing-masing komponen masyarakat dalam upaya peningkatan kapabilitas keterampilann.

Oleh karenanya, birokrasi layanan masyarakat atau petugas pemerintahan mempunyai kewajiban dalam melayani masyarakat secara maksimal. Layanan publik bisa dinyantakan efektif jika publik memperoleh layanan yang mudah dengan proses layanan yang sederhana, efisien waktu, efektif, serta memberikan kepuasan. Kesuksesan dalam memperbaiki keefektifan layanan masyarakat dipengaruhi oleh aspek kapabilitas birokrasi pemerintah dalam memperbaiki kedisiplinan petugas layanan publik. Salah satu lembaga pemerintah yang bertugas melayani masyarakat adalah kepolisian.

Polisi menjalankan fungsi pemerintahan dengan bekerja sama dengan badan penegak hukum, bertugas mengayomi, melindungi, serta melayani, membimbing masyarakat. Sejumlah tugas ini berhubungan dengan beberapa sosial yang selalu berhubungan dengan publik. Salah satu layanan dasar administratif yang dilakukan oleh kepolisian adalah pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Fungsi SIM ialah selaku bukti administratif bahwa pemilik SIM tersebut telah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam berkendara. Dengan memperoleh SIM, individu diasumsikan telah memiliki hak