

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KANTOR SATPAS SIM DI POLRES MAGELANG

Ahmad Raihan Habiburrahman¹, Viola Virzandra Elyasa², Zulfa Syarifatussuroya³,
Septiana Wulandari⁴, Latifa Irma Agustin⁵, Joko Tri Nugraha⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Tidar, Indonesia

¹ahmadraihanhabiburrahman@gmail.com

²viola.virzandra.elyasa@students.untidar.ac.id

³revasyarifa56@gmail.com

⁴septianawulandarisepti@gmail.com

⁵iirmagustn@gmail.com

⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

Received: 20-11-2025	Revised: 30-11-2025	Approved: 15-12-2025
----------------------	---------------------	----------------------

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas SIM) Polres Magelang berdasarkan pandangan mahasiswa Universitas Tidar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Formulir dari 55 mahasiswa aktif yang pernah menggunakan layanan Satpas SIM Kota Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan di Kantor Satpas SIM Polres Magelang dinilai baik. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kelima dimensi tersebut. Petugas dianggap bekerja cepat, tepat, konsisten, bersikap ramah, siap membantu, serta tidak membedakan status sosial masyarakat. Faktor pendukung utama pelayanan yang baik adalah profesionalitas petugas dan komitmen terhadap transparansi. Sementara itu, kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu serta kurangnya sosialisasi layanan digital. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan adanya peningkatan fasilitas fisik, pengoptimalan sistem digital, pelatihan bagi petugas, serta evaluasi rutin untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Universitas Tidar, pelayanan, Satpas SIM, Polres Magelang

PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan kinerja aparatur pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur sejauh mana instansi pemerintah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diselenggarakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) di bawah naungan Kepolisian Republik Indonesia. Satpas SIM Polres Magelang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, khususnya dalam hal penerbitan dan perpanjangan SIM sebagai bentuk legalitas berkendara di jalan raya.

Namun, dalam praktiknya, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik seringkali beragam. Beberapa masyarakat menilai bahwa pelayanan di kantor pemerintah masih terkesan lambat, birokratis, dan kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Kondisi ini mendorong pentingnya dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Satpas SIM di Polres Magelang, terutama dari perspektif pengguna layanan yang berasal dari kelompok muda dan berpendidikan,

seperti mahasiswa. Mahasiswa sebagai generasi terdidik dianggap memiliki tingkat kesadaran hukum yang baik, kemampuan berpikir kritis, serta kecenderungan untuk menilai pelayanan publik secara objektif berdasarkan pengalaman langsung (Karya & Rahman, 2024).

Universitas Tidar sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Kota Magelang menjadi tempat yang relevan untuk mengambil responden dalam penelitian ini. Mahasiswa Universitas Tidar banyak yang sudah memiliki atau sedang mengurus SIM, sehingga mereka memiliki pengalaman yang dapat dijadikan dasar untuk menilai kualitas pelayanan Satpas SIM. Penilaian mereka dapat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik seperti kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, serta kemudahan dalam prosedur administrasi.

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi mutu layanan Kantor Satpas SIM Polres Magelang menurut pandangan mahasiswa Universitas Tidar. Analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang tingkat kepuasan pengguna serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pandangan tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh dimensi-dimensi dalam kualitas layanan, seperti kehandalan, responsivitas, jaminan, perhatian, dan aspek fisik layanan. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi kepolisian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam administrasi SIM, agar lebih memenuhi harapan pengguna yang menginginkan layanan yang cepat, profesional, dan transparan. Oleh karena itu, studi ini tidak hanya berkontribusi dalam perkembangan ilmu administrasi publik, tetapi juga memiliki manfaat praktis dalam usaha meningkatkan kualitas layanan pemerintah di sektor kepolisian, seperti yang diungkapkan bahwa peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan akan berpengaruh langsung pada peningkatan kepuasan pengguna (Lestari, 2018).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada sektor kepolisian, khususnya pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Magelang Kota, telah banyak dilakukan dengan pendekatan dan fokus yang beragam. Secara umum, hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Polres Magelang Kota sudah menunjukkan kemajuan yang signifikan.

Penelitian oleh Dewi Ontro Wulan, Tri Asih Wismaningtyas, Alfina Damayanti, dan Anggun Larasati (2022), menemukan bahwa pelayanan publik di Polres Kota Magelang sudah berjalan dengan cukup baik berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan menurut teori *SERVQUAL*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dari hasil observasi dan wawancara, aspek kehandalan tercermin dari profesionalisme dan akuntabilitas petugas dalam menjalankan tugasnya, sedangkan daya tanggap diwujudkan melalui berbagai inovasi seperti penerapan sistem *cashless* dan kebijakan *one day service* yang mempercepat proses pelayanan. Aspek empati juga cukup kuat karena petugas menunjukkan keramahan dan kesopanan dalam berinteraksi dengan masyarakat, meskipun penelitian ini menyoroti masih adanya keterbatasan pada sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki untuk menunjang kenyamanan masyarakat.

Sementara itu, Eny Boedi Orbawati, Joko Tri Nugraha, dan Fadlurrahman (2023) melakukan penelitian kuantitatif dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Polres Kota Magelang, khususnya pada unit layanan pembuatan SKCK dan SIM. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai IKM untuk unit pelayanan SIM mencapai 90,27% dan masuk kategori sangat baik (A). Masyarakat menilai bahwa aspek kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta keramahan petugas merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan mereka. Penelitian ini juga merekomendasikan agar Polres Magelang meningkatkan sosialisasi biaya pelayanan dan memperbaiki kualitas sarana-prasarana untuk mendukung kenyamanan pengguna layanan.

Selain itu, penelitian oleh Agustine Lucky Ayudyawardani (2024), menyoroti aspek inovasi pelayanan dengan fokus pada program *SIMBOOK (SIM Booking)*, sebagai bentuk digitalisasi perpanjangan SIM di Kantor SATPAS Polres Magelang Kota. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, inovasi ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan proses pelayanan. Masyarakat merasakan keuntungan dari sistem antrian khusus pengguna *SIMBOOK* yang memangkas waktu tunggu. Dari sisi daya tanggap, petugas mampu melayani dengan cepat dan tepat, sedangkan dari sisi kehandalan, layanan dinilai konsisten dalam memberikan hasil yang memuaskan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan penggunaan teknologi di kalangan usia lanjut yang menyebabkan adopsi inovasi ini belum optimal.

Penelitian lain oleh Abdul Karim, Mohamad Tohari, Naya Amin Zaini, dan Idul Hanzah Alid (2024), bekerja sama dengan Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (UNDARIS), juga meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Polres Magelang Kota. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, termasuk pembuatan SIM, berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan indikator paling menonjol pada kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, serta perilaku ramah dan sopan. Adapun faktor yang dianggap masih menjadi kendala adalah keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan sarana pendukung lain di lingkungan pelayanan (Karim, Tohari, Zaini, & Alid, 2024).

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan SIM di Polres Magelang Kota telah memenuhi prinsip pelayanan publik yang baik dengan adanya peningkatan kualitas layanan, penerapan sistem digital, dan penguatan aspek empati petugas terhadap masyarakat. Faktor-faktor pendukung kualitas layanan meliputi kompetensi dan empati petugas, yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna (Kennedy, 2022). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama terkait perbaikan sarana dan prasarana, pemerataan sosialisasi inovasi layanan, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara mendalam bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan SIM di Kantor Satpas SIM Polres Magelang Kota serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan kualitas layanan tersebut.

Terdapat perbedaan dalam penelitian kami dengan penelitian terdahulu yang dapat dilihat dari karakteristik responden yang terlibat. Studi-studi terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Dewi Ontro Wulan dkk. (2022), Eny Boedi Orbawati dkk. (2023), dan Karim dkk. (2024), umumnya melibatkan peserta dari masyarakat luas yang

mengakses layanan SIM atau layanan publik lain di area Polres Magelang. Dengan begitu, tanggapan yang dihasilkan lebih mencerminkan pandangan masyarakat secara keseluruhan dengan tingkat variasi yang lebih tinggi. Di sisi lain, penelitian ini secara khusus memilih mahasiswa Universitas Tidar sebagai peserta dengan menggunakan teknik purposive sampling. Mahasiswa dianggap memiliki pemahaman yang lebih baik, kemampuan analisis yang tinggi, dan kesadaran hukum yang lebih baik, sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih tajam, objektif, dan sistematis terhadap kualitas pelayanan Satpas SIM. Ini membuat perspektif studi ini lebih berfokus pada pengguna layanan dari kalangan terdidik.

Perbedaan ini juga terlihat dalam ruang lingkup hasil temuan dan rekomendasi kebijakan. Penelitian sebelumnya cenderung menyoroiti hasil yang bersifat makro seperti peningkatan kinerja pelayanan, efektivitas adopsi sistem digital, dan penilaian umum mengenai sikap petugas. Namun, penelitian ini menghasilkan temuan yang lebih spesifik dan kontekstual, misalnya terkait dengan pandangan mahasiswa tentang keterbatasan fasilitas ruang tunggu, kurangnya sosialisasi tentang layanan digital, serta pentingnya peningkatan transparansi dalam proses pelayanan. Rekomendasi yang diberikan juga lebih terfokus, mencakup perbaikan fasilitas fisik, optimalisasi digitalisasi layanan, dan perlunya evaluasi berkala terhadap kualitas layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi praktis yang dapat dimanfaatkan sebagai masukan langsung untuk Polres Magelang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Lalu dari perspektif metodologis, penelitian ini memanfaatkan instrumen kuesioner yang disusun secara sistematis berdasarkan indikator SERVQUAL serta diuji dengan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya juga menggunakan metode kuantitatif, studi ini memberikan penekanan lebih pada prosedur pengujian instrumen penelitian secara terukur agar data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan persepsi responden dengan akurat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa studi ini memberikan sudut pandang yang lebih detail, kritis, dan ilmiah dibandingkan dengan riset-riset sebelumnya. Pemilihan responden dari kalangan mahasiswa, analisis yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang mendukung dan menghalangi, serta saran kebijakan yang lebih praktis menjadikan penelitian ini memiliki kelebihan baik dari sisi teori maupun praktik dalam peningkatan mutu pelayanan Satpas SIM Polres Magelang.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2011), pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan utama

pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, terbuka, dan profesional.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa jauh harapan masyarakat sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Oktaviani et al. (2019) turut berpendapat, menurutnya kualitas layanan adalah kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Jika layanan tersebut bisa menjawab kebutuhan dan keinginan pengguna, maka kepuasan mereka juga akan meningkat.

Model *SERVQUAL* Dalam Pelayanan Publik

Menurut Hertanto (2017:2), mengutip Lupiyoadi dan Hamdani (2006:181), Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *SERVice QUALity (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) – meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai, serta sarana dan prasarana pelayanan.
2. *Reliability* (Keandalan) – kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) – kesediaan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) – pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat.
5. *Empathy* (Empati) – perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat secara pribadi dan komunikatif.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh perilaku petugas dan responsivitas instansi terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan relevansi model *SERVQUAL* dalam konteks pelayanan publik. Sari (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kota Yogyakarta menemukan bahwa dimensi daya tanggap dan keandalan berpengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sementara itu, Putra (2022) dalam penelitiannya Kualitas Pelayanan Pembuatan SIM di Polres Surakarta menyimpulkan bahwa fasilitas fisik dan perilaku petugas menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan instansi dalam menyediakan sarana fisik yang memadai, keandalan dalam proses pelayanan, sikap tanggap dan ramah dari petugas, serta jaminan dan perhatian yang diberikan kepada masyarakat (Cakradini & Sibarani, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model *SERVQUAL* untuk menganalisis kualitas pelayanan Kantor Satpas SIM Polres Magelang guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tujuan utama memperoleh data numerik yang akurat dan terukur. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi pelayanan yang diselenggarakan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi (Satpas SIM) Kota Magelang secara terstruktur dan berbasis pada data terhitung. Sebagaimana diungkapkan oleh Subhaktiyasa (2024), metode kuantitatif efektif digunakan untuk menguji keandalan alat ukur, mengidentifikasi hubungan antar variabel, dan menarik kesimpulan berdasarkan analisis statistik terhadap data numerik.

Data dikumpulkan melalui data primer, yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner tertutup *online* menggunakan *Google Formulir* kepada mahasiswa aktif Universitas Tidar. Pertanyaan dalam kuesioner dikembangkan berdasarkan indikator variabel dari lima dimensi *SERVQUAL*. Untuk mengukur responden, digunakan *Skala Likert* 5 poin yang meliputi: Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Skala ini berfungsi untuk menilai tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Teknik *purposive sampling* diterapkan dalam pemilihan responden, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria spesifik yang selaras dengan tujuan penelitian. Kriteria responden yang dipilih adalah mahasiswa aktif yang memiliki pengalaman dalam menggunakan pelayanan Satpas SIM Kota Magelang. Sembiring (2025), mengutip Sugiyono (2017), menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan khusus, di mana responden dipilih karena dianggap memahami dan berpengalaman terkait topik penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 55 responden, yang dianggap telah mewakili populasi dalam memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Kantor Satpas SIM Polres Magelang. Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan indikator dari lima dimensi *SERVQUAL*.
2. Menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa yang pernah atau sedang mengurus SIM di Kantor Satpas SIM Polres Magelang.
3. Menganalisis data menggunakan teknik statistik deskriptif guna mengetahui tingkat kualitas pelayanan berdasarkan persepsi responden.

Setelah data terkumpul, tahap awal analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Penggunaan SPSS dalam penelitian umum dilakukan karena kemampuannya dalam mengolah data statistik secara efisien dan cepat (Gunawan, 2018). Uji validitas bertujuan memastikan bahwa setiap item pertanyaan benar-benar mengukur variabel yang dimaksud, sementara uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi jawaban kuesioner. Item yang tidak memenuhi kriteria dalam pengujian ini akan dikeluarkan dari tahapan analisis selanjutnya. Data yang terbukti valid dan reliabel kemudian diolah menggunakan analisis statistik deskriptif, yang mencakup perhitungan frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata untuk setiap indikator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh hasil data melalui survei kuesioner. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 55 responden yang merupakan mahasiswa Universitas Tidar. Berikut hasil olah data yang diperoleh peneliti.

Tabel 1.
Jenis Kelamin Responden

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Laki-Laki	25	44.6	45.5	45.5
	Perempuan	30	53.6	54.4	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang Total	Sistem	1	1.8		
		56	100.0		

Sumber: SPSS

25 dari total 55 responden dalam penelitian adalah laki-laki, yang merupakan 44,6% dari keseluruhan sampel. Sementara itu, 30 responden adalah perempuan, mencakup 53,6% dari sampel. Ini menunjukkan bahwa perempuan merupakan mayoritas responden dalam kelompok penelitian ini (Abdul Karim et al., 2025).

Tabel 2.
Petugas Bertindak Cepat Memberikan Pelayanan Pada Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	14	25.0	25.5	25.5
	Setuju	29	51.8	52.7	78.2
	Netral	10	17.9	18.2	96.4
	Tidak Setuju	2	3.6	3.6	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang Total	Sistem	1	1.8		
		56	100.0		

Sumber: SPSS

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa petugas bertindak cepat dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan, persentasenya sekitar 51,8%, sangat setuju 25%, netral 17,9%, dan hanya sedikit responden yang menilai petugas tidak bertindak cepat dalam memberikan pelayanan, sekitar 3,6%. Penilaian kecepatan pelayanan termasuk dimensi “Responsiveness” dalam model SERVQUAL; temuan mayoritas setuju mendukung interpretasi bahwa Satpas menunjukkan daya tanggap yang baik. (Parasuraman et al., 1988).

Tabel 3.
Petugas Tidak Terlalu Sibuk Untuk Menanggapi Permintaan Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	11	19.6	20.0	20.0
	Setuju	24	42.9	43.6	63.6
	Netral	13	23.2	23.6	87.3
	Tidak Setuju	6	10.7	10.9	98.2
	Sangat Tidak Setuju	1	1.8	1.8	100.0
	Total		55	98.2	100.0
Nilai Hilang	Sistem	1	1.8		
Total		56	100.0		

Sumber: SPSS

Dari total 55 responden, 1 orang atau 1.8% merasa sangat tidak setuju, 6 orang atau 10,7% merasa tidak setuju, sementara 13 orang atau 23,2% netral. Kategori setuju diisi oleh 24 orang atau 42,9%, dan 11 orang atau 11.6% sangat setuju. Persentase kumulatif menunjukkan bahwa semua responden sepakat dengan penilaian yang ada. Indikator ini juga mengukur aspek daya tanggap dan beban kerja petugas temuan netral/positif jika dibandingkan literatur pelayanan publik pada kepolisian yang menunjukkan adanya variasi tergantung kapasitas staf dan inovasi layanan. (studi kualitas pelayanan kepolisian, 2022–2023).

Tabel 4.
Petugas Membangkitkan Keyakinan Untuk Mengambil Keputusan Pada Diri Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	16	28.6	29.1	29.1
	Setuju	29	41.1	41.8	70.9
	Netral	15	27.8	27.3	98.2
	Tidak Setuju	1	1.8	1.8	100.0
	Total		55	98.2	100.0
Nilai Hilang	Sistem	1	1.8		
Total		56	100.0		

Sumber: SPSS

Tabel ini menunjukkan tingkat keyakinan responden untuk menggunakan jasa yang diberikan Satpas SIM Kota Magelang. Dengan jumlah sebanyak 28,6% responden mengaku sangat setuju, 41.1% setuju, 27.8% netral, dan 1.8% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa SATPAS SIM Kota Magelang sudah mampu meyakinkan pengguna layanan untuk melakukan layanan. Keyakinan pengguna berkaitan dengan dimensi “Assurance” (pengetahuan & kesopanan pegawai). Hasil mayoritas setuju konsisten dengan aplikasi SERVQUAL pada layanan kepolisian. (Parasuraman et al., 1988).

Tabel 5.
Petugas Bersikap Ramah

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	14	25.0	25.5	25.5
	Setuju	26	46.4	47.3	72.7
	Netral	11	19.6	20.0	92.7
	Tidak Setuju	4	7.1	7.3	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang Total	Sistem	1	1.8		
		56	100.0		

Sumber: SPSS

Dari tabel tersebut diketahui bahwa banyak responden yang setuju bahwa para petugas Satpas SIM Polres Magelang bersikap ramah kepada para pengguna layanan, persentasenya sekitar 46,4%. Dan responden yang menyatakan tidak setuju persentasenya hanya sekitar 7,1%. Sedangkan 25% responden menyatakan sangat setuju serta 19,6% responden lainnya menyatakan netral terhadap pernyataan ini. Sikap ramah termasuk dimensi Empathy dan Assurance, penelitian sebelumnya menunjukkan keramahan petugas meningkatkan kepuasan pengguna layanan kepolisian. (Parasuraman et al., 1988)

Tabel 6.
Petugas Mempunyai Pengetahuan Yang Baik Dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	15	26.8	27.3	27.3
	Setuju	27	48.2	49.1	76.4
	Netral	9	16.1	16.4	92.7
	Tidak Setuju	4	7.1	7.3	100.0

	Total	55	98.2	100.0
Nilai Hilang	Sistem	1	1.8	
Total		56	100.0	

Sumber: SPSS

Tabel di atas memuat penilaian responden terhadap pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna layanan. Sebagian besar mahasiswa setuju dengan persentase 48,2% dan sebanyak 26,8% mahasiswa menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan petugas terhadap pelayanan cukup baik dalam membantu pengguna layanan (Abdul Karim et al., 2025).

Tabel 7.

Petugas Memahami Kebutuhan Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	12	21.4	21.8	21.8
	Setuju	26	46.4	47.3	69.1
	Netral	15	26.8	27.3	96.4
	Tidak Setuju	2	3.6	3.6	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang	Sistem	1	1.8		
Total		56	100.0		

Sumber: SPSS

Tabel di atas memuat penilaian responden terhadap pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna layanan. Sebagian besar mahasiswa setuju dengan persentase 48,2% dan sebanyak 26,8% mahasiswa menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan petugas terhadap pelayanan cukup baik dalam membantu pengguna layanan (Abdul Karim, M. H., et al., 2025).

Tabel 8.

Kondisi Lingkungan Gedung Yang Bersih Dan Nyaman

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	14	25.0	25.5	25.5
	Setuju	22	39.3	40.0	65.5
	Netral	16	28.6	29.1	94.5
	Tidak Setuju	3	5.2	5.5	100.0
	Total	55	98.2	100.0	

Nilai	Sistem	1	1.8
Hilang			
Total		56	100.0

Sumber: SPSS

Tabel tersebut menunjukkan persepsi responden terhadap kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekitar Kantor Satpas SIM di Polres Magelang. Sebanyak 39,3% responden setuju bahwa perpustakaan sudah mencapai tingkat kebersihan dan kenyamanan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kantor sudah berada dalam kondisi yang bersih dan nyaman bagi para pengguna. Namun 28,6% responden menyatakan netral terkait hal ini. Hal ini menunjukkan walaupun sebagian besar setuju namun perlu dilakukan peningkatan kebersihan di lingkungan sekitar kantor oleh petugas. Kebersihan dan kenyamanan gedung merupakan bagian dari dimensi Tangibles. Standar pelayanan publik dan pedoman Ombudsman menyoroti pentingnya fasilitas fisik untuk kualitas pelayanan. (UU No.25/2009; Ombudsman RI).

Tabel 9.
Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	16	28.6	29.1	29.1
	Setuju	22	39.3	40.0	69.1
	Netral	14	25.0	25.5	94.5
	Tidak Setuju	3	5.4	5.5	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai	Sistem	1	1.8		
Hilang					
Total		56	100.0		

Sumber: SPSS

Tabel tersebut menunjukkan persepsi responden terhadap ketersediaan ruang tunggu yang nyaman. Sebanyak 28,6% responden sangat setuju dan 39,3% responden setuju bahwa ruang tunggu sudah mencapai tingkat kenyamanan yang tinggi. Namun 25% responden menyatakan netral terkait hal ini. Ketersediaan ruang tunggu mempengaruhi kenyamanan dan persepsi kualitas, temuan ini menunjukkan kebutuhan peningkatan fasilitas jika ada respon netral/negatif. (Ombudsman, UU Pelayanan Publik).

Tabel 10.
Petugas Selalu Menunjukkan Kesabaran Terhadap Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	14	25.0	25.5	25.5

	Setuju	21	37.5	38.2	63.6
	Netral	16	28.6	29.1	92.7
	Tidak Setuju	3	5.4	5.5	98.2
	Sangat Tidak Setuju	1	1.8	1.8	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang Total	Sistem	1	1.8		
		56	100.0		

Sumber: SPSS

Berdasarkan Tabel 10, dapat dinyatakan bahwa kinerja petugas dalam aspek perilaku dinilai cukup baik, di mana 63,7% responden (gabungan dari 38,2% setuju dan 25,5% sangat setuju) mengakui bahwa petugas selalu menunjukkan kesabaran saat berinteraksi dengan pengguna layanan. Temuan ini mengindikasikan terpenuhinya dimensi Empati (*Empathy*) dalam kualitas pelayanan, di mana petugas mampu memberikan perhatian tulus dan memahami kondisi emosional pengguna. Teori terbaru dalam manajemen pelayanan publik menegaskan bahwa kesabaran adalah bentuk komunikasi non-verbal yang krusial, sikap ini tidak hanya meredakan kecemasan pengguna, tetapi juga menjadi faktor penentu utama yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan jangka panjang dibandingkan sekadar kecanggihan fasilitas fisik (Pradana & Rejeki, 2023).

Tabel 11.
Petugas Siap Membantu Pengguna Layanan Bila Mengalami Kesulitan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	18	32.1	32.7	32.7
	Setuju	25	44.6	45.5	78.2
	Netral	10	17.9	18.2	96.4
	Tidak Setuju	2	3.6	3.6	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang Total	Sistem	1	1.8		
		56	100.0		

Sumber: SPSS

Tabel 11 menyatakan bahwa aspek ketanggapan petugas dinilai sangat positif, di mana mayoritas responden sebesar 45,5% setuju dan 32,7% sangat setuju mengakui bahwa petugas selalu siap turun tangan membantu saat pengguna mengalami kesulitan. Temuan ini mengkonfirmasi terpenuhinya dimensi Daya Tanggap

(Responsiveness) dalam kualitas layanan. Teori pelayanan publik menekankan bahwa kesigapan petugas bukan hanya soal kecepatan, melainkan tentang "ketersediaan psikologis" untuk memberikan solusi, sikap ini terbukti menjadi faktor kunci yang paling efektif dalam mengubah pengalaman negatif menjadi kepuasan, serta membangun ikatan emosional antara penyedia layanan dan masyarakat (Hidayat & Pratama, 2023).

Tabel 12.
Petugas Memiliki Kompetensi Dan Profesional Dalam Melayani Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	8	14.3	14.5	14.5
	Setuju	29	51.8	52.7	67.3
	Netral	14	25.0	25.5	92.7
	Tidak Setuju	3	5.4	5.5	98.2
	Sangat Tidak Setuju	1	1.8	1.8	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang	Sistem	1	1.8		
Total		56	100.0		

Sumber: SPSS

Dari hasil kuesioner yang telah kami olah dapat disimpulkan bahwa petugas telah melakukan tugasnya dengan baik, yang dibuktikan dengan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 51,8%, kemudian 14,3% responden menyatakan sangat setuju, dan 25% responden menyatakan netral terkait pernyataan ini. Temuan ini sejalan dengan konsep yang dijelaskan oleh Hertanto (2017), bahwa penilaian kualitas pelayanan dapat terlihat dari persepsi konsistensi petugas dalam memberikan layanan, di mana tingginya persentase responden yang memberikan penilaian positif mencerminkan bahwa standar pelayanan telah berjalan sesuai harapan pengguna (Hertanto, 2017).

Tabel 13.
Petugas Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Para Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	14	25.0	25.5	25.5
	Setuju	17	30.4	30.9	56.4
	Netral	18	32.1	32.7	89.1

	Tidak Setuju	6	10.7	10.9	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang	Sistem	1	1.8		
Total		56	100.0		

Sumber: SPSS

Berdasarkan Tabel 13, dapat dinyatakan bahwa pendekatan petugas kepada masyarakat dinilai cukup humanis, di mana sebanyak 30,9% setuju dan 25,5% sangat setuju merasakan bahwa petugas mampu memberikan perhatian secara individual/khusus kepada pengguna layanan. Data ini merefleksikan dimensi Empati dalam kualitas pelayanan publik. Teori menegaskan bahwa di tengah digitalisasi layanan, *personal touch* tetap menjadi variabel yang sangat menentukan, pelayanan yang tidak menyamaratakan semua orang dan mau mendengarkan kebutuhan spesifik individu terbukti mampu menciptakan ikatan emosional yang kuat, yang pada akhirnya membuat pengguna merasa lebih dihargai sebagai manusia, bukan sekadar nomor antrean. (Rahmawati & Fauzi, 2023)

Tabel 14.
Petugas Mengutamakan Kepentingan Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	15	26.8	27.3	27.3
	Setuju	20	35.7	36.4	63.6
	Netral	17	30.4	30.9	94.5
	Tidak Setuju	3	5.4	5.5	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang	Sistem	1	1.8		
Total		56	100.0		

Sumber: SPSS

Berdasarkan Tabel 14, dapat dinyatakan bahwa pelayanan petugas dinilai positif, di mana mayoritas responden sebesar 36,4% setuju dan 27,3% sangat setuju merasa petugas telah mengutamakan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan lainnya. Data ini merefleksikan keberhasilan penerapan dimensi Empati dalam kualitas layanan. Teori manajemen publik menegaskan bahwa sikap mendahulukan pengguna (*user-centric*) merupakan indikator utama dari pelayanan yang humanis, ketika petugas mampu menyingkirkan ego birokrasi demi kepentingan warga, hal ini secara langsung meningkatkan persepsi keadilan dan kepercayaan publik yang menjadi tolak ukur utama keberhasilan instansi pemerintah (Wulandari & Saputra, 2023).

Tabel 15.
Petugas Mudah Dihubungi Oleh Pengguna Layanan

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	14	25.0	25.5	25.5
	Setuju	18	32.1	32.7	58.2
	Netral	16	28.6	29.1	87.3
	Tidak Setuju	7	12.5	12.7	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang Total	Sistem	1	1.8		
		56	100.0		

Sumber: SPSS

Dalam analisis perspektif pada pelayanan kantor dalam bidang komunikasi, petugas dinilai mudah dihubungi oleh pelanggan karena menunjukkan persentase mayoritas responden memilih setuju terhadap pertanyaan kuesioner tersebut, yaitu sebesar 32,1%. Namun hal ini harus terus ditingkatkan karena sebanyak 28,6% responden menyatakan netral, yang menunjukkan bahwa komunikasi petugas belum optimal (Orbawati, Nugraha, & Fadlurrahman, 2023).

Tabel 16.
Pelayanan Pada Pengguna Layanan Tidak Membedakan Status Sosial

		Frekuensi	Persentase	Persentase Validitas	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Setuju	14	25.0	25.5	25.5
	Setuju	23	41.1	41.8	67.3
	Netral	12	21.4	21.8	89.1
	Tidak Setuju	6	10.7	10.9	100.0
	Total	55	98.2	100.0	
Nilai Hilang Total	Sistem	1	1.8		
		56	100.0		

Sumber: SPSS

Berdasarkan Tabel 16, dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai sangat adil dan inklusif, di mana mayoritas responden sebesar 41,8% setuju dan 25,5% sangat setuju merasa bahwa petugas tidak membedakan pengguna layanan berdasarkan status sosial. Data ini mengindikasikan keberhasilan penerapan prinsip Keadilan (Equity) dalam pelayanan publik. Teori terbaru menegaskan bahwa perlakuan yang setara tanpa diskriminasi merupakan fondasi dari "Kualitas Layanan Inklusif",

ketika pengguna merasa diperlakukan sama rata, hal itu secara psikologis menghilangkan kesenjangan kuasa antara birokrat dan warga, yang merupakan pendorong utama terbentuknya kepercayaan publik dan loyalitas jangka panjang (Sari & Nugraha, 2023).

Dari hasil penelitian kuantitatif terhadap 55 responden mahasiswa Universitas Tidar terhadap kualitas pelayanan Kantor Satpas SIM Polres Magelang secara umum tergolong baik. Penilaian positif ini didukung oleh capaian tinggi pada dimensi Keandalan sebesar 51,8% (Tabel 12) dan Daya Tanggap sebesar 51,8% (Tabel 2) dan 44,6% (Tabel 11), di mana mayoritas responden setuju petugas bertindak cepat, tepat, dan konsisten serta siap membantu dengan sikap ramah. Dimensi Jaminan sebesar 41,1% (tabel 4) dan Empati sebesar 46,4% (tabel 5) dan 41,1% (tabel 16). Responden melihat persepsi dari profesionalitas petugas, pengetahuan yang memadai, dan pelayanan yang tidak membedakan status sosial. Namun, penelitian mengidentifikasi bahwa terdapat ruang perbaikan pada dimensi Bukti Fisik (Tangibles), ditandai dengan tingginya persentase responden yang bersifat netral pada indikator kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 55 responden mahasiswa Universitas Tidar, kualitas pelayanan Kantor Satpas SIM Polres Magelang secara umum tergolong baik. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap lima dimensi utama kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan dalam model *SERVQUAL* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

Pada dimensi keandalan, responden menyatakan bahwa petugas bertindak cepat, tepat, dan konsisten dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur dan standar operasional di Kantor Satpas telah berjalan baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Orbawati, Nugraha, dan Fadlurrahman (2023) yang menunjukkan bahwa pelayanan SIM di Polres Magelang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat tinggi karena prosedur yang jelas dan ketepatan waktu pelayanan. Pada dimensi daya tanggap, responden menilai bahwa petugas Satpas bersedia membantu masyarakat dengan cepat dan ramah. Hasil ini memperlihatkan komitmen Satpas dalam menerapkan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian Wulan et al. (2022) turut menegaskan bahwa daya tanggap menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan terhadap pelayanan kepolisian. Sementara pada dimensi empati, sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas bersikap ramah, mudah dihubungi, dan melayani tanpa membedakan status sosial. Sikap sopan dan perhatian petugas mencerminkan penerapan nilai empati yang baik dalam interaksi pelayanan. Hasil ini diperkuat oleh temuan Ayudyawardani (2024) bahwa empati dan komunikasi yang baik dari petugas mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat.

Faktor pendukung utama peningkatan pelayanan di Satpas Polres Magelang meliputi profesionalitas petugas dan komitmen terhadap transparansi. Sedangkan faktor penghambat antara lain keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, antrean

manual, serta kurangnya sosialisasi layanan digital kepada masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat teori *SERVQUAL* bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Dengan menjaga kualitas pelayanan, Kantor Satpas SIM Polres Magelang telah menunjukkan kemajuan dalam membangun pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan mendukung prinsip *good governance*.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan di Kantor Satpas SIM Polres Magelang, terdapat beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak instansi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

Pertama perlu dilakukan peningkatan terhadap fasilitas fisik dan kenyamanan ruang pelayanan. Kantor Satpas SIM Polres Magelang sebaiknya melakukan pembenahan sarana dan prasarana yang tersedia, seperti memperluas ruang tunggu, memperbaiki sistem ventilasi udara, serta menyediakan fasilitas penunjang tambahan seperti area informasi digital dan kursi prioritas bagi lansia maupun penyandang disabilitas. Perbaikan fasilitas fisik ini penting untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman, ramah, dan profesional, sehingga masyarakat merasa dihargai serta mendapatkan pengalaman pelayanan yang positif.

Selain itu, optimalisasi sistem digital dan inovasi pelayanan juga perlu dikembangkan lebih lanjut. Pemanfaatan teknologi digital seperti sistem SIM *online* dan *SIMBOOK* dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta mengurangi antrian panjang di lokasi pelayanan. Namun, upaya ini perlu dibarengi dengan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar semua kalangan, termasuk kelompok usia lanjut, memahami dan mampu memanfaatkan layanan digital tersebut secara optimal.

Dari aspek sumber daya manusia, Kantor Satpas SIM Polres Magelang perlu terus mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi para petugas pelayanan. Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga pada penguatan keterampilan komunikasi publik, etika pelayanan, dan manajemen waktu. Petugas yang memiliki kompetensi dan kepekaan sosial yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang cepat tanggap, empatik, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Evaluasi dan *monitoring* berkala terhadap kualitas pelayanan juga menjadi langkah penting yang harus dilakukan secara konsisten. Melalui kegiatan evaluasi ini, instansi dapat memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat pengguna layanan, yang selanjutnya dijadikan dasar untuk memperbaiki kekurangan dan merumuskan strategi peningkatan pelayanan di masa mendatang. Evaluasi yang berkelanjutan juga menjadi alat kontrol bagi instansi untuk memastikan bahwa setiap kebijakan pelayanan publik benar-benar memberikan dampak positif bagi masyarakat. Selain itu, peningkatan koordinasi antar instansi perlu diperkuat agar tercipta sistem pelayanan publik yang lebih terintegrasi dan efisien. Kerja sama antara Polres Magelang, Dinas Perhubungan, serta lembaga terkait lainnya akan membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi hambatan birokrasi yang sering kali menjadi keluhan masyarakat.

Secara keseluruhan, rekomendasi ini diharapkan mampu menjadi dasar bagi upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Satpas SIM Polres Magelang. Pelayanan yang cepat, efisien, empatik, dan berbasis teknologi akan mencerminkan citra positif kepolisian serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

REFERENSI

- Abdul Karim, M. H., et al.. (2025). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Polres Magelang Kota*. UNDARIS Institutional Repository.
- Ayudyawardani, A. L. (2024). *Inovasi Pelayanan Perpanjangan SIM Melalui Program SIMBOOK Di Kantor Satpas Polres Kota Magelang*. Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN).
- Cakradini, R., & Sibarani, M. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Pegunungan Bintang. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6(5), 7740–7748. <https://doi.org/10.54373/imeij.v6i5.3876>
- Gunawan, C. (2018). *Mahir menguasai SPSS (mudah mengolah data dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Deepublish.
- Hertanto, Eko. (2017). *Kuesioner Kualitas Pelayanan (Model SERVQUAL)*. Academia.
- Hidayat, R., & Pratama, A. (2023). *Pengaruh Daya Tanggap dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Era Digital*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis.
- Karya, B., & Rahman, F. (2024). Evaluasi kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi publik: perspektif pengguna layanan di kota palangka raya. *Jurnal Sociopolitico*, 6(2), 172–178. <https://doi.org/10.54683/sociopolitico.v6i2.143>
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, Puspita, R. E. (2019). *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*. Pustabiblia. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>
- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). *Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang)*. Jurnal Pemerintahan dan Politik.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Pradana, A., & Rejeki, S. (2023). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Sektor Publik*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik.
- Rahmawati, I., & Fauzi, A. (2023). *Pengaruh Dimensi Empati dan Perhatian Personal Terhadap Loyalitas Pengguna Layanan Publik*. Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik.
- Sari, D. P., & Nugraha, Y. (2023). *Analisis Prinsip Keadilan dan Non-Diskriminasi dalam Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik.
- Satria, S. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual. *Kilat*, 8(1), 497245.

- Sembiring, B. R., Surbakti, K., Datten. (2025). *Integrasi Sosial Masyarakat Desa Perbesi Kecamatan Tiga Binanga Dengan Penduduk Pendetang*. Prosiding Seminar Nasional PSSH (Pendidikan, Saintek, Sosial dan Hukum).
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan. Diakses pada 22 Oktober 2025, jam 11.33 WIB dari: <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wulan, D. O., et al.. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota*. Reformasi Administrasi.
- Wulandari, R., & Saputra, A. (2023). *Pengaruh Orientasi Pelayanan dan Empati Petugas Terhadap Kepercayaan Publik pada Instansi Pemerintah*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik.