

ANALISIS KUALITAS MANAJEMEN PADA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SIM DI POLRES MANDAILING NATAL

Fithrah Dwi Ananda¹, Muhammad Irwan Padli Nasution², Muhammad Ikhsan Harahap³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : fithrahirawan@gmail.com

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : irwannst@uinsu.ac.id

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : m.ihsan.harahap@uinsu.ac.id

Abstract

This research is a study that analyzes how the quality of management in public services in making a Driver's License (SIM) at the Mandailing Natal Police Station. Effective and quality public services are a factor for meeting the needs of the community, especially building public trust in an institution or government agency. This research uses qualitative research methods with a case study approach. Data was collected through interviews with related parties, selection of interview data using purposive sampling techniques. In addition, researchers made direct observations in order to obtain more in-depth information about the process of making a driver's license. Based on the results of the analysis that has been conducted by researchers, the quality of management in public services at the Mandailing Natal Police Station is quite good even though it has a weakness. The lack of technology in making a SIM is very complained by the public, people hope that making a SIM can be made easier online. Based on the results of the study, the Mandailing Natal Police need to improve training and coaching for officers by updating the driver's license manufacturing process and using more effectiveness from the technology provided.

Keywords : *Quality, Public Service, SIM*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang memiliki kualitas yang bagus di pandangan masyarakat merupakan salah satu pilar utama dalam tata pembangunan suatu negara (Rusdi Rudi, 2019). Kualitas manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor yang utama yang memberi dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan yang dapat diberikan (Rinaldi, 2012). Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat dari layanan yang memiliki kaitan dengan harapan dan kebutuhan dari pelanggan atau pengguna dari layanan yang telah disediakan tersebut (Bambang Suryantoro, 2020). Hal tersebut memiliki arti bahwa layanan atau jasa yang ditawarkan harus berkualitas tinggi jika suatu perusahaan atau lembaga tertentu mampu menawarkan sebuah produk atau jasa yang memenuhi semua dengan segala kebutuhan dan permintaan dari pelanggan atau pengguna (Khainuddin, 2019).

Secara umum, kualitas dari layanan sering dijadikan untuk menjadi dasar produk dari layanan yang ada karena produk utama yang telah dipasarkan adalah layanan berkualitas dan layanan itulah yang dibeli oleh pelanggan (Hakim, 2015). Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan menjadi dasar dalam pemasaran layanan jasa. Secara khusus, dalam pengelolaan pelayanan publik diperlukan suatu standar atau undang-undang yang berlaku untuk memberikan aturan-aturan secara jelas (Irawan, 2019), sebagai sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip umum

pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan kepada setiap orang dan penduduk dari negara yang menyalahgunakan kekuasaan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pundenswari, 2017).

Di sisi lain, dengan meningkatnya permintaan akan kewajiban yang selaras, pihak-pihak yang terlibat dalam sector transportasi memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat. Ini melibatkan penyedia layanan transportasi, pemerintah, operator jalan, perusahaan transportasi umum, dan lain sebagainya (Nurbaiti Nurbaiti, 2022). Mereka memiliki kewajiban untuk memastikan ketersediaan sarana transportasi yang memadai, mengelola infrastruktur transportasi dengan baik, menjaga keamanan dan keselamatan pengguna jalan, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Harsono, 2019). Dalam prakteknya, pelayanan pembuatan SIM harus didesain sedemikian rupa sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan SIM dengan proses yang cepat, efisien, dan terjangkau. Hal ini meliputi penyediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, dan dokumentasi yang diperlukan untuk mendapatkan SIM. Pihak kepolisian juga harus memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam proses perolehan SIM, calon pengemudi diharuskan memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, atau belajar secara mandiri. Selama setengah abad terakhir ini, masyarakat telah mengakui bahwa hal ini merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mendapatkan SIM. Pemenuhan kompetensi mengemudi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengemudi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam berkendara.

Pembuatan SIM merupakan suatu proses administratif yang melibatkan Polres Mandailing Natal sebagai penyedia dari layanan publik tersebut. SIM adalah dokumen resmi yang bisa memberikan izin kepada individu untuk mengemudikan kendaraan bermotor yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kualitas manajemen pada pelayanan publik, terutama pada pembuatan SIM sangat penting agar bisa memastikan bahwa prosesnya berjalan dengan efisien, transparan dan memberikan keadilan bagi masyarakat (Ani Mandacan, 2021).

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas manajemen pada pelayanan publik dalam pembuatan SIM di Polres Mandailing Natal. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas manajemen yang ada dalam proses pembuatan SIM, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang sekiranya menghambat terjadinya pelayanan publik yang bisa memuaskan dan bisa merumuskan strategi perbaikan yang bisa diterapkan oleh Polres Mandailing Natal guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan dari masyarakat.

Penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan. Penelitian ini akan memberikan sebuah pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kualitas manajemen yang ada dalam pelayanan pembuatan SIM, serta memberi identifikasi faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan yang berharga bagi Polres Mandailing Natal untuk memberikan peningkatan kualitas dari pelayanan dan bisa membangun kepercayaan masyarakat.

Mengacu pada teori pelayanan publik yang partisipatif, teori ini menekankan bahwa pentingnya melibatkan masyarakat sebagai mitra dalam pengambilan keputusan dan penyediaan pelayanan publik. Maka dari itu, penelitian ini memberikan kontribusi dalam membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pembuatan SIM, masyarakat akan merasakan hal yang positif dalam proses pelayanan, seperti peningkatan yang efisien, kejelasan prosedur, transparansi dan kesetaraan dalam memperoleh layanan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan membantu memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian tentang “*Analisis Kualitas Manajemen Pada Pelayanan Publik Dalam Pembuatan SIM di Polres Mandailing Natal*” diharapkan dapat member manfaat

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta dapat memberikan kontribusi pada pengembangan konsep-konsep manajemen pelayanan publik secara lebih luas.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan sebagai menganalisis kualitas manajemen pada pelayanan publik dalam pembuatan SIM di Polres Mandailing Natal. Pendekatan kualitatif ini digunakan dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang kompleks dan konteks spesifik yang terkait dengan pelayanan publik.

Pemilihan informan dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi petugas-petugas pelayanan SIM di Polres Mandailing Natal, masyarakat yang telah menggunakan layanan pembuatan SIM, serta pihak terkait lainnya yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang terkait dengan pelayanan publik di lembaga tersebut. Pemilihan informan akan didasarkan pada pemahaman yang mendalam terkait fenomena yang akan diteliti. Maka dari itu, berikut adalah informan-informan yang telah dipilih oleh peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling.

Ada beberapa kriteria pemilihan informan yang dikemukakan oleh Spadley, antara lain :

1. Orang-orang yang memiliki penguasaan terkait hal yang akan ditanyakan, sehingga hal tersebut bukan hanya sekedar diketahui;
2. Orang-orang yang masuk dalam golongan yang berkecimpung pada kegiatan atau program yang diteliti;
3. Orang-orang yang memiliki waktu yang memadai untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti;
4. Orang-orang yang tidak menyampaikan informasi yang tidak berdasarkan fakta di lapangan (Sugiyono, 2014).

Maka dari itu, berdasarkan kriteria yang sudah dipaparkan diatas, maka peneliti telah menentukan siapa saja informan yang memenuhi kriteria penelitian, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Petugas SIM Polres Mandailing Natal
2. Memahami seluk beluk proses pembuatan SIM di Polres Mandailing Natal
3. Terlihat aktif dalam proses pembuatan SIM di Polres Mandailing Natal
4. Masyarakat yang memahami alur dan kualitas pelayanan SIM di Polres Mandailing Natal

Tabel 1. Tabel Informan

Nama	Jabatan
Aipda Dian Rahmat Sitompul	Petugas
Aipda Agus Supriadi	Petugas
Brigadir Sofyan Effendi	Petugas
Briptu Halimatussadiyah	Petugas
Halimahtussadiyah	Masyarakat
Kiswanto	Masyarakat
Ali Imran	Masyarakat

Lalu, pada teknik pengumpulan data, data akan dikumpulkan melalui wawancara yang mendalam dengan informan yang telah dipilih. Wawancara akan dilakukan secara tatap muka

dan melakukan observasi langsung di Polrestabes Mandailing Natal lalu dilakukan dengan analisis dokumen yang terkait dengan kebijakan, prosedur, dan catatan yang terkait dengan pelayanan publik tersebut. Lalu data akan di analisis dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Proses analisis kualitatif akan melibatkan pengorganisasian, pemilahan dan interpretasi data yang telah dikumpulkan. Analisis data akan dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas manajemen pada pelayanan publik pembuatan SIM di Polres Mandailing Natal, hal ini biasa disebut dengan reduksi data. Lalu, ketika data sudah dikumpulkan maka selanjutnya peneliti akan melakukan penyajian data agar data tersebut bisa diolah dan dilakukan penarikan kesimpulan atas data yang telah dikumpulkan untuk disajikan terhadap penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

SIM atau Surat Izin Mengemudi merupakan tanda bukti bagi kepolisian untuk seseorang yang telah lulus uji akan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan untuk mengemudikan Kendaraan di jalan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kompetensi mengemudi adalah kemampuan seseorang untuk mengemudi dalam bidang pengetahuan dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan di jalan dengan ketentuan dan sesuai kenyataan yang telah ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Surat Izin Mengemudi untuk kendaraan bermotor perseorangan yang telah dimaksudkan pada pasal 5 ayat (2) huruf a terdiri atas :

- a. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan paling tinggi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa: 1) Mobil penumpang perseorangan dan 2) Mobil barang perseorangan.
- b. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan ranmor dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram berupa: 1) Mobil bus perseorangan, 2) Mobil barang perseorangan.
- c. Surat Izin Mengemudi BII berlaku untuk mengemudikan ranmor berupa: 1) Kendaraan alat berat, 2) Kendaraan penarik, dan 3) Kendaraan dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram.
- d. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan sepeda motor terdiri atas: 1) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder paling tinggi 250 (dua ratus lima puluh) kapasitas silinder, 2) SIM C untuk mengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder antara 250 (dua ratus lima puluh) sampai dengan 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder dan 3) SIM C untuk pengemudi sepeda motor dengan kisaran kapasitas silinder di atas 750 (tujuh ratus lima puluh) kapasitas silinder.
- e. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan ranmor kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

Proses Pelayanan Publik Dalam Pembuatan SIM di Polrestabes Mandailing Natal

Proses pelayanan publik dalam pembuatan SIM di Polres Mandailing Natal merupakan suatu tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mendapatkan SIM.

1. Pendaftaran dan Pengumpulan Dokumen.

Prosedur ini dimulai dengan pendaftaran dan pengumpulan dari beberapa dokumen oleh masyarakat yang akan digunakan untuk membuat SIM.

2. Pengisian Formulir.

Setelah dilakukan pendaftaran, masyarakat akan diminta untuk mengisi formulir SIM. Formulir tersebut berisi terkait informasi pribadi dari calon pengemudi.

3. Pemeriksaan Fisik.

Tahap selanjutnya adalah pemeriksaan fisik, di mana masyarakat akan menjalani serangkaian tes kesehatan dan pengujian fisik seperti tes penglihatan, tes pendengaran, serta pengukuran tinggi dan berat badan. Tes ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemohon memiliki kondisi fisik yang memadai untuk mengemudi.

4. Ujian Teori.

Ujian teori digunakan agar masyarakat bisa mengerti pemahaman mereka tentang peraturan lalu lintas dan aturan mengemudi. Ujian teori ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemohon memiliki pengetahuan yang memadai terkait keselamatan berlalu lintas.

5. Ujian Praktik.

Setelah dilakukan ujian teori, masyarakat akan melanjutkan ke tahap ujian praktik. Pada tahap ini, pemohon akan mengemudikan kendaraan di hadapan petugas untuk menunjukkan kemampuan mengemudi mereka. Petugas akan melakukan evaluasi keterampilan pengemudi, pemahaman terhadap rambu-rambu lalu lintas, serta keselamatan dalam mengemudi.

6. Verifikasi dan Penerbitan SIM.

Setelah pemohon berhasil melewati semua tahapan, dokumen dan hasil tes akan diverifikasi oleh petugas. Jika semua persyaratan telah dipenuhi, SIM akan diterbitkan dan diberikan kepada masyarakat sebagai pemohon.

Hal tersebut dijelaskan langsung oleh salah satu petugas di Polrestabes Mandailing Natal pada proses wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut:

“Ya pada tahap awal kan kita melakukan proses pelayanan dulu pada masyarakat yang akan membuat SIM, mulai dari pendaftaran dan pengumpulan dokumen, lalu dilanjutkan dengan pengisian formulir, lalu pemeriksaan fisik, lalu dilanjutkan dengan ujian teori dan ujian praktik, dan terakhir dilakukannya verifikasi lalu SIM pun dapat diterbitkan” . (Aipda Dian Rahmat Sitompul, Wawancara, 08 April 2023).

Polres Mandailing Natal juga menjaga beberapa aspek yang penting untuk memperhatikan proses pelayanan publik dalam pembuatan SIM. Hal itu dijelaskan oleh salah satu informan yang menjelaskan terkait ada beberapa aspek yang terpenting dalam pelayanannya.

“Dalam melayani masyarakat kan kita juga menjaga beberapa aspek penting agar masyarakat juga tidak sungkan dan percaya dalam kualitas pelayanan pembuatan SIM di Polrestabes Mandailing Natal. Kita InsyaAllah menjaga kecepatan layanan dalam setiap proses yang berlaku, kita juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Disamping itu kita juga menegaskan kepada para petugas untuk tetap menjaga kesopanan dan keprofesionalan petugas agar bisa menjadi akses yang responsivitas terhadap keluhan atau permintaan dari masyarakat” (Aipda Agus Supriadi dan Briptu Halimatussadiyah, Wawancara, 08 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa aspek yang paling penting dalam pelayanan pembuatan SIM, antara lain :

1. Menjaga kualitas pelayanan dengan menjaga kecepatan layanan dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Polres Mandailing Natal menjaga kualitas kecepatan pelayanan tersebut dengan tidak melakukan penundaan waktu untuk proses pelayanan yang diperlukan.
2. Memberikan kemudahan akses yang diberikan oleh masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah mengakses layanan pembuatan SIM. Polres Mandailing Natal juga harus menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai persyaratan, prosedur dan segala jadwal pelayanan.
3. Responsivitas Terhadap Keluhan atau Permintaan Masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penting bagi petugas untuk responsive terhadap keluhan, saran atau permintaan dari masyarakat.
4. Petugas harus menjaga kesopanan dan keprofesionalan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat. Komunikasi yang jelas, ramah dan harus menghormati hak-hak masyarakat yang menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Petugas SIM juga diharapkan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup memadai untuk memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat kepada masyarakat.

Standar Penilaian Kualitas Manajemen Pelayanan Publik Pada Polres Mandailing Natal

1. Kehandalan (Reliability)

Dalam pengurusan SIM yang sudah sesuai dengan segala SOP yang berlaku dengan standar waktu pelayanan SIM baru dan perpanjangan, waktu untuk SIM A dan SIM B dibutuhkan selama 180 Menit dan SIM C selama 170 menit. Hal tersebut dijelaskan oleh salah satu petugas dalam wawancara.

“Dalam pembuatan SIM kita juga memaksimalkan waktu sebaik mungkin disertai dengan kehandalan yang dimiliki oleh para petugas, untuk SIM A dan SIM B sendiri dalam proses pembuatannya memakan waktu sekitar 180 menit, dan untuk SIM C sekitar 170 Menit” (Brigadir Sofyan Effendi, Wawancara, 08 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kehandalan seorang petugas untuk memberikan pelayanan kepada pemohon SIM sudah baik, hal itu terbukti ketika petugas menanggapi setiap keluhan masyarakat, dan handal dalam segi waktu dan kecepatan proses pelayanannya. Hal tersebut juga diperkuat dengan wawancara pada salah satu masyarakat sebagai pemohon.

“Saya rasa petugas juga cukup handal dalam pembuatan SIM ini, cukup 1 hari saja sudah selesai, dan para petugas pun sangat cepat tanpa leha-leha sedikitpun untuk proses pemilihan dokumen dan registrasi pemohon, saya akui saya cukup puas dengan kualitas pelayanan disini” (Halimatussadiyah, Wawancara, 12 April 2023)

2. Daya Tangkap (Responsiveness)

Daya tangkap yang dimiliki petugas kepada pemohon SIM juga sudah cukup baik dengan adanya pemohon SIM yang tetap saling berkomunikasi antara petugas dan masyarakat sebagai pemohon SIM dengan menanyakan apa saja kelengkapan yang diperlukan yang harus disediakan oleh pemohon.

“Sebelum saya datang kesini juga, saya bertanya-tanya dulu pada petugas kira-kira berkas apa saja yang dibutuhkan, lalu petugas pun sangat responsive akan pertanyaan pertanyaan saya, tanpa harus menunggu lama saya pun bisa mendapatkan jawaban yang saya mau” (Kiswanto, Wawancara, 12 April 2023)

3. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

Perhatian yang cukup telah diberikan para petugas untuk pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasana yang telah digunakan dalam pelayanan publik untuk pembuatan SIM. Perbaikan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, area ujian, dan peralatan pendukung lainnya yang akan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan.

“Kita juga menyediakan ruang tunggu yang disediakan AC dan Televisi. Sehingga, sekiranya ada antrian pemohon maka pemohon pun bisa menunggu dengan nyaman” (Ali Imran, Wawancara, 12 April 2023)

Kendala dan Hambatan Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Pembuatan SIM di Polrestabes Mandailing Natal

Satu-satunya hambatan dan kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan SIM di Polrestabes Mandailing Natal adalah kurangnya penggunaan teknologi informasi yang memadai sehingga menjadi tantangan yang baru bagi institusi pelayanan publik.

“Saya akui untuk teknologi informasi ini Polrestabes Madina ini masih kurang sekali, dimana-mana kan sudah ada pelayanan pembuatan SIM dari online, namun dari Polrestabes Madina sendiri belum ada, maka dari itu ini bisa menjadi pertimbangan bagi petugas polrestabes selanjutnya” (Kiswanto, 12 April 2023)

Maka dari itu kurangnya penggunaan teknologi informasi yang efektif bisa menyebabkan keterlambatan pada proses pelayanan, meningkatkan risiko kesalahan dan menghambat aksesibilitas informasi bagi masyarakat (Muhammad Irwan Padli Nasution, 2020). Dalam hal pembuatan SIM ini, penggunaan sistem informasi terintegrasi dapat mempercepat proses pendaftaran, pengolahan data dan pelaporan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kualitas manajemen pada pelayanan publik pembuatan SIM di Polrestabes Mandailing Natal, maka dapat disimpulkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas manajemen guna memberikan pelayanan publik yang lebih memuaskan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang memuaskan memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Melalui analisis kualitas manajemen, Polres Mandailing Natal dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan saat ini, serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas manajemen. Standar penilaian kualitas manajemen pelayanan publik pada Polres Mandailing Natal dinilai dari : 1) Reliability, 2) Responsiveness, dan 3) Pemeliharaan sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Nurkholis, E. R. (2021). Penerapan Extreme Programming Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Publik. *J-SAKTI : Jurnal Sains Komputer dan Informatika* , 5(1), 125. Diambil kembali dari <https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jsakti>
- Ani Mandacan, B. M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika, Energi, Sosial dan Kebijakan Politik*, 5(2), 422. doi:https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/953/676
- Bambang Suryantoro, Y. K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 223-224. doi:<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Deiby Christiana Tinggogoy, D. B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Polres Halmahera Utara. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Study*, 3(2), 645. doi:<http://dx.doi.org/10.31506/jipags.v3i2.7553>
- Hakim, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 153. doi:<http://dx.doi.org/10.30872/jp.v4i3.415>
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 21. Diambil kembali dari <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/777/441>
- Irawan, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Sebuah Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *REVITALISASI : Jurnal Ilmu Manajemen*(8), 29. doi:<https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v8i1.872>
- Juliana Nasution, A. Z. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Upt. Balai Pengujian Dan Sertifikasi Mutu Barang Medan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 3831. doi:<https://doi.org/10.47492/jip.v2i12.1424>
- Khainuddin, H. K. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 25. doi: <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Mila Diansari, E. L. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang 2016. *Journal Of Public Policy And Management* , 6(2), 12. doi:10.14710/jppmr.v6i2.15778
- Muhammad Ikhsan Harahap, A. Z. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 924. Diambil kembali dari https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=hHOKrcEAAAIAAJ&citation_for_view=hHOKrcEAAAIAAJ:KlAtU1dfN6UC

- Muhammad Irwan Padli Nasution, L. Y. (2020). Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online. *HIRARKI : Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 71-75. doi:<https://doi.org/10.30606/hirarki.v3i3>
- Nurbaiti Nurbaiti, K. A. (2022). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 852. doi:<https://doi.org/10.36987/ebma.v3i2.3590>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 15. Diambil kembali dari <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/2>
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 22. doi:[10.31289/jap.v2i1.945](https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945)
- Rusdi Rudi, S. I. (2019). Analisis Kualitas Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Pelayanan Umum Pada Kantor Distrik Sorong Timur Kota Sorong. *Jurnal Noken Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 16. doi:<https://doi.org/10.33506/jn.v5i1.703>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.