

**KUALITAS PELAYANAN SIM KELILING
DI WILAYAH HUKUM POLRES MOROWALI UTARA**Virgiawan^{1*}, Timuddin DG. M. Bauwo², Ince Dian Afnita³^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia**RIWAYAT ARTIKEL****Diterima:**

20-08-2025

Disetujui:

12-11-2025

Dipublikasi:

01-12-2025

Kata Kunci:*Efektivitas; Kinerja;
Pelayanan Publik***ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan SIM Keliling di Polres Morowali Utara melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan untuk memahami pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan persepsi mereka terhadap pelayanan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas dan masyarakat sebagai informan utama, serta melalui dokumen pendukung dan literatur terkait. Analisis kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa unit SIM Keliling telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai dan petugas yang profesional, namun terdapat kendala seperti gangguan teknis, antrean panjang, kenyamanan ruang tunggu yang terbatas, dan inkonsistensi penerapan prioritas bagi kelompok rentan. Faktor-faktor ini memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan, daya tanggap, dan empati dalam pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui perbaikan fasilitas, penguatan infrastruktur teknis, manajemen antrean yang efektif, pelatihan petugas, serta transparansi informasi prosedur dan biaya. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan layanan publik di institusi kepolisian, khususnya dalam menghadirkan pelayanan yang lebih profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan, ketertiban, serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai institusi yang bertanggung jawab atas penegakan hukum, Polri diatur oleh Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang mengatur fungsi, kewenangan, akuntabilitas, serta pendidikan dan pembinaan aparat dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu fungsi utama Polri adalah sebagai penyedia pelayanan publik, termasuk di bidang lalu lintas.

Dalam konteks administrasi lalu lintas, Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Polri memiliki tanggung jawab penting, salah satunya terkait pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM merupakan dokumen resmi yang menjadi bukti sah seseorang berhak mengemudikan kendaraan bermotor di jalan raya. Namun, pengurusan dan perpanjangan SIM sering dianggap rumit dan memakan waktu, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor kepolisian. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan membatasi akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang efisien.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Polri menyelenggarakan layanan SIM Keliling, yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus dan memperpanjang SIM tanpa harus datang ke kantor kepolisian pusat. Layanan ini diatur melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) serta Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, yang menegaskan kewajiban Polri untuk memberikan pelayanan SIM yang mudah, cepat, dan terjangkau. Polres di berbagai wilayah, termasuk Polres Morowali Utara, telah mengimplementasikan SIM Keliling sebagai salah satu bentuk upaya meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil atau jauh dari kantor polisi.

Meskipun layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan. Ketidakterdistribusi lokasi pelayanan, keterbatasan waktu dan fasilitas, minimnya sosialisasi mengenai jadwal dan prosedur, serta kendala teknis seperti jaringan yang tidak stabil, masih menjadi hambatan. Selain itu, keterbatasan jumlah personel dan koordinasi internal juga dapat memengaruhi kinerja aparat yang bertugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIM Keliling perlu dievaluasi secara menyeluruh agar sesuai dengan harapan masyarakat dan mendukung peningkatan ketertiban lalu lintas di wilayah hukum Polres Morowali Utara.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan SIM Keliling di Polres Morowali Utara dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis berbasis model SERVQUAL. Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi masyarakat terhadap pelayanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, serta memberikan masukan bagi peningkatan kinerja aparat kepolisian dalam penyelenggaraan SIM Keliling. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Polres Morowali Utara dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, karena fokusnya adalah menggali dan memahami kondisi nyata pelayanan SIM Keliling di wilayah hukum Polres Morowali Utara, termasuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah pengalaman, opini, dan makna sosial yang muncul di lapangan, sesuai dengan penjelasan Sugiyono (2012) bahwa penelitian kualitatif menekankan pemahaman konteks sosial dan perilaku manusia, bukan pada generalisasi statistik. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelayanan SIM Keliling, menekankan pada pemaparan fakta, fenomena, dan praktik nyata, serta menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan informan utama, yaitu petugas SIM Keliling, Kepala Satlantas, serta anggota masyarakat yang memanfaatkan layanan SIM Keliling. Selain itu, observasi langsung terhadap fasilitas, sarana prasarana, dan pelaksanaan layanan di lapangan dilakukan untuk mendapatkan gambaran kondisi nyata pelayanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, arsip, literatur terkait, undang-undang, peraturan Kapolri, serta sumber pustaka lain yang relevan dengan penyelenggaraan SIM Keliling dan tata kelola kepolisian di wilayah hukum Polres Morowali Utara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga cara. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interview) untuk menggali persepsi, pengalaman, dan evaluasi masyarakat serta petugas terkait kualitas pelayanan SIM Keliling. Kedua, observasi lapangan

yang memantau langsung proses pelayanan, sarana prasarana, dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Ketiga, studi dokumentasi yang meliputi analisis dokumen resmi, SOP pelayanan, data operasional SIM Keliling, serta peraturan hukum yang menjadi dasar pelaksanaan layanan.

Selanjutnya, analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan beberapa tahap. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data, dengan menyusun informasi dalam bentuk narasi dan tabel yang memudahkan proses analisis. Tahap ketiga adalah verifikasi data, memastikan kebenaran informasi melalui triangulasi antara hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana interpretasi data dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL untuk menggambarkan kondisi riil sekaligus mengevaluasi kualitas pelayanan SIM Keliling di Polres Morowali Utara.

Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menekankan pengumpulan data secara sistematis, tetapi juga menilai kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat dan petugas, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif serta rekomendasi perbaikan yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Profil Polres Morowali Utara

Kepolisian Resor (Polres) Morowali Utara terbentuk seiring dengan pembentukan Kabupaten Morowali Utara melalui Undang-Undang RI No.12 Tahun 2013. Saat ini, Polres Morowali Utara berkedudukan di Jalan Trans Sulawesi, Kabupaten Morowali Utara, dan dipimpin oleh AKBP Reza Khomeini, S.I.K. Polres ini membawahi lima Polsek dan empat Polsubsektor, serta memiliki struktur organisasi yang terdiri dari unsur pimpinan, pengawas, pelaksana utama, pendukung, dan pelaksana tugas di tingkat Polsek.

Visi Polres Morowali Utara adalah terselenggaranya pelayanan prima kepada masyarakat secara profesional, prosedural, dan akuntabel, sementara misinya meliputi penegakan hukum, pemeliharaan keamanan, perlindungan masyarakat, peningkatan profesionalisme sumber daya manusia, dan pengembangan kemitraan dengan masyarakat. Visi dan misi ini menjadi landasan dalam pelaksanaan setiap kegiatan, termasuk pelayanan SIM Keliling.

Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan SIM Keliling

Pelayanan SIM Keliling di Polres Morowali Utara dilengkapi dengan sarana-prasarana seperti satu unit mobil bus pelayanan, dua unit komputer, satu unit mesin cetak, AC, tenda, dan enam kursi untuk tempat tunggu masyarakat. Fasilitas ini dirancang untuk mendukung kelancaran pelayanan, terutama di daerah-daerah yang jauh dari kantor Polres. Meskipun peralatan operasional sudah lengkap, kenyamanan fisik area tunggu menjadi perhatian. Beberapa masyarakat, seperti Masyarakat 3, menyampaikan bahwa "*Tempat tunggu sempit dan panas, jadi agak tidak nyaman,*" sementara petugas mengakui adanya gangguan teknis seperti printer lambat dan jaringan internet yang kadang kurang stabil. Temuan ini sejalan dengan studi Pandriansyah & Sigiro (2024), yang menekankan bahwa fasilitas fisik dan kenyamanan ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan.

Analisis Kualitas Pelayanan SIM Keliling Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles mengacu pada bukti fisik dan fasilitas yang dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan oleh masyarakat selama menerima layanan. Di Polres Morowali Utara, unit SIM Keliling memiliki sarana prasarana sebagai berikut: 1-unit mobil bus pelayanan, 2-unit komputer, 1-unit mesin cetak, AC, 1 tenda, dan 6 kursi untuk tempat tunggu. Hasil wawancara menunjukkan persepsi masyarakat beragam:

Informan 1 : *“Fasilitas cukup memadai, tapi kadang jaringan kurang stabil dan printer lambat.”*

Masyarakat 3 : *“Tempat tunggu sempit, panas, jadi agak tidak nyaman.”*

Fasilitas operasional kendaraan sudah lengkap, termasuk peralatan untuk rekam data dan cetak SIM, namun kenyamanan fisik area tunggu menjadi perhatian. Studi oleh Pandriansyah & Sigirow (2024) menegaskan bahwa fasilitas fisik yang memadai meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan. Zein (2022) juga menyebutkan bahwa kenyamanan ruang tunggu menjadi faktor penting dalam pengalaman pelanggan. Dengan demikian, walaupun peralatan teknis cukup lengkap, peningkatan kenyamanan fisik dan ventilasi di lokasi pelayanan dapat memperkuat persepsi positif masyarakat.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability menunjukkan kemampuan pelayanan untuk dilakukan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Dari hasil wawancara:

Informan 1 : *“Kalau kondisi normal, pelayanan berjalan lancar. Tapi gangguan jaringan atau cuaca buruk sering menyebabkan keterlambatan.”*

Informan 2 : *“Kadang antrean panjang dan printer macet memperlambat proses.”*

Masyarakat 1 : *“Kadang listrik mati atau sistem gangguan, jadi harus menunggu lebih lama.”*

Berdasarkan literatur, Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa keandalan adalah dimensi paling menentukan kepuasan pelanggan karena konsistensi pelayanan menimbulkan rasa percaya. Zeithaml et al. (1990) menegaskan bahwa keandalan memengaruhi persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Dalam konteks SIM Keliling, meskipun prosedur standar sudah diterapkan, faktor eksternal seperti gangguan teknis dan cuaca menjadi hambatan. Penanganan masalah teknis secara proaktif akan meningkatkan keandalan pelayanan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness mengukur kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara:

Informan 1 : *“Kami selalu berusaha menjawab pertanyaan masyarakat secepat mungkin, tapi kalau antrean panjang, pelayanan jadi lambat.”*

Informan 2 : *“Petugas lumayan cepat, tapi saat ramai terlihat kewalahan.”*

Masyarakat 1 : *“Kalau ditanya pasti dijawab, tapi kadang harus menunggu selesai melayani orang lain.”*

Haeriah et al. (2023) menekankan bahwa responsivitas sangat penting dalam pelayanan publik karena masyarakat menginginkan pelayanan cepat dan efisien. Hakim & Fitria (2025) menunjukkan bahwa antrean panjang menjadi faktor eksternal yang mengurangi efektivitas respons petugas. Secara keseluruhan, petugas berusaha maksimal membantu masyarakat yang kesulitan, tetapi kapasitas sumber daya dan jumlah pengunjung memengaruhi efektivitas respons.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berfokus pada tingkat kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan, meliputi profesionalisme, kompetensi, dan transparansi prosedur. Wawancara mengungkapkan:

Informan 1 : *“Masyarakat cukup percaya, kami berusaha transparan agar tidak ada kebingungan.”*

Masyarakat 3 : *“Kalau bisa lebih jelas soal biaya, biar tidak bingung.”*

Masyarakat 5 : *“Pelayanan sudah baik, tapi bisa lebih cepat.”*

Zeithaml et al. (1990) menekankan bahwa transparansi dan konsistensi layanan meningkatkan rasa percaya pelanggan. Ini juga berarti bahwa kepercayaan dipengaruhi oleh konsistensi kualitas pelayanan. Profesionalisme petugas, seperti pelatihan dan sikap ramah, memperkuat assurance. Peningkatan transparansi biaya dan konsistensi pelayanan akan memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan SIM Keliling.

5. Empathy (Empati)

Empathy menekankan perhatian petugas terhadap kebutuhan khusus masyarakat, termasuk lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Hasil wawancara:

Informan 1 : *“Kami selalu memberi prioritas pada lansia dan penyandang disabilitas agar tidak antre terlalu lama.”*

Informan 2 : *“Biasanya didahulukan, tapi penerapannya belum konsisten.”*

Masyarakat 5 : *“Kadang lansia tetap harus antre panjang.”*

Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa perhatian khusus terhadap kelompok rentan meningkatkan kualitas pelayanan. Ia juga menekankan bahwa konsistensi penerapan prioritas menjadi faktor penting dalam memperkuat empati pelayanan. Komunikasi jelas dan sopan juga merupakan bentuk empati, membantu masyarakat memahami prosedur (Zeithaml et al., 1990). Secara keseluruhan, petugas sudah menunjukkan empati, tetapi peningkatan konsistensi penerapan prioritas dan fasilitas pendukung akan meningkatkan pengalaman masyarakat.

Pembahasan

Pelayanan SIM Keliling di Polres Morowali Utara menunjukkan bagaimana institusi kepolisian berupaya menghadirkan layanan publik yang dekat dengan masyarakat, sekaligus menyoroti tantangan nyata yang memengaruhi pengalaman pengguna. Saat mengamati proses pelayanan di lapangan, terlihat bahwa unit SIM Keliling telah dipersiapkan dengan berbagai sarana, mulai dari kendaraan operasional, komputer, printer, hingga alat rekam data. Tenda dan kursi untuk tempat tunggu juga tersedia, namun kenyamanan fisik masyarakat masih menjadi perhatian. Beberapa warga, terutama yang datang pada siang hari, mengeluhkan ruang tunggu yang sempit dan panas. Seorang warga mengungkapkan, *“Tempat tunggu panas, jadi agak tidak nyaman kalau harus menunggu lama.”* Sementara itu, petugas menyadari kendala ini, namun keterbatasan sarana membuat perbaikan belum optimal. Studi Pandriansyah & Sigirow (2024) menekankan bahwa kualitas fisik dan kenyamanan ruang tunggu menjadi faktor penting yang membentuk persepsi positif terhadap pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa walaupun peralatan teknis sudah memadai, perhatian pada pengalaman fisik masyarakat tetap krusial.

Di sisi keandalan, petugas SIM Keliling menghadapi tantangan berupa gangguan jaringan, cuaca buruk, dan masalah teknis pada peralatan. Salah satu petugas menjelaskan, *“Kalau kondisi normal, pelayanan lancar. Tapi kadang ada kendala teknis yang membuat antrean lebih lama.”* Sementara itu, masyarakat juga mengonfirmasi hal ini, dengan pengalaman menunggu lebih lama karena printer lambat atau listrik mati. Temuan ini sejalan dengan Parasuraman et al. (1988) yang menekankan bahwa keandalan merupakan dimensi utama dalam membangun rasa percaya masyarakat. Dalam konteks pelayanan SIM Keliling, konsistensi prosedur memang sudah diterapkan, namun keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada kemampuan mengantisipasi dan menangani kendala teknis yang tak terduga.

Responsiveness petugas juga menjadi faktor penting dalam persepsi kualitas layanan. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa petugas berupaya merespons pertanyaan dan kesulitan masyarakat secepat mungkin. Salah seorang warga menceritakan pengalamannya: *“Kalau ditanya pasti dijawab, tapi kadang harus menunggu mereka selesai melayani orang lain.”* Kondisi ini menandakan bahwa meskipun petugas berinisiatif tinggi, antrean panjang dan jumlah pengunjung memengaruhi kecepatan pelayanan. Studi Haeriah et al. (2023) dan Hakim & Fitriana (2025) menekankan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas sangat menentukan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya manajemen antrean dan strategi penjadwalan agar pelayanan tetap efisien, terutama pada jam sibuk.

Dalam hal assurance, masyarakat secara umum merasa aman dan percaya terhadap pelayanan SIM Keliling. Petugas berupaya menjaga profesionalisme dan transparansi prosedur, sehingga masyarakat dapat memahami langkah-langkah pengurusan SIM. Namun, sebagian warga masih mengharap informasi biaya yang lebih jelas. Seorang warga menuturkan, *“Kalau*

bisa lebih jelas soal biaya, biar tidak bingung.” Zeithaml et al. (1990) menegaskan bahwa transparansi dan konsistensi pelayanan membangun rasa percaya. Selain itu, profesionalisme petugas, termasuk pelatihan dan sikap ramah, turut memperkuat kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, kombinasi transparansi informasi dan konsistensi pelayanan menjadi strategi penting untuk memperkuat jaminan bagi masyarakat.

Dimensi empati menjadi aspek yang menonjol dalam pelayanan SIM Keliling, terutama terhadap kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Petugas berusaha memberikan prioritas dan bantuan khusus agar kelompok ini tidak perlu menunggu lama. Namun, penerapannya belum selalu konsisten. Seorang warga menyebut, “Kadang lansia tetap harus antre panjang.” Ini menunjukkan perlunya SOP yang lebih terstruktur untuk memastikan prioritas diberikan secara konsisten. Parasuraman et al. (1988) menekankan bahwa perhatian yang konsisten terhadap kelompok rentan dan komunikasi yang jelas merupakan bentuk empati yang dapat meningkatkan pengalaman pelayanan masyarakat. Petugas yang sigap menjelaskan prosedur dengan bahasa mudah dipahami turut memperkuat persepsi empati masyarakat (Zeithaml et al., 1990).

Secara keseluruhan, pengalaman lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIM Keliling di Polres Morowali Utara merupakan perpaduan antara kesiapan teknis, prosedur yang jelas, kompetensi petugas, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Tantangan seperti kenyamanan fisik, gangguan teknis, antrean panjang, dan inkonsistensi prioritas masih ada, namun upaya perbaikan yang terfokus—melalui peningkatan fasilitas, pelatihan petugas, manajemen antrean, serta SOP pelayanan prioritas—dapat memperkuat pengalaman positif masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Pelayanan SIM Keliling di Polres Morowali Utara telah menunjukkan upaya nyata untuk menghadirkan layanan publik yang dekat, cepat, dan profesional bagi masyarakat. Unit layanan ini telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai, termasuk kendaraan operasional, peralatan teknis, dan fasilitas tempat tunggu. Petugas secara konsisten mengikuti prosedur standar, menunjukkan profesionalisme, serta memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, antara lain gangguan teknis pada alat dan jaringan, antrean panjang, keterbatasan kenyamanan fisik di lokasi pelayanan, serta inkonsistensi penerapan prioritas bagi kelompok rentan. Faktor-faktor ini berdampak pada persepsi masyarakat terhadap keandalan, daya tanggap, dan empati dalam pelayanan. Peningkatan kualitas layanan dapat dicapai melalui beberapa strategi, yaitu: perbaikan fasilitas dan kenyamanan fisik, penguatan infrastruktur teknis, manajemen antrean yang lebih efektif, pelatihan petugas untuk menjaga konsistensi pelayanan, serta transparansi informasi kepada masyarakat, khususnya terkait prosedur dan biaya. Dengan langkah-langkah tersebut, layanan SIM Keliling di Polres Morowali Utara memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

REFERENSI

- Haeriah, A. N., Rasdiana, R., & Parawu, H. E. (2023). Responsivitas Aparat Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar. *KIMAP: Publik Kajian Ilmiah Administrasi*, 4(1), 26-38.
- Hakim, A., & Fitria, I. J. (2025). Analisis Responsifitas pada Pasien BPJS di Puskesmas Padamukti. *Jurnal Online Manajemen ELPEI (JOMEL)*, 5(2), 1674-1679.
- Pandriansyah, P., & Sigirow, B. (2024). *Analysis of Public Service Quality from Tangible and Reliability Dimensions (Case Study at the Population and Civil Registration Office of*

Empat Lawang Regency): Analisis Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Tangible dan Reliability (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Empat Lawang). JURNAL ISIP VOICE: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 3(2), 39–50. <https://doi.org/10.58222/jiv.v3i2.1026>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Zein, L. M. (2022). Persepsi Kondisi Ruang Tunggu pada Fasilitas Umum di Masa Pandemi Covid19. *Jurnal LINEARS*, 5(2), 80-86. <https://doi.org/10.26618/j-linear.v5i2.7776>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.