

**PENGARUH PROGRAM "RUANG EVALUASI KELAKAI"
TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN SIM
DI POLRES KOTAWARINGIN TIMUR**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat S2 Program Magister Manajemen



Disusun Oleh:
ABDUL YUSUF P
20402400006

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

**PENGARUH PROGRAM “RUANG EVALUASI
KELAKAI” TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN
PUBLIK DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN SIM
DI POLRES KOTAWARINGIN TIMUR**

Disusun oleh:
ABDUL YUSUF P
NIM 20402400006

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian tesis Program Magister
Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Semarang, Januari 2026

Pembimbing

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si.
NIDN: 0628066301

LEMBAR PENGUJIAN

**PENGARUH PROGRAM “RUANG EVALUASI
KELAKAI” TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN
PUBLIK DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN SIM
DI POLRES KOTAWARINGIN TIMUR**

Disusun oleh:
ABDUL YUSUF P
NIM 20402400006

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal Januari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si.
NIDN: 0628066301

Penguji I

Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE., M.Si
NIDN: 0605106702

Penguji II

Prof. Dr. Ir. Juni Gultom, S.T., M.TP.
NIDN: 0628066301

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen tanggal Januari 2026.

Ketua Program Pascasarjana

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ABDUL YUSUF P
NIM : 20402400006
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Pengaruh Program “Ruang Evaluasi Kelakai” Terhadap Manajemen Pelayanan Publik Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Sim di Polres Kotawaringin Timur”, merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Semarang, Januari 2026

Pembimbing

Saya yang menyatakan,

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028



ABDUL YUSUF P
NIM 20402400006

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Program Ruang Evaluasi Kelakai terhadap Manajemen Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Layanan SIM di Satlantas Polres Kotawaringin Timur.” Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister. Proses penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.Akt., M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis dalam menempuh studi pada Program Pascasarjana.
2. Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan dukungan dan pelayanan akademik selama penulis menjalani perkuliahan.
3. Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, serta Dr. Siti Sumiati, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan arahan, bimbingan administrasi, dan dukungan akademik kepada penulis.
4. AKBP Resky Maulana Zulkarnain., S.H., S.I.K, M.H selaku Kapolres Kotawaringin Timur yang telah memberikan izin dan dukungan pelaksanaan penelitian di wilayah kerjanya.
5. AKP Hariyanto H, S.Sos, M.H., selaku Kasatlantas Polres Kotawaringin Timur yang telah memberikan akses dan fasilitas sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.

6. Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta nasihat yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah membimbing penulis melalui pengetahuan dan pengalaman akademik yang sangat berharga.
8. Seluruh anggota Satlantas Polres Kotawaringin Timur yang telah mendukung kelancaran penelitian dan memberikan bantuan teknis selama proses pengumpulan data.
9. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data yang sangat berarti bagi tersusunnya tesis ini.
10. Sahabat, rekan sejawat, dan teman seperjuangan baik dari lingkungan akademik maupun institusi Polri yang telah memberikan motivasi, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan penelitian di masa mendatang. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan inovasi pelayanan kepolisian.

ABSTRAK

Pelayanan publik di lingkungan kepolisian khususnya pada layanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) menghadapi tuntutan peningkatan kualitas yang semakin tinggi seiring bertambahnya jumlah pemohon dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat. Tantangan berupa banyak pemohon yang gagal ujian praktik, rendahnya pemahaman terhadap prosedur, serta keluhan mengenai kualitas pelayanan mendorong perlunya inovasi yang mampu menghadirkan layanan yang lebih edukatif, transparan, dan efektif. Program “Ruang Evaluasi Kelakai” hadir sebagai inovasi pelayanan di Satlantas Polres Kotawaringin Timur yang berfungsi memberikan pembinaan, umpan balik terarah, evaluasi serta pendampingan teknis bagi pemohon SIM yang belum lulus. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Program Kelakai terhadap Manajemen Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam layanan SIM. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Kelakai berada pada kategori baik sekali, sehingga mampu meningkatkan efektivitas proses pelayanan, pemanfaatan sumber daya, produktivitas pegawai, serta pengurangan keluhan. Selain itu, Program Kelakai terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Pelayanan Publik yang tercermin dari peningkatan aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Program ini juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat yang ditunjukkan melalui meningkatnya persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, kecepatan dan efisiensi, aksesibilitas, keadilan, serta kenyamanan fasilitas. Kesimpulannya, Program “Ruang Evaluasi Kelakai” mampu menjadi strategi inovatif yang efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan SIM dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Implikasi teoretis penelitian ini menegaskan pentingnya inovasi berbasis evaluasi dan pembinaan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian ini merekomendasikan penguatan program secara berkelanjutan serta replikasi di satuan kepolisian lain untuk mendukung pelayanan publik yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Ruang Evaluasi Kelakai, Manajemen Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan SIM.

ABSTRACT

Public service delivery within the Indonesian National Police, particularly in the issuance of Driver Licenses, faces increasing demands for higher service quality as the number of applicants grows and public needs become more complex. Challenges such as a high rate of failure in exams, limited understanding of procedures, and recurring complaints regarding service quality highlight the urgent need for an innovation that offers more educational, transparent, and effective service mechanisms. The “Ruang Evaluasi Kelakai” program was introduced as a service innovation at the Traffic Unit of Kotawaringin Timur Police to provide coaching, structured feedback, evaluation, and technical assistance for Driver License applicants who did not pass the exam. This study aims to analyze the influence of the “Ruang Evaluasi Kelakai” program on Public Service Management and Community Satisfaction in Driver License services. A quantitative method with an explanatory design was employed. Data were collected through a validated and reliable Likert-scale questionnaire and analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The findings show that the implementation of the Kelakai Program falls into the “excellent” category, contributing to improved service effectiveness, resource utilization, staff productivity, and reduced complaints. The program also has a positive and significant effect on Public Service Management, reflected in improved dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Moreover, it has a positive and significant impact on Community Satisfaction, indicated by enhanced public perceptions of service quality, speed and efficiency, accessibility, fairness, and facility comfort. In conclusion, the “Ruang Evaluasi Kelakai” program serves as an effective innovative strategy to enhance the quality of Driver License services and elevate community satisfaction. Theoretically, this study underscores the importance of evaluation-based and coaching-oriented innovations in strengthening public service quality. Practically, the results recommend continuous program enhancement and replication across other police units to support more professional and responsive public service delivery.

Keywords: Public Service Innovation, Ruang Evaluasi Kelakai, Public Service Management, Community Satisfaction, Driver License Services.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTARCT</i>	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Pelayanan Publik.....	7
2.2 Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.....	15
2.3 Inovasi Dalam Pelayanan Publik.....	20
2.4 Kepolisian Resor Kotawaringin Timur	24
2.5 Program Inovasi “Ruang Evaluasi Kelakai” Di Polres Kotawaringin Timur.....	30
2.6 Model Empirik Penelitian	33
2.7 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Pembahasan.....	57

BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Implikasi Teoritis	64
5.3 Implikasi Kebijakan	65
5.4 Keterbatasan Penelitian	66
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat yang diberikan oleh pemerintah atau institusi penyelenggara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban masyarakat dan penyelenggara layanan (Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Selain itu, undang-undang ini juga mengatur bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang memenuhi standar seperti kejelasan, ketepatan waktu, dan kualitas layanan yang baik (Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Melalui pelayanan publik yang efektif dan efisien, pemerintah atau institusi penyelenggara berupaya memberikan layanan yang menjamin kepuasan masyarakat dan pemenuhan hak-haknya (Ulum, 2018).

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sebagai institusi penegak hukum yang memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban, keamanan, serta penegakan hukum di Indonesia (Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002). Polri bertanggung jawab untuk melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat sesuai dengan amanat. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menegaskan tujuan Polri ialah mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat (Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002). Melalui fungsi ini, Polri menjadi salah satu pilar utama dalam menjaga stabilitas sosial di Indonesia, menciptakan rasa aman, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum (M. Farhan dkk., 2024; Imron, 2016).

Polri juga bertanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan kepada masyarakat, salah satunya adalah penerbitan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Fungsi penerbitan SIM tidak hanya sebagai pengesahan kemampuan berkendara, tetapi juga sebagai kontrol terhadap keselamatan berkendara di masyarakat (Asmara, 2019). Pelayanan SIM yang berkualitas, transparan, dan akuntabel akan menjadi faktor integral pembentukan persepsi positif masyarakat terhadap institusi Polri (Asmara, 2019; Prabowo & Irwansyah, 2018). Kualitas layanan yang optimal dan berorientasi pada kepuasan publik tidak hanya mencerminkan komitmen Polri dalam menjalankan peran dan fungsinya, tetapi juga memperkuat posisi Polri sebagai institusi yang berperan aktif dalam melindungi, mengayomi, dan membina masyarakat (Wulan dkk., 2022).

Seiring berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh institusi Polri semakin meningkat. Proses pengurusan SIM sering dianggap rumit oleh masyarakat karena waktu tunggu yang lama, tingginya tingkat kegagalan dalam ujian praktik, serta kurangnya pemahaman tentang persyaratan dan prosedur ujian (Saputro dkk., 2022). Akibatnya, keluhan masyarakat terhadap pelayanan SIM di institusi Polri meningkat yang berdampak pada penurunan tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap peran Polri (Primanto & Puspitasari, 2022; Saputro dkk., 2022). Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat dan standar pelayanan publik yang ideal (Suryawan, 2018).

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung misi kepolisian dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik, Polres Kotawaringin Timur menginisiasi program inovasi bernama “Ruang Evaluasi Kelakai” atau Ruang Evaluasi Kegiatan Latihan Ujian Praktek SIM (Keputusan Kapolres Kotawaringin Timur No. KEP/11/I/2024 Tentang Inovasi Kelakai, 2024). Program ini dirancang sebagai ruang khusus yang disediakan bagi pemohon SIM yang gagal dalam ujian praktek atau yang ingin mempersiapkan diri sebelum melakukan ujian. Ruang Evaluasi Kelakai

dilengkapi dengan rekaman video dari pelaksanaan ujian praktek pemohon, sehingga pemohon dapat meninjau kembali kesalahan yang mereka buat selama ujian (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024c). Di samping itu, ruang ini juga menyediakan bank soal untuk ujian teori yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman calon pengemudi mengenai aturan berkendara dan keselamatan di jalan raya (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024c).

Inovasi Ruang Evaluasi Kelakai berpotensi memberikan manfaat signifikan terhadap pemohon SIM. Dari perspektif pelayanan publik, program ini memberikan proses evaluasi yang lebih mendalam bagi pemohon SIM. Pemohon dapat melihat kembali rekaman ujian berkendara dan kesalahan yang dialami, sehingga diharapkan kedepannya memiliki peluang lebih besar untuk memahami persyaratan ujian dan memperbaiki kesalahan berkendara sebelum mengikuti ujian ulang (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024c). Dalam jangka panjang, hal ini dapat berkontribusi pada pengurangan angka kegagalan dalam ujian praktek SIM yang pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi beban kerja petugas, dan mempercepat waktu proses pengurusan SIM.

Selain itu, inovasi ini juga diharapkan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Ruang evaluasi memberikan wadah masyarakat untuk merasa lebih dilibatkan dalam proses permohonan SIM, bukan sekadar menjadi objek dari proses administrasi yang kaku (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024c). Dengan memberikan umpan balik yang konstruktif melalui rekaman evaluasi dan bank soal, masyarakat dapat lebih siap dalam menghadapi ujian sekaligus merasakan transparansi dalam prosedur yang diterapkan (Suryawan, 2018). Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan SIM mencerminkan keberhasilan institusi kepolisian menjalankan pelayanan publik, serta dapat membangun hubungan baik antara masyarakat dan kepolisian (Primanto & Puspitasari, 2022; Saputro dkk., 2022).

Walaupun program ini telah diimplementasikan, namun masih terdapat kesenjangan efektivitas program ini. Laporan program "Kelakai" bulan Juli 2024 menunjukkan kurangnya sosialisasi jadwal, sehingga hanya 9 orang yang

berpartisipasi sepanjang bulan tersebut yang mengakibatkan rendahnya partisipasi dari masyarakat (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024a). Oleh karena itu, perlu peninjauan kembali dari aspek manajemen pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat pada program ini. Aspek manajemen pelayanan publik mengacu pada bagaimana Ruang Evaluasi Kelakai dapat meningkatkan efisiensi operasional pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur dari sisi pengelolaan waktu, pengurangan angka kegagalan ujian, maupun pengurangan jumlah pengulangan ujian praktek. Sedangkan dari sisi kepuasan masyarakat berkaitan dengan seberapa besar dampak program Ruang Evaluasi Kelakai dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan SIM yang diberikan Polres Kotawaringin Timur.

Secara teoritis, penelitian ini berhubungan dengan dua teori utama yaitu teori manajemen pelayanan publik dan teori kepuasan pelanggan. Teori manajemen pelayanan publik menekankan bahwa pelayanan yang baik haruslah efektif dan efisien, serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Raharjo, 2022; Sabaruddin, 2015). Dalam konteks ini, pelayanan SIM diharapkan dapat dilaksanakan dengan prosedur yang sederhana, waktu yang singkat, dan hasil yang memuaskan. Selain itu, teori kepuasan pelanggan menyoroti bahwa kepuasan akan tercapai jika pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ekspektasi mereka (Sasongko, 2021; Tjiptono & Diana, 2022). Kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan SIM mencakup kepuasan terhadap waktu layanan, proses administrasi, transparansi, serta bantuan yang diterima selama proses pelayanan dan ujian.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh Ruang Evaluasi Kelakai terhadap manajemen pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat di Polres Kotawaringin Timur. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh data empiris yang menjadi acuan bagi peningkatan dan pengembangan inovasi pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan publik yang lebih baik dalam pelayanan SIM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dihasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh program "Ruang Evaluasi Kelakai" terhadap manajemen pelayanan publik dalam pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur?
2. Bagaimanakah pengaruh program "Ruang Evaluasi Kelakai" terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh program "Ruang Evaluasi Kelakai" terhadap manajemen pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur.

1.3.2 Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, berikut ialah tujuan khusus dari penelitian ini yang diantaranya ialah:

1. Menganalisis pengaruh program "Ruang Evaluasi Kelakai" terhadap efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur.
2. Menganalisis pengaruh program "Ruang Evaluasi Kelakai" terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

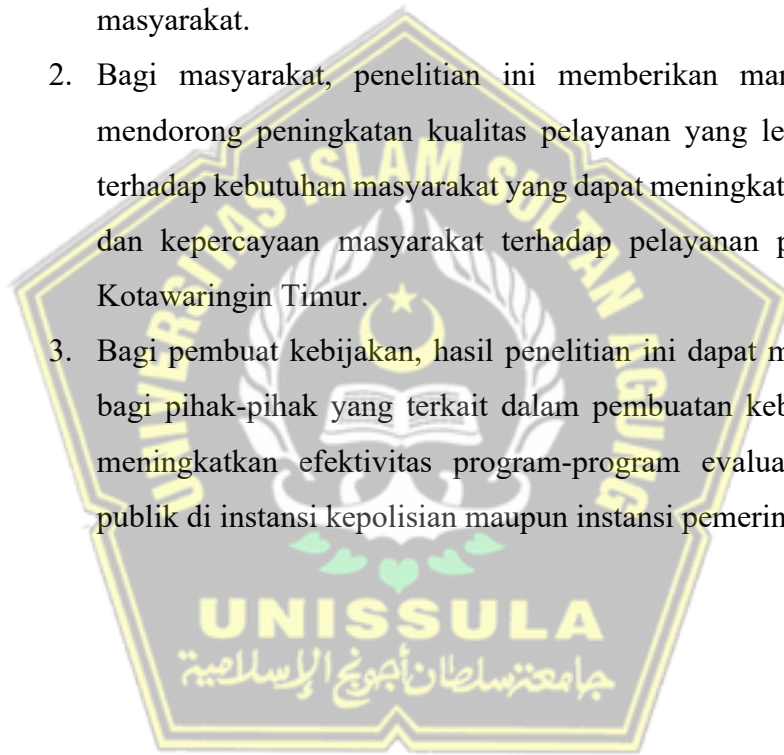
1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan publik khususnya dalam konteks pelayanan kepolisian di Indonesia.

2. Menambah literatur terkait program evaluasi pelayanan publik yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Polres Kotawaringin Timur, hasil penelitian ini menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM melalui evaluasi dan pengembangan program "Ruang Evaluasi Kelakai," sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini memberikan manfaat dengan mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik Polres Kotawaringin Timur.
3. Bagi pembuat kebijakan, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas program-program evaluasi pelayanan publik di instansi kepolisian maupun instansi pemerintah lainnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi dan Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan semua bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat (Dwiyanto, 2021; Rahmadana dkk., 2020). Pelayanan publik mencakup berbagai aspek seperti pelayanan administrasi, pendidikan, kesehatan, keamanan, hingga infrastruktur. Pada dasarnya, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat serta memastikan bahwa hak-hak dasar mereka terpenuhi secara adil dan merata (Denhardt & Denhardt, 2015). Sehingga, pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar tertentu, seperti kualitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas. Pelayanan harus memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan bersifat partisipatif, di mana masyarakat dapat memberikan masukan untuk peningkatan kualitas layanan (Dwiyanto, 2021; Rosenbloom dkk., 2022).

Manajemen pelayanan publik adalah proses pengelolaan yang bertujuan untuk mengatur, mengontrol, dan mengoptimalkan seluruh aspek operasional dalam penyediaan layanan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2018; Maulani dkk., 2024). Peran manajemen dalam pelayanan publik diantaranya ialah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien berkelanjutan (Maulani dkk., 2024). Hal ini melibatkan penentuan prosedur, standar operasional, serta peran dan tanggung jawab setiap pihak yang terlibat dalam pelayanan. Manajemen pelayanan publik mencakup proses dan praktik yang penting dalam mengawasi layanan publik, termasuk perencanaan dan implementasi kebijakan di berbagai sektor (Mindarti, 2016).

Manajemen pelayanan publik juga berperan dalam alokasi sumber daya yaitu dengan menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya terbatas untuk mendukung program-program publik berdasarkan kebutuhan masyarakat (Hendriana dkk., 2023). Selain itu, manajemen publik juga berperan dalam menilai efektivitas layanan dengan mengevaluasi kinerja untuk mengidentifikasi program layanan, sehingga penyampaian layanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal (Liharman Saragih dkk., 2024). Manajemen pelayanan publik juga mencakup inovasi dan manajemen perubahan yang berperan dalam mendorong adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang dinamis (Denhardt & Denhardt, 2015; Rosenbloom dkk., 2022). Manajemen pelayanan publik sangat penting untuk mencapai kinerja tinggi dalam administrasi publik dengan fokus pada efisiensi, peningkatan kualitas layanan, dan akuntabilitas dalam organisasi publik (Raharjo & Icuk, 2021).

2.1.2 Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah proses yang mengatur penyediaan layanan bagi masyarakat dengan tujuan utama mencapai efisiensi, kualitas layanan yang tinggi, dan akuntabilitas (Maulani dkk., 2024). Berbagai prinsip mendasari keberhasilan manajemen ini pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, meritokrasi, dan lain-lain, yang memastikan layanan publik berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan memberikan manfaat yang luas (Dwiyanto, 2018). Berikut penjelasan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi adalah prinsip dasar dalam pelayanan publik yang menekankan keterbukaan dan akses masyarakat terhadap informasi mengenai proses, kebijakan, dan pengalokasian sumber daya (Sabaruddin, 2015). Transparansi memastikan bahwa masyarakat dapat memahami dan mengawasi bagaimana keputusan dibuat, anggaran dibelanjakan, dan layanan disampaikan

(Rosenbloom dkk., 2022). Dengan keterbukaan ini, masyarakat mendapatkan kesempatan untuk mengevaluasi dan memberi umpan balik kepada instansi yang memberikan layanan. Transparansi berfungsi sebagai penguat akuntabilitas, mendorong integritas dalam pelaksanaan layanan, dan meningkatkan kepercayaan publik (Shovkun, 2024). Transparansi mengurangi risiko korupsi dengan memastikan setiap tindakan atau keputusan berada dalam pengawasan publik dan memperkuat kredibilitas (Salam, 2023).

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas menuntut bahwa setiap individu atau unit dalam organisasi publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil (Budisetyowati, 2017). Pelayan publik wajib mempertanggungjawabkan kebijakan, proses, dan hasil yang dihasilkan kepada publik dan badan pengawas. Akuntabilitas mencakup berbagai aspek seperti administratif, keuangan, dan kinerja. Selain membangun kepercayaan, akuntabilitas juga memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga memperhatikan kepentingan publik secara luas (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Akuntabilitas yang kuat menciptakan mekanisme di mana masyarakat dapat menuntut kualitas layanan dan mengajukan keberatan.

3. Efisiensi dan Efektivitas

Efisiensi dan efektivitas adalah prinsip yang saling terkait dan berfokus pada pengelolaan sumber daya untuk mencapai hasil yang optimal (Salam, 2023). Efisiensi menekankan pada pemanfaatan anggaran, waktu, tenaga, dan fasilitas yang hemat dan produktif, sehingga mengurangi pemborosan (Dwiyanto, 2021). Efektivitas menilai sejauh mana tujuan atau hasil pelayanan tercapai dan relevan bagi masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015). Prinsip efisiensi dan efektivitas bertujuan untuk memberikan layanan yang sesuai standar kualitas, namun tetap menggunakan sumber daya secara tepat guna.

Ketika kedua prinsip ini diterapkan secara bersama-sama maka pelayanan publik dapat memberikan nilai yang lebih besar dengan biaya yang lebih rendah dan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Hodgkinson dkk., 2017).

4. Meritokrasi

Prinsip meritokrasi memastikan bahwa proses perekrutan dan promosi di sektor publik didasarkan pada kompetensi, kualifikasi, dan prestasi individu, bukan pada faktor koneksi atau afiliasi pribadi (Cameron & Butler, 2021; Sawir, 2020). Meritokrasi mendukung seleksi individu terbaik untuk posisi yang sesuai, sehingga pelayanan publik menjadi lebih profesional dan efisien. Dengan menerapkan meritokrasi, instansi pelayanan publik dapat menciptakan tenaga kerja yang lebih kompeten dan berorientasi pada hasil yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan (Wijaya dkk., 2022). Prinsip ini juga mendukung kesetaraan dan keadilan dalam kesempatan kerja, di mana setiap individu memiliki peluang yang sama untuk berkembang berdasarkan kemampuan dan kinerjanya.

5. Netralitas Politik

Netralitas politik dalam pelayanan publik adalah prinsip yang menuntut pelayan publik untuk bekerja secara profesional dan tidak terpengaruh oleh afiliasi politik (Rohman dkk., 2019). Prinsip ini berguna untuk menjaga keadilan dan integritas pelayanan karena setiap keputusan dan tindakan dilakukan demi kepentingan masyarakat tanpa intervensi politik (Wibowo & Kertati, 2022). Netralitas politik memungkinkan pelayan publik untuk mendukung program dari pejabat terpilih tanpa memihak pada kelompok politik tertentu (Sawir, 2020).

6. Pelayanan Berorientasi Pengguna

Pelayanan berorientasi pengguna (*User-Centric Service Delivery*) adalah pendekatan di mana layanan dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi

masyarakat (Cameron & Butler, 2021; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2023). Pendekatan ini memastikan bahwa pelayanan publik mudah diakses, berkualitas, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan menempatkan masyarakat sebagai pusat layanan, instansi publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta keterlibatan mereka dalam proses pelayanan (Maulani dkk., 2024). Pelayanan berorientasi pengguna juga mendorong inovasi karena instansi terus memperbaiki layanan agar lebih relevan dan sesuai dengan harapan masyarakat (Salam, 2023).

7. Kolaborasi dan Partisipasi

Kolaborasi dan partisipasi adalah prinsip yang menekankan keterlibatan aktif masyarakat, kelompok kepentingan dan organisasi lain dalam proses perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan terkait layanan publik (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2023). Melalui partisipasi yang lebih luas, instansi pelayanan publik dapat memahami kebutuhan masyarakat secara mendalam dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat (Mindarti, 2016). Partisipasi publik menciptakan proses yang lebih inklusif dan mendorong masyarakat untuk lebih bertanggung jawab terhadap layanan yang mereka terima (Hodgkinson dkk., 2017).

8. Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*) dalam manajemen pelayanan publik menekankan pada evaluasi berkala terhadap kebijakan, prosedur, dan hasil layanan (Budisetyowati, 2017). Prinsip ini memastikan bahwa pelayanan publik mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang berubah dan tantangan baru yang muncul. Evaluasi rutin membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mendorong inovasi untuk mempertahankan relevansi dan kualitas pelayanan (Cameron & Butler, 2021).

9. Kepemimpinan dan *Stewardship*

Kepemimpinan dan *stewardship* adalah prinsip yang menuntut pelayan publik untuk mengelola sumber daya publik dengan bijak dan bertanggung jawab yang mempertimbangkan manfaat jangka panjang bagi masyarakat (Wibowo & Kertati, 2022). Pelayan publik harus memiliki komitmen untuk memanfaatkan sumber daya secara efektif demi kesejahteraan masyarakat yang memastikan bahwa anggaran, waktu, dan fasilitas digunakan secara efisien untuk mencapai tujuan publik (Wijaya dkk., 2022). Prinsip *stewardship* juga mencakup tanggung jawab moral dan sosial pelayan publik dalam menjaga keberlanjutan sumber daya agar tetap dapat digunakan oleh generasi mendatang (Shovkun, 2024).

2.1.3 Indikator Keberhasilan Manajemen Pelayanan Publik

Indikator keberhasilan manajemen pelayanan publik digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi tujuan dan harapan masyarakat (Salam, 2023). Indikator-indikator ini mencakup aspek kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan efektivitas operasional yang secara keseluruhan mencerminkan keberhasilan pelayanan publik dalam memenuhi standar kinerja yang diharapkan.

1. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan mengukur standar yang dicapai dalam proses penyampaian layanan publik, mencakup aspek keandalan, ketepatan waktu, dan aksesibilitas (Sellang & Ahmad, 2022). Kualitas pelayanan meliputi kemampuan instansi publik untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berikut indikator dalam kualitas pelayanan publik : (Sellang, Jamaluddin, dkk., 2022)

- a. Reliabilitas (*Reliability*) berarti bahwa kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang andal dan sesuai standar. Reliabilitas mengacu pada konsistensi kualitas layanan yang diterima masyarakat setiap kali menggunakan layanan tersebut.

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) bermakna bahwa kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat. Ketanggapan mencerminkan seberapa cepat dan efektif layanan dapat diberikan sesuai kebutuhan pengguna.
 - c. Jaminan (*Assurance*) berarti kompetensi pelayan publik dalam memberikan layanan yang meyakinkan masyarakat. Hal ini terkait dengan keterampilan, kredibilitas, dan sikap profesional petugas dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat.
 - d. Empati (*Empathy*) menekankan pada kepedulian dan perhatian instansi publik terhadap kebutuhan masyarakat. Empati menunjukkan seberapa besar instansi peduli terhadap kebutuhan dan harapan dari setiap pengguna layanan.
 - e. *Tangible Aspects* adalah bukti fisik atau fasilitas yang mendukung kualitas layanan seperti lingkungan kantor yang bersih, akses informasi yang jelas, serta fasilitas lain yang memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.
2. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan masyarakat adalah salah satu alat utama dalam menilai kesuksesan pelayanan publik yang mengukur bagaimana pengalaman masyarakat dalam menerima layanan publik. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa aspek berikut: (Azwar, 2020; Firmansyah & Rosy, 2021)

- a. Kesesuaian Harapan (*Expectation Match*) berarti seberapa jauh pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan masyarakat. Kepuasan tinggi tercapai jika masyarakat merasa pelayanan yang diterima sebanding dari yang diharapkan.
- b. Kemudahan Akses (*Accessibility*) berarti kemudahan dalam akses oleh semua lapisan masyarakat. Faktor ini mencakup lokasi, jam operasional, dan ketersediaan petugas yang memadai.
- c. Keterlibatan Masyarakat (*Public Engagement*) bermakna bahwa kesempatan yang diberikan kepada masyarakat untuk berpartisipasi

dalam peningkatan kualitas layanan. Keterlibatan ini mencakup pemberian *feedback* dalam evaluasi layanan.

- d. Survei kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan mereka. Survei ini membantu mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan pengalaman nyata masyarakat.
- e. Rekomendasi masyarakat menunjukkan bahwa seberapa besar kemungkinan masyarakat merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

3. Indikator Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional adalah indikator yang mengukur sejauh mana instansi publik mampu mencapai tujuan pelayanan secara tepat waktu dan dengan penggunaan sumber daya yang efisien (Hardiyansyah, 2018). Efektivitas ini berkaitan erat dengan performa operasional sehari-hari dalam mencapai hasil yang diinginkan. Beberapa aspek yang menjadi indikator efektivitas operasional meliputi: (Andrews, 2014; Bezzina dkk., 2017)

- a. Pencapaian sasaran (*Goal Achievement*) berarti seberapa baik instansi mencapai sasaran pelayanan yang telah ditetapkan dalam waktu dan standar kualitas yang telah ditentukan.
- b. Penggunaan sumber daya (*Resource Utilization*) memiliki arti bahwa efisiensi dalam penggunaan anggaran, waktu, dan tenaga kerja dalam proses penyediaan layanan.
- c. Waktu penyelesaian layanan (*Service Completion Time*) berarti kecepatan layanan dalam menyelesaikan proses dari awal hingga selesai. Waktu penyelesaian yang tepat dan singkat menunjukkan efektivitas operasional yang tinggi.
- d. Produktivitas pegawai berarti bahwa tingkat produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan. Produktivitas yang baik menunjukkan efektivitas dalam menjalankan peran pegawai.

- e. Pengurangan keluhan bermakna bahwa jumlah dan frekuensi keluhan yang masuk dari masyarakat. Jumlah komplain yang sedikit atau berkurang menunjukkan bahwa layanan beroperasi secara efektif dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

2.2 Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dialami oleh masyarakat sebagai penerima layanan dari instansi publik (Azwar, 2020). Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai persepsi positif yang dirasakan masyarakat setelah menerima layanan dari instansi publik (Tjiptono & Diana, 2022). Kepuasan ini terbentuk ketika masyarakat merasakan bahwa pelayanan diterima sesuai harapan (Azwar, 2020). Jika pelayanan tidak memenuhi harapan atau memberikan pengalaman negatif, masyarakat akan merasa tidak puas. Kepuasan masyarakat dapat diukur dari persepsi mereka terhadap berbagai aspek layanan seperti kualitas, aksesibilitas, keandalan, dan responsivitas pelayanan (Sasongko, 2021). Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat berperan sebagai alat evaluasi bagi instansi pemerintah untuk mengidentifikasi efektivitas layanan publiknya.

Konsep kepuasan dalam pelayanan publik mencakup beberapa dimensi, di antaranya adalah: (Erlianti, 2019; Lukman dkk., 2021)

1. Keandalan (*Reliability*) berarti kemampuan instansi publik untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan standar.
2. Responsivitas (*Responsiveness*) bermakna kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani permintaan dan keluhan.
3. Jaminan (*Assurance*) berarti kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi penerima layanan.

4. Empati (*Empathy*) berarti perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan harapan dari setiap individu yang menerima layanan.
5. Aspek Fisik (*Tangible Aspects*) menekankan pada bukti fisik atau lingkungan pendukung layanan.

Kepuasan masyarakat tidak hanya mencakup aspek fungsional dari layanan tetapi juga aspek emosional seperti rasa dihargai, diperlakukan dengan sopan, dan mendapatkan perhatian khusus (Lukman dkk., 2021). Oleh karena itu, instansi pelayanan publik harus berupaya memenuhi seluruh dimensi tersebut untuk membentuk kepuasan yang menyeluruh bagi masyarakat.

Kepuasan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan dan keberlanjutan pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang tinggi memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah karena masyarakat yang merasa puas cenderung lebih percaya bahwa pemerintah berkomitmen pada kualitas layanan (Nor dkk., 2021). Kepercayaan ini membangun hubungan konstruktif antara pemerintah dan masyarakat yang meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program publik (Lanin & Hermanto, 2019). Selain itu, kepuasan masyarakat juga menjadi tolok ukur dalam evaluasi kinerja pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat mengenali kekuatan dan kelemahan layanan (Lanin & Hermanto, 2019).

Kepuasan yang tinggi juga mendorong inovasi dalam pelayanan publik karena instansi akan terus memperbaiki dan mengembangkan layanannya agar relevan dengan kebutuhan masyarakat (Lanin & Hermanto, 2019). Hal ini meningkatkan loyalitas dan dukungan masyarakat terhadap program pemerintah, mengurangi keluhan, dan menciptakan citra positif bagi instansi penyedia layanan (Lukman dkk., 2021).

2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang membentuk persepsi dan pengalaman mereka

terhadap kualitas, kemudahan, dan responsivitas layanan. Faktor-faktor ini mencakup aspek-aspek teknis, emosional, dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Berikut adalah faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik:

1. Kualitas Layanan dan Kepatuhan terhadap Prosedur

Kualitas layanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, di mana kepatuhan terhadap aturan dan prosedur yang telah ditetapkan meningkatkan persepsi keandalan dan profesionalisme instansi (Idayati dkk., 2020). Ketika pelayanan publik memenuhi standar yang jelas dan konsisten, masyarakat akan merasa lebih aman dan puas. Kualitas layanan dapat diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL (*Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) (Setiono & Hidayat, 2022).

2. Kecepatan dan Efisiensi dalam Penyampaian Layanan

Kecepatan dan efisiensi merupakan elemen yang menunjukkan kesungguhan instansi dalam memberikan pengalaman yang optimal (Tri Nugraha dkk., 2020). Ketika layanan diberikan secara cepat dan tepat tanpa menimbulkan keterlambatan yang tidak perlu, masyarakat merasa bahwa waktu mereka dihargai dan ini meningkatkan kepuasan mereka.

3. Aksesibilitas dan Kemudahan Akses

Aksesibilitas mencerminkan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa perantara. Masyarakat cenderung lebih puas ketika mereka dapat mengakses layanan secara langsung, tanpa melalui prosedur yang berbelit-belit (Van de Walle, 2018). Kemudahan ini mencakup layanan yang minim hambatan birokrasi yang memberikan pengalaman yang lebih nyaman (Erlianti, 2019).

4. Keadilan dalam Pelayanan

Keadilan adalah prinsip mendasar yang memastikan seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang atau status sosial, mendapatkan layanan yang sama dan berkualitas (Rohman dkk.,

2019). Keadilan dalam pelayanan publik berarti semua individu diperlakukan setara dan berhak atas akses yang sama terhadap layanan (Wibowo & Kertati, 2022).

5. Responsivitas terhadap Kebutuhan Masyarakat

Responsivitas adalah kemampuan instansi untuk menanggapi kebutuhan, permintaan, atau keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat (Wibowo & Kertati, 2022). Masyarakat merasa lebih puas ketika mereka melihat bahwa instansi publik bersikap tanggap terhadap aspirasi mereka dan bersedia memberikan solusi yang relevan (Rohman dkk., 2019). Responsivitas menunjukkan kepedulian instansi terhadap kebutuhan masyarakat serta menciptakan layanan yang adaptif dan proaktif.

6. Kinerja Layanan

Kinerja layanan mengukur efektivitas dan keakuratan dalam proses penyampaian layanan (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2023). Kinerja yang baik mencakup kecepatan, ketepatan, dan keandalan dalam layanan publik yang menunjukkan kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai standar. Faktor-faktor kinerja layanan meliputi kecepatan dan efisiensi, akurasi dan keandalan serta responsivitas (Mindarti, 2016).

7. Fasilitas dan Infrastruktur

Fasilitas dan infrastruktur yang memadai dan nyaman menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman masyarakat. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan mudah diakses menunjukkan perhatian instansi terhadap kesejahteraan masyarakat (Dwiyanto, 2018). Fasilitas yang lengkap dan terawat menunjukkan profesionalisme dan meningkatkan kepuasan masyarakat karena memberikan kenyamanan (Rosenbloom dkk., 2022).

8. Prosedur Layanan

Prosedur layanan yang sederhana, jelas, dan transparan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memahami proses

yang harus mereka lalui (Rosenbloom dkk., 2022). Prosedur yang rumit dan tidak transparan dapat menurunkan kepuasan karena menimbulkan kebingungan dan memperpanjang waktu layanan. Prosedur yang sederhana dan transparan membuat masyarakat memahami langkah-langkah (Wibowo & Kertati, 2022).

2.2.3 Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah langkah penting untuk mengevaluasi efektivitas layanan dan memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi publik. Terdapat beragam metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, berikut diantaranya:

1. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat adalah salah satu metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan layanan publik (Lapuente & Van de Walle, 2020). Dalam survei ini, masyarakat yang telah menerima layanan diberikan kuesioner yang berisi pertanyaan tentang berbagai aspek layanan seperti kualitas, responsivitas, aksesibilitas, dan kepuasan keseluruhan (Van de Walle, 2018). Pertanyaan-pertanyaan ini disusun dengan menggunakan skala pengukuran yang menghasilkan data kuantitatif yang dapat diolah dan dianalisis untuk mengetahui tren kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Hasil survei dapat menunjukkan area yang mendapatkan penilaian positif serta area yang perlu ditingkatkan (Setiono & Hidayat, 2022).

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah metode standar yang digunakan oleh banyak instansi pemerintah di Indonesia untuk mengukur kepuasan layanan publik. IKM menghitung skor kepuasan dengan menggabungkan penilaian dari berbagai aspek layanan seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, dan kenyamanan fasilitas. IKM dinyatakan dalam bentuk skor atau indeks yang

menunjukkan tingkat kepuasan secara keseluruhan (Laricha & Kosasih, 2018). IKM memberikan panduan yang lebih objektif dan terstandardisasi bagi instansi untuk membandingkan kinerja pelayanan mereka dengan standar nasional atau regional.

3. Pengukuran Kinerja dengan Skala SERVQUAL

Skala SERVQUAL adalah metode standar yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Setiono & Hidayat, 2022). SERVQUAL digunakan dalam pelayanan publik untuk mengevaluasi berbagai aspek kualitas layanan dari sudut pandang pengguna layanan. Setiap dimensi ini dinilai secara terpisah, sehingga instansi publik dapat melihat aspek-aspek yang mendapat skor tinggi maupun rendah. SERVQUAL menggunakan kuesioner dengan skala penilaian yang mengukur ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan dan pengalaman mereka dalam menerima layanan (Setiono & Hidayat, 2022). SERVQUAL membantu instansi publik dalam mengidentifikasi area spesifik yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat (Idayati dkk., 2020).

2.3 Inovasi Dalam Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Inovasi dalam Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik adalah proses pengembangan dan penerapan ide-ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas layanan kepada masyarakat (A. Farhan, 2023). Inovasi dalam pelayanan publik juga merujuk pada upaya untuk menciptakan, memperkenalkan, atau mengadaptasi metode, proses, produk, atau teknologi baru guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (OECD, 2016). Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk menyelesaikan tantangan atau masalah guna memberikan layanan yang tepat waktu, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya inovasi, instansi publik

dapat mengurangi birokrasi yang berlebihan, mempercepat waktu penyelesaian layanan, serta menyesuaikan layanan sesuai dengan perkembangan zaman dan ekspektasi masyarakat (Mardiyanta, 2021).

Inovasi dalam pelayanan publik juga mencakup peningkatan signifikan dalam administrasi publik dan penyampaian layanan termasuk penerapan proses, metode, atau layanan baru yang dirancang untuk lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Randini & Muslim, 2023). Seiring dengan perubahan dan dinamika masyarakat yang semakin cepat, inovasi menjadi semakin penting sebagai solusi untuk mengatasi tantangan yang ada dan memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi (Sudrajat & Andhika, 2021). Inovasi menjadi dasar bagi pelayanan publik yang adaptif dan mampu merespons perkembangan sosial, ekonomi, serta teknologi (Osborne dkk., 2016).

2.3.2 Jenis-jenis Inovasi dalam Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik mencakup berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat (A. Farhan, 2023). Jenis-jenis inovasi ini berfokus pada perubahan dalam proses, teknologi, struktur organisasi, serta partisipasi masyarakat dengan tujuan menciptakan layanan yang lebih baik. Berikut beberapa jenis inovasi pelayanan publik:

1. Inovasi Proses

Inovasi proses adalah peningkatan dalam alur kerja atau cara penyampaian layanan yang berfokus pada efisiensi dan efektivitas (Mardiyanta, 2019). Inovasi ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, mempercepat pelayanan, dan mengurangi hambatan birokrasi. Dengan adanya inovasi proses, instansi publik dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih efisien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat (A. Farhan, 2023).

2. Inovasi Teknologi

Inovasi teknologi dalam pelayanan publik melibatkan penggunaan perangkat digital dan platform *online* untuk

mempermudah akses dan mempercepat pelayanan (Pratama, 2020). Teknologi memungkinkan instansi publik menjadi lebih responsif, transparan, dan mudah diakses. Contoh inovasi teknologi mencakup sistem *e-government* untuk layanan administrasi *online*, pelaporan atau pemantauan layanan, serta layanan. Inovasi teknologi memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik dari mana saja dan kapan saja, menghemat waktu, dan meningkatkan kenyamanan dalam proses pelayanan (Agolla & Van Lill, 2016).

3. Inovasi Kebijakan

Inovasi kebijakan mencakup perubahan atau pengembangan regulasi yang bertujuan untuk menyederhanakan dan memfasilitasi pelayanan publik (Kusumasari dkk., 2019). Inovasi ini melibatkan penyederhanaan prosedur administratif dan penerapan kebijakan yang mendukung layanan yang lebih mudah diakses dan responsif. Inovasi kebijakan membantu menghilangkan hambatan administratif dan memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan dengan lebih efisien dan mudah (Bertot dkk., 2016).

4. Inovasi Organisasi

Inovasi organisasi melibatkan perubahan dalam struktur kerja, budaya organisasi, dan manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Chen dkk., 2020). Inovasi ini dapat meliputi pembentukan tim lintas-departemen yang fokus pada inovasi dan perbaikan layanan, pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai, serta penerapan model kerja yang lebih fleksibel. Instansi publik dapat menciptakan lingkungan kerja kolaboratif dan berorientasi hasil (Sudrajat & Andhika, 2021).

5. Inovasi Administratif

Inovasi administratif mencakup perubahan dalam tata kelola dan proses manajerial yang memfasilitasi penyampaian layanan yang lebih baik (Lapuente & Van de Walle, 2020; Randini & Muslim, 2023). Perubahan ini melibatkan penyesuaian struktur organisasi atau

penerapan sistem manajemen baru yang mendukung pelayanan yang lebih efisien (Harsoyo & Suparno, 2021). Dengan adanya inovasi administratif, instansi publik dapat mengoptimalkan manajemen internal dan menciptakan proses kerja yang lebih terstruktur.

6. Inovasi Produk / Layanan Baru

Inovasi produk atau layanan baru melibatkan pengembangan atau penciptaan layanan baru yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan tertentu dalam masyarakat (Bertot dkk., 2016).. Inovasi produk atau layanan baru memastikan bahwa pelayanan publik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memberikan akses yang setara bagi semua (Bertot dkk., 2016).

2.3.3 Dampak Inovasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Inovasi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dampak inovasi terhadap kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain:

1. Peningkatan Efisiensi

Inovasi dalam proses dan teknologi dapat membantu mempercepat waktu penyelesaian layanan dan mengurangi biaya operasional. Pelayanan menjadi lebih efisien karena prosedur administratif dapat disederhanakan.

2. Kemudahan Akses

Inovasi teknologi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan (Andrews, 2014). Dengan adanya aplikasi *online*, masyarakat dapat melakukan permohonan atau mengurus administrasi dengan lebih mudah dan efisien.

3. Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Inovasi membuat pelayanan publik menjadi lebih responsif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Transparansi dan Akuntabilitas

Inovasi dalam pelayanan publik sering kali disertai dengan peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Transparansi ini memberikan kepercayaan lebih kepada masyarakat bahwa layanan yang diberikan lebih adil dan sesuai standar.

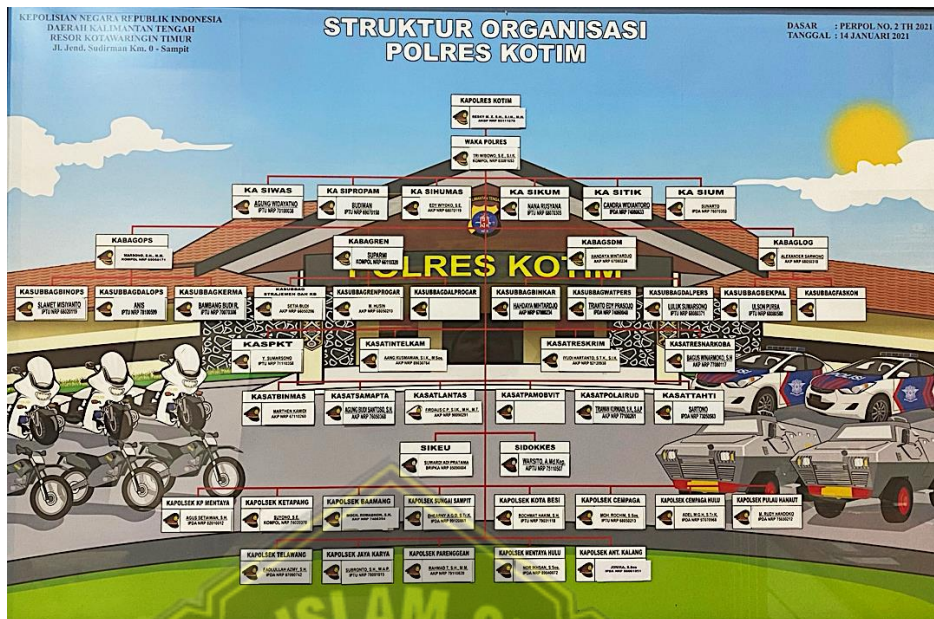
5. Pengurangan Birokrasi

Salah satu dampak positif utama dari inovasi adalah pengurangan proses birokrasi yang berbelit-belit. Inovasi dalam proses dan kebijakan membuat penyederhanaan prosedur, sehingga masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu lama untuk memenuhi persyaratan administratif (Lapuente & Van de Walle, 2020).

2.4 Kepolisian Resor Kotawaringin Timur

2.4.1 Profil dan Struktur Organisasi Polres Kotawaringin Timur

Kepolisian Resor (Polres) Kotawaringin Timur adalah institusi kepolisian yang bertanggung jawab atas keamanan, ketertiban, dan penegakan hukum di wilayah Kabupaten Kotawaringin Timur, Kalimantan Tengah. Selain menjalankan peran utama dalam penegakan hukum, Polres Kotawaringin Timur juga aktif memberikan layanan kepada masyarakat serta mencegah tindak kejahatan dan ancaman keamanan lainnya. Polres Kotawaringin Timur berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman Km. 0, Sampit, Kabupaten Kotawaringin Timur, Provinsi Kalimantan Tengah. Polres Kotawaringin Timur memiliki 623 personel yang tersebar di berbagai sektor dan unit operasional di seluruh wilayah Kabupaten Kotawaringin Timur. Polres Kotawaringin Timur memiliki struktur organisasi, sebagai berikut:



Gambar 2.1. Bagan Struktur Organisasi Kepolisian Resor Kotawaringin Timur

Struktur organisasi Polres Kotawaringin Timur didesain untuk mendukung layanan optimal kepada masyarakat. Dipimpin oleh Kapolres dan Wakapolres dengan unit pengawasan dan pendukung seperti Seksi Pengawasan, Seksi Profesi dan Pengamanan, Seksi Keuangan, dan Seksi Umum. Bagian Operasi bersama dengan Pembinaan Operasional, Pengendalian Operasional, dan Hubungan Masyarakat bertugas mengatur alur operasional (Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No 2 Tahun 2021, 2021). Bagian Perencanaan dan Bagian Sumber Daya mendukung keberlanjutan layanan publik melalui pengelolaan anggaran, personel, serta sarana dan prasarana yang memadai.

Unit pelaksana teknis Polres Kotawaringin Timur juga berfokus pada berbagai aspek layanan publik. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai pintu utama pelayanan masyarakat. Terdapat berbagai satuan diantaranya seperti Satuan Intelijen dan Keamanan, Satuan Reserse Kriminal dan Satuan Reserse Narkoba, Satuan Pembinaan Masyarakat, Satuan Samapta Bhayangkara dan Satuan Lalu Lintas (Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No 2 Tahun 2021, 2021). Untuk satuan khusus terdiri dari Satuan Pengamanan Objek Vital,

Satuan Polisi Air, dan Satuan Tahanan dan Barang Bukti (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024b).

Polres Kotawaringin Timur terus berupaya meningkatkan budaya kerja melalui berbagai program bagi seluruh personelnya (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024d). Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap anggota kepolisian mampu melayani masyarakat dengan prima, ramah, dan profesional. Di antara kegiatan yang dilaksanakan adalah Pembinaan Rohani dan Peningkatan Budaya Pelayanan Prima dengan tujuan agar masyarakat merasakan manfaat langsung dari pelayanan berkualitas yang diberikan oleh para personel (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024d). Komitmen untuk menjaga integritas juga diwujudkan melalui penandatanganan pakta integritas yang melibatkan seluruh personel Polres Kotawaringin Timur.

Selain fokus pada pengembangan internal, Polres Kotim juga mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan mendekatkan diri kepada masyarakat. Beberapa program inovatif seperti “Sitirmall,” “Kelakai,” dan “Saudara Paduka” dikembangkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024d). Inovasi-inovasi ini dirancang agar layanan kepolisian lebih mudah diakses dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, termasuk melalui program “*Payment Point*” dan “Sudut Literasi” yang meningkatkan kemudahan akses dan pemberdayaan informasi bagi masyarakat. Setiap program inovasi ini bertujuan untuk menjadikan Polres Kotim sebagai institusi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024d).

Untuk memperkuat manajemen perubahan, Polres Kotim juga mengimplementasikan enam komponen pengungkit yang meliputi manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas layanan publik (Kepolisian Resor Kotawaringin Timur, 2024d). Setiap komponen ini dirancang untuk menciptakan sistem

yang transparan, akuntabel, dan efisien dalam menjalankan fungsi kepolisian. Melalui implementasi komponen-komponen ini, Polres Kotawaringin Timur berharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

2.4.2 Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Timur

Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Kotawaringin Timur berfokus pada layanan penerbitan SIM yang transparan, akuntabel, dan humanis untuk menciptakan pengemudi yang terampil dan taat hukum. Mengacu pada UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Satlantas memberikan edukasi mengenai aturan lalu lintas serta melaksanakan uji teori dan praktek bagi calon pengemudi untuk memastikan mereka memiliki kompetensi berkendara yang memadai (Undang-Undang Republik Indonesia No 22 Tahun 2009, 2009). Struktur organisasi Satlantas juga diatur sesuai dengan Perpol No. 2 Tahun 2021 untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan (Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No 2 Tahun 2021, 2021).



Gambar 2.2. Bagan Struktur Organisasi Kepolisian Resor Kotawaringin Timur

Struktur organisasi Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Timur terdiri dari berbagai tingkatan yang saling terhubung untuk mengelola dan mengawasi kegiatan lalu lintas di wilayah hukum Kotawaringin Timur. Satlantas Polres Kotim memiliki 56 personel dengan penanggung jawab utama ialah Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasat Lantas) yang dibantu bagian administrasi oleh Kepala Urusan TU yang juga dibantu oleh Bintara Administrasi dan Bintara Urusan Umum. Di bawah Kasat Lantas terdapat beberapa Kepala Unit (Kanit) seperti Kanit Turjawali yang bertugas dalam pengaturan lalu lintas, penjagaan, pengawalan, dan patroli. Kemudian Kanit Laka yang menangani kasus kecelakaan lalu lintas. Kanit Dikyasa yang memberikan pendidikan dan rekayasa lalu lintas kepada masyarakat. Serta Kanit Regident yang bertanggung jawab dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

Layanan penerbitan SIM di Satlantas Polres Kotawaringin Timur bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengemudi yang beroperasi di jalan raya memiliki izin resmi serta keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam berkendara. Proses penerbitan SIM mencakup dua tahapan utama yaitu uji teori dan uji praktek. Uji teori dirancang untuk menilai pemahaman pemohon tentang peraturan lalu lintas, tanda-tanda lalu lintas, dan prinsip keselamatan berkendara. Sementara itu, uji praktek bertujuan menguji keterampilan mengemudi langsung di lapangan guna memastikan bahwa pemohon dapat mengendalikan kendaraan.



Gambar 2.3. Layanan Ujian Praktek SIM

Satlantas Polres Kotim juga telah menerapkan berbagai inovasi untuk memudahkan akses layanan penerbitan dan perpanjangan SIM. Salah satu inovasinya adalah aplikasi SIMON Mentaya (SIM Online

Mantap dan Terpercaya) yang merupakan sebuah platform digital untuk mendaftar dan memperpanjang SIM secara online. Program ini mempersingkat proses administrasi dan memberikan kemudahan bagi pemohon untuk mengakses layanan dimanapun.



Gambar 2.4. Layanan SIMON Mentaya



Gambar 2.5. Layanan Penerbitan SIM

Inovasi lainnya adalah program SIDADAR (SIM Dadakan ke Daerah Terpencil) yang menghadirkan layanan penerbitan SIM langsung ke daerah-daerah terpencil yang memudahkan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat layanan untuk tetap dapat memperoleh SIM tanpa harus menempuh perjalanan jauh. Dengan berbagai inovasi ini, Satlantas Polres Kotawaringin Timur berkomitmen untuk memberikan pelayanan SIM yang lebih mudah, cepat, dan responsif.



Gambar 2.6. Pelaksanaan Program SIDADAR

Kebijakan layanan Satlantas Polres Kotim berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan penerbitan SIM yang transparan, akuntabel, terukur, dan humanis, dengan tujuan menciptakan pengemudi yang berkeselamatan, terampil, dan taat hukum. Standar pelayanan ini dipublikasikan secara luas melalui berbagai media, dan dievaluasi setiap tahun bersama *stakeholder* untuk meningkatkan kualitas layanan. Jam pelayanan SIM dimulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB dengan penambahan layanan di akhir pekan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu.

2.5 Program Inovasi “Ruang Evaluasi Kelakai” Di Polres Kotawaringin Timur

2.5.1 Latar Belakang Program “Ruang Evaluasi Kelakai”

Program “Ruang Evaluasi Kelakai” merupakan inisiatif dari Satlantas Polres Kotawaringin Timur yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). Program ini hadir sebagai jawaban atas tingginya angka kegagalan. Tingginya tingkat kegagalan ini tidak hanya menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga mempengaruhi efektivitas proses pelayanan SIM secara keseluruhan. Sehingga, Satlantas Polres Kotim mengembangkan Ruang Evaluasi Kelakai sebagai sarana bagi pemohon yang gagal ujian untuk mengevaluasi dan memperbaiki keterampilan mereka dengan harapan meningkatkan tingkat kelulusan dan kompetensi pengemudi.

Ruang Evaluasi Kelakai menyediakan tempat khusus di mana pemohon SIM yang tidak lulus ujian praktek dapat menerima bimbingan tambahan dan arahan langsung dari petugas. Dalam ruang ini, pemohon diberikan kesempatan untuk mempelajari teknik-teknik berkendara yang benar, memahami aturan-aturan lalu lintas dan mendapatkan pelatihan khusus yang difokuskan pada area yang menjadi kelemahan mereka dalam ujian sebelumnya. Program ini dirancang dengan pendekatan yang lebih humanis, di mana pemohon tidak hanya diperlakukan sebagai "gagal ujian," tetapi didorong untuk belajar dari pengalaman dan diberikan dukungan untuk menjadi pengemudi yang lebih baik.

2.5.2 Tujuan dan Sasaran Program

Tujuan utama dari Ruang Evaluasi Kelakai adalah untuk meningkatkan tingkat kelulusan ujian praktek SIM, sekaligus memastikan bahwa para pengemudi yang lulus memiliki keterampilan berkendara yang memadai dan pemahaman yang kuat tentang aturan lalu lintas. Dengan begitu, program ini diharapkan dapat berkontribusi pada keselamatan lalu lintas di wilayah Kotawaringin Timur dengan menciptakan pengemudi yang lebih terampil dan bertanggung jawab. Sasaran utama program ini adalah para pemohon SIM, khususnya mereka yang menghadapi kesulitan dalam ujian praktek.



Gambar 2.7. Pelaksanaan Program “Ruang Evaluasi Kelakai”

Ruang Evaluasi Kelakai juga mencerminkan komitmen Polres Kotim terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Dengan menyediakan ruang khusus untuk evaluasi dan bimbingan,

Satlantas Polres Kotim menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dan berupaya memfasilitasi proses belajar yang lebih baik bagi pemohon SIM. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses kelulusan, tetapi juga membantu pemohon merasa lebih dihargai dan didukung dalam proses perolehan SIM. Keberadaan Ruang Evaluasi Kelakai diharapkan dapat menjadi model dalam pelayanan SIM yang lebih responsif, inklusif, dan berkualitas tinggi.

2.5.3 Prosedur Pelaksanaan Program

Berikut adalah Prosedur pelaksanaan program Ruang Evaluasi Kelakai di Satlantas Polres Kotawaringin Timur kepada pemohon SIM yang tidak lulus ujian praktek:

1. Pendaftaran dan Pengecekan Data Pemohon

Pemohon SIM yang tidak lulus ujian praktek akan didata oleh petugas Satlantas. Data pemohon disimpan dalam sistem dengan mencatat hasil ujian praktek mereka serta area kelemahan atau kesalahan yang menyebabkan kegagalan dalam ujian.

2. Pemberian Informasi dan Edukasi Lanjutan

Petugas memberikan penjelasan kepada pemohon terkait penyebab kegagalan. Pemohon diarahkan ke Ruang Evaluasi Kelakai untuk mengikuti sesi edukasi lanjutan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemohon, berdasarkan kesalahan yang ditemukan.

3. Sesi Evaluasi dan Pembinaan Praktek

Dalam Ruang Evaluasi Kelakai, pemohon menerima bimbingan langsung dari instruktur atau petugas. Bimbingan meliputi teori berkendara yang aman, penguasaan teknik dasar mengemudi, serta praktek di area simulasi yang telah disiapkan oleh Satlantas. Pemohon diberi kesempatan untuk mengulang dan memperbaiki kesalahan mereka di bawah supervisi petugas, sehingga pemohon lebih siap menghadapi ujian praktek ulang.

4. Penilaian dan Umpan Balik

Setelah sesi pembinaan, pemohon akan dinilai kembali oleh instruktur untuk melihat sejauh mana peningkatan kemampuan. Pemohon diberikan umpan balik yang konstruktif.

5. Ujian Praktek Ulang

Setelah dinyatakan siap oleh instruktur di Ruang Evaluasi Kelakai, pemohon dijadwalkan untuk mengikuti ujian praktek ulang. Pemohon yang lulus dalam ujian ulang ini akan melanjutkan proses penerbitan SIM sesuai prosedur yang berlaku.

6. Dokumentasi dan Evaluasi Program

Setiap sesi di Ruang Evaluasi Kelakai didokumentasikan oleh Satlantas sebagai bagian dari upaya evaluasi program. Data terkait tingkat keberhasilan pemohon yang mengikuti evaluasi ini akan dianalisis untuk menilai efektivitas program dan menentukan area yang dapat ditingkatkan dalam pelaksanaan selanjutnya. Pemohon diminta memberikan umpan balik mengenai pengalamannya selama menjalani bimbingan di Ruang Evaluasi Kelakai.

2.6 Model Empirik Penelitian

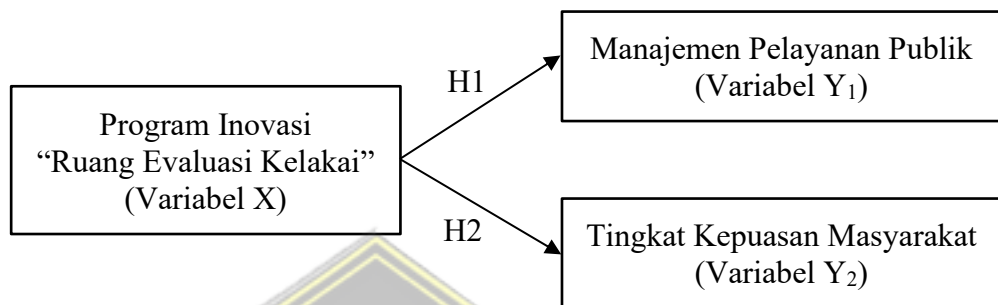
2.6.1 Variabel

Variabel *Independent* (X) dari penelitian ini ialah Program Inovasi “Ruang Evaluasi Kelakai”. Variabel X akan dianalisis pengaruhnya terhadap dua variabel *Dependent* (Y) yaitu Manajemen Pelayanan Publik (Y_1) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y_2). Variabel Y_1 diukur dari pengelolaan manajemen pelayanan publik yang dilakukan oleh anggota kepolisian Satlantas Kotawaringin Timur, sedangkan variabel Y_2 diukur dari kepuasan masyarakat terhadap program inovasi.

2.6.2 Hubungan Variabel

Hubungan variabel yang terjadi ialah variabel X yang mempengaruhi variabel Y_1 dan Y_2 , hal ini berarti pengaruh yang terjadi antara variabel Program Inovasi Ruang Evaluasi Kelakai (X) terhadap Manajemen Pelayanan Publik (Y_1) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

(Y₂). Hubungan antar variabel X terhadap variabel Y₁ dan Y₂ menciptakan hipotesis penelitian yaitu H1 dan H2 yang nantinya menjadi hipotesis yang dibuktikan dalam penelitian ini. Berikut model empirik dari penelitian ini:



Gambar 2.8. Model Empirik Penelitian

2.7 Hipotesis Penelitian

2.7.1 Pengaruh Program "Ruang Evaluasi Kelakai" dengan Manajemen Pelayanan Publik

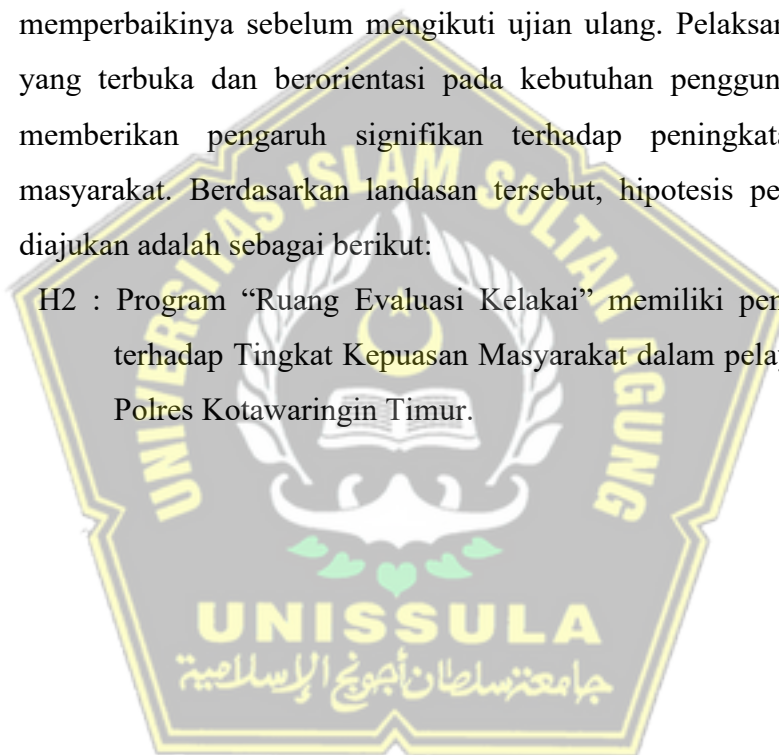
Program "Ruang Evaluasi Kelakai" di Satlantas Polres Kotawaringin Timur merupakan inovasi pelayanan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas penerbitan SIM melalui penyediaan fasilitas evaluasi dan bimbingan bagi pemohon yang belum lulus ujian praktik. Implementasi program ini diharapkan memberikan pengaruh langsung terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik, terutama dalam aspek efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan. Sehingga, penerapan Ruang Evaluasi Kelakai diprediksi berpengaruh positif terhadap kinerja manajemen pelayanan publik karena mampu memperkuat koordinasi, meningkatkan pengawasan kualitas layanan, dan memperbaiki sistem evaluasi kinerja petugas secara berkelanjutan. Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H1 : Program "Ruang Evaluasi Kelakai" memiliki pengaruh positif terhadap Manajemen Pelayanan Publik di Polres Kotawaringin Timur.

2.7.2 Pengaruh Program "Ruang Evaluasi Kelakai" dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Program "Ruang Evaluasi Kelakai" dirancang untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih partisipatif, transparan, dan edukatif bagi pemohon SIM. Melalui program ini, pemohon memperoleh kesempatan untuk memahami kesalahan yang dilakukan dan memperbaikinya sebelum mengikuti ujian ulang. Pelaksanaan program yang terbuka dan berorientasi pada kebutuhan pengguna diharapkan memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Berdasarkan landasan tersebut, hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H2 : Program "Ruang Evaluasi Kelakai" memiliki pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran besarnya pengaruh antar variabel melalui analisis statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2018). Penelitian eksplanatori berupaya mengungkap hubungan sebab-akibat di mana variabel bebas diasumsikan memengaruhi perubahan pada variabel terikat (Yani Balaka & Abyan, 2022).

Penelitian diarahkan untuk menguji pengaruh Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (variabel X) terhadap Manajemen Pelayanan Publik (variabel Y_1) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (variabel Y_2), baik secara parsial maupun simultan. Penelitian tidak hanya mendeskripsikan keterkaitan antar variabel, tetapi juga mengukur seberapa besar dan signifikan pengaruh program tersebut terhadap efektivitas pelayanan publik dan persepsi kepuasan masyarakat di Polres Kotawaringin Timur.

3.2 Populasi dan Sampel

Penelitian ini berfokus pada populasi masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur yang menjadi penerima layanan publik khususnya pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polres Kotawaringin Timur. Populasi masyarakat ini mencakup para pemohon SIM serta pengguna layanan lainnya yang secara langsung merasakan kualitas pelayanan yang diberikan. Kelompok ini dipilih karena memiliki pengalaman empiris terhadap proses, sistem, dan fasilitas pelayanan, sehingga dapat memberikan penilaian objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Polres Kotawaringin Timur.

Teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling* dengan pendekatan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel dari populasi.

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dari populasi besar dengan mempertimbangkan tingkat toleransi kesalahan atau *margin of error* yang diinginkan (Antoro, 2024). Berikut rumus Slovin untuk perhitungan jumlah sampel penelitian:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\&= \frac{166.733}{1 + 166.733(0,10)^2} \\&= \frac{166.733}{1.668,33} = 99,94 \approx 100\end{aligned}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang diinginkan (10%)

Total jumlah populasi masyarakat wilayah layanan Satlantas Polres Kotim mencakup Kec. Mentawa Baru Ketapang dan Kec. Baamang mencapai 166.733 Jiwa (Badan Pusat Statistik, 2022). Sehingga, dengan nilai e = 10% pada populasi besar maka diperoleh sampel sebanyak 99,94 ≈ 100 sampel.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang diperoleh ialah data kuantitatif dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung pada sampel penelitian dalam bentuk angka atau skor dari kuesioner penelitian. Data ini berisikan pengukuran terkait efektivitas pelaksanaan Program "Ruang Evaluasi Kelakai.", kualitas manajemen pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Data sekunder yang diperoleh dari dokumen resmi SOP Program Ruang Evaluasi Kelakai dan laporan kegiatan Ruang Evaluasi Kelakai.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang berfokus pada pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel Program

Ruang Evaluasi Kelakai terhadap Manajemen Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan:

1. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan tiga instrumen utama dari variabel penelitian, yaitu Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X1), Manajemen Pelayanan Publik (Y1), dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y2). Setiap instrumen dirancang menggunakan skala Likert lima poin (SS–STS) untuk mengukur persepsi responden. Ketiga kuesioner ini berfungsi sebagai alat ukur yang saling melengkapi dalam menganalisis pengaruh variabel program inovasi terhadap manajemen pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang relevan dengan penelitian. Data ini meliputi SOP Program Ruang Evaluasi Kelakai, statistik penerbitan SIM di Satlantas Polres Kotawaringin Timur, Laporan kegiatan dan dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan pelaksanaan program ini.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini memiliki variabel independen yaitu Efektivitas Program Ruang Evaluasi Kelakai (X), sedangkan variabel dependen ialah diantaranya Manajemen Pelayanan Publik (Y1) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y2). Berikut adalah definisi operasional yang disesuaikan:

Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Definisi Variabel	Indikator
Variabel Independent (X)	
Program "Ruang Evaluasi Kelakai" merupakan program inisiatif yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan SIM melalui evaluasi	1. Pencapaian Sasaran (<i>Goal Achievement</i>) 2. Penggunaan Sumber Daya (<i>Resource Utilization</i>) 3. Waktu Penyelesaian Layanan (<i>Service Completion Time</i>)

tambahan bagi pemohon yang tidak lulus ujian praktek.	4. Produktivitas	Pegawai	(<i>Employee Productivity</i>)
	5. Pengurangan	Keluhan	(<i>Complaint Reduction</i>)

Variabel Dependent (Y1)

Manajemen pelayanan publik merujuk pada efektivitas dan efisiensi pelayanan SIM di Satlantas Polres Kotim setelah implementasi Program "Ruang Evaluasi Kelakai."	1. Reliabilitas	(<i>Reliability</i>)
	2. Ketanggapan	(<i>Responsiveness</i>)
	3. Jaminan	(<i>Assurance</i>)
	4. Empati	(<i>Empathy</i>)
	5. Aspek Tangible	(<i>Tangible Aspects</i>)

Variabel Dependent (Y2)

Tingkat kepuasan masyarakat adalah persepsi atau penilaian masyarakat terhadap layanan yang diterima yang diukur berdasarkan pengalamannya.	1. Kualitas Layanan dan Kepatuhan terhadap Prosedur
	2. Kecepatan dan Efisiensi Layanan
	3. Aksesibilitas dan Kemudahan Akses
	4. Keadilan dalam Pelayanan
	5. Responsivitas
	6. Kinerja Layanan
	7. Fasilitas dan Infrastruktur
	8. Prosedur Layanan

Skala pengukuran pada setiap variabel menggunakan kuesioner berbasis skala Likert yang mengubah persepsi responden menjadi dalam sajian angka. Berikut tingkatan skala Likert yang digunakan :

Tabel 3.2. Skala Likert

Tingkatan	Interpretasi Angka	
	Pernyataan Tipe Positif	Pernyataan Tipe Negatif
Sangat Tidak Setuju	1	5
Tidak Setuju	2	4
Netral	3	3
Setuju	4	2
Sangat Setuju	5	1

3.6 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini memegang peran penting dalam mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan guna menjawab pertanyaan penelitian serta menguji hipotesis. Data dari kuesioner ini diolah dan dianalisis dengan metode statistik, melalui tahapan:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan harus sudah dibuktikan valid dan reliabel. Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Yusup, 2018). Analisis data dari uji validitas dilakukan menggunakan teknik *Content Validity Indeks (CVI)* (Hidayat, 2021). Uji reliabilitas diperlukan untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap instrumen yang sama (Yusup, 2018). Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*, di mana nilai koefisien lebih dari 0,70 dianggap menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik (Hidayat, 2021).

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi linier berganda yang digunakan memenuhi syarat dan menghasilkan estimasi yang tidak bias (Hidayat, 2021; Yusup, 2018). Pengujian ini menjadi tahap penting sebelum analisis regresi dilakukan agar hasil interpretasi hubungan antar variabel menjadi valid. Beberapa uji yang dilakukan meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai signifikansi ($\text{Sig.} > 0,05$), maka data residual berdistribusi normal. jika nilai $\text{Sig} \leq 0,05$, maka data residual tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linier. Hubungan linier menjadi syarat karena model regresi linier mengasumsikan bahwa peningkatan pada variabel bebas akan diikuti oleh perubahan yang proporsional pada variabel terikat. Pengujian linearitas dianggap linier apabila nilai signifikansi pada kolom *Linearity* $< 0,05$ dan nilai *Deviation from Linearity* $> 0,05$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pengujian dapat dilakukan melalui metode *Spearman Rho test* dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (model baik), sedangkan jika nilai Sig. ≤ 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas (model tidak baik).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar residual pada pengamatan yang berurutan. Pengujian dilakukan dengan statistik *Durbin-Watson* (DW) yang jika nilai DW mendekati 2 menunjukkan tidak terdapat autokorelasi. Nilai DW < 1,5 menunjukkan adanya autokorelasi positif, sedangkan DW > 2,5 menunjukkan adanya autokorelasi negatif.

3. Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier digunakan untuk memahami hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Metode ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perubahan pada variabel independen dapat memengaruhi atau menjelaskan perubahan pada variabel dependen (Kurniawan & Yuniarto, 2016). Dalam penelitian ini, rumus analisis regresi linier yang digunakan untuk variabel X (Program "Ruang Evaluasi Kelakai") terhadap dua variabel dependen Y1 (Manajemen Pelayanan Publik) dan Y2 (Tingkat Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut:

Model Regresi Y1	$Y_1 = a_1 + b_1X + e_1$
Model Regresi Y2	$Y_2 = a_2 + b_2X + e_2$

Keterangan:

Y₁ : Manajemen Pelayanan Publik

Y₂ : Tingkat Kepuasan Masyarakat

- a_1 : Konstanta regresi untuk Y_1
 a_2 : Konstanta regresi untuk Y_2
 b_1 : Koefisien regresi Y_1
 b_2 : Koefisien regresi Y_2
 X : Program "Ruang Evaluasi Kelakai"

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan secara empiris apakah variabel independen yaitu Program “Ruang Evaluasi Kelakai” memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yakni Manajemen Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi (Sig.) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 orang responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan SIM di Satlantas Polres Kotawaringin Timur. Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden. Tujuannya untuk memperoleh gambaran umum profil masyarakat penerima layanan yang menjadi dasar dalam memahami persepsi terhadap manajemen pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat.

Tabel 4.1. Karakteristik Dasar Responden

Karakteristik	Total Sampel (n=100)	
	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia		
< 25 tahun	19	19
25–40 tahun	34	34
> 40 tahun	47	47
Jenis Kelamin		
Laki-laki	62	62
Perempuan	38	38
Pendidikan		
SMA/SMK	65	65
Diploma	13	13
S1	19	19
S2	3	3
Status Layanan		
Baru	55	55
Perpanjangan	45	45
Pernah Mengikuti Program “Ruang Evaluasi Kelakai”		
Tidak	34	34
Ya	66	66

Berdasarkan hasil analisis responden, mayoritas responden berusia 25–40 tahun (48%) yang menunjukkan bahwa pengguna layanan SIM didominasi oleh kelompok usia produktif. Dari segi jenis kelamin, laki-laki (55%) sedikit lebih banyak dibanding perempuan (45%), mencerminkan kecenderungan aktivitas berkendara yang lebih tinggi pada pria. Tingkat pendidikan responden bervariasi, namun didominasi

oleh lulusan SMA/SMK (65%) dan S1 (30%) yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi.

Berdasarkan status layanan, 63% responden merupakan pemohon SIM baru, sedangkan 37% merupakan pemohon perpanjangan. Sementara itu, sebagian besar responden (78%) telah pernah mengikuti kegiatan evaluasi pelayanan, yang mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki tingkat partisipasi yang cukup tinggi dalam proses umpan balik terhadap kualitas pelayanan publik.

4.1.2 Analisis Deskriptif Persentase

1. Program “Ruang Evaluasi Kelakai”

Variabel X menggambarkan sejauh mana implementasi Program “Ruang Evaluasi Kelakai” di Polres Kotawaringin Timur berhasil mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik. Program ini berfungsi sebagai media refleksi dan evaluasi bagi pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) yang belum lulus dengan pendekatan pembinaan berbasis umpan balik dan perbaikan sistematis. Variabel ini diukur melalui lima dimensi utama: (1) Pencapaian Sasaran, (2) Penggunaan Sumber Daya, (3) Waktu Penyelesaian Layanan, (4) Produktivitas Pegawai, dan (5) Pengurangan Keluhan. Berikut hasil pengukuran pada variabel X:

Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Persentase Pada Program “Ruang Evaluasi Kelakai”

Dimensi	Skor		Interpretasi
	Mean	%	
Pencapaian Sasaran (<i>Goal Achievement</i>)	4,31	86,2	Sangat Baik
Penggunaan Sumber Daya (<i>Resource Utilization</i>)	4,18	83,6	Baik
Waktu Penyelesaian Layanan (<i>Service Completion Time</i>)	4,09	81,8	Baik
Produktivitas Pegawai (<i>Employee Productivity</i>)	4,24	84,8	Baik Sekali
Pengurangan Keluhan (<i>Complaint Reduction</i>)	4,27	85,4	Sangat Baik
Mean (%)	4,22/5,00	84,4/100	Baik Sekali

Hasil pengukuran pada implementasi Program “Ruang Evaluasi Kelakai” pada dimensi Pencapaian Sasaran (*Goal Achievement*) ini memperoleh skor tertinggi (86,2%) dan termasuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa Program “Ruang Evaluasi Kelakai” telah berhasil mencapai tujuan utamanya yaitu membantu pemohon SIM memahami kesalahan selama ujian dan meningkatkan kelulusan pada ujian berikutnya. Respon positif yang tinggi menandakan bahwa peserta merasakan manfaat langsung dari pelatihan dan bimbingan yang diberikan, baik dalam aspek pengetahuan maupun kepercayaan diri.

Pada dimensi Penggunaan Sumber Daya (*Resource Utilization*) memperoleh skor 83,6% (kategori baik). Hal ini berarti bahwa fasilitas, tenaga instruktur, dan sarana pelatihan sudah dimanfaatkan dengan efektif untuk mendukung kegiatan evaluasi. Namun, beberapa responden masih menilai perlunya optimalisasi fasilitas fisik seperti ruang praktik dan alat bantu pembelajaran untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pelaksanaan program.

Dimensi Waktu Penyelesaian Layanan (*Service Completion Time*) memperoleh skor 81,8% yang termasuk baik. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan program telah berjalan efisien. Meskipun demikian, sebagian responden merasakan waktu tunggu pelayanan yang masih lama. Dimensi Produktivitas Pegawai (*Employee Productivity*) memperoleh skor 84,8% (kategori baik sekali). Hal ini menunjukkan bahwa program berhasil meningkatkan kinerja, kedisiplinan, serta tanggung jawab petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

Dimensi Pengurangan Keluhan (*Complaint Reduction*) memperoleh skor 85,4% (kategori sangat baik). Hal ini menunjukkan bahwa program berperan signifikan dalam menekan jumlah keluhan masyarakat terkait proses penerbitan SIM. Mekanisme penyampaian

masuk dan tindak lanjut yang dilakukan secara transparan menciptakan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan

Secara keseluruhan, pelaksanaan Program “Ruang Evaluasi Kelakai” menunjukkan capaian yang sangat baik dengan nilai rata-rata 84,4%. Keberhasilan program tercermin dari efektivitas pencapaian tujuan, efisiensi sumber daya, kecepatan layanan, peningkatan produktivitas pegawai, serta berkurangnya keluhan masyarakat. Temuan menunjukkan program dapat meningkatkan kualitas internal pelayanan publik juga memperkuat citra institusional Polres Kotawaringin Timur sebagai organisasi yang responsif terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

2. Manajemen Pelayanan Publik

Variabel Manajemen Pelayanan Publik (Y1) digunakan untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan masyarakat di Satlantas Polres Kotawaringin Timur setelah pelaksanaan program “Ruang Evaluasi Kelakai.” Instrumen ini menilai lima aspek utama pelayanan publik yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Tabel 4.3. Analisis Deskriptif Persentase Pada Manajemen Pelayanan Publik

Aspek	Skor		Interpretasi
	Mean	%	
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	3,75	74,95	Baik
Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,76	75,35	Baik
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3,73	74,55	Baik
Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,77	75,35	Baik
Empati (<i>Empathy</i>)	3,74	74,88	Baik
Mean (%)	3,75/5,00	75,00/100	Baik

Aspek bukti langsung (*tangibles*) memperoleh nilai rata-rata 3,75 (74,95%) dengan kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik pelayanan seperti ruang tunggu, area uji praktik, kebersihan ruangan, dan penampilan petugas telah dinilai memadai oleh masyarakat. Aspek keandalan (*reliability*) menunjukkan skor

rata-rata 3,76 (75,35%) dan termasuk kategori baik. Temuan ini menandakan bahwa petugas dinilai mampu memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Aspek ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor 3,73 (74,55%) dalam kategori baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa petugas Satlantas cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, baik dalam memberikan bantuan, menanggapi pertanyaan, maupun menyelesaikan keluhan dengan cepat. Aspek jaminan (*assurance*) memiliki rata-rata 3,77 (75,35%) dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa aman dan percaya terhadap kompetensi, kesopanan, serta pengetahuan petugas dalam memberikan informasi maupun pelayanan.

Aspek empati (*empathy*) memperoleh skor 3,74 (74,88%) yang juga termasuk kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas menunjukkan perhatian, keramahan, dan kepedulian terhadap kebutuhan setiap individu yang dilayani. Secara keseluruhan, manajemen pelayanan publik di Satlantas Polres Kotawaringin Timur berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,75 (75,00%). Hasil ini menggambarkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah berjalan dengan baik.

3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y2) menggambarkan persepsi responden terhadap mutu pelayanan yang diberikan melalui program inovatif “Ruang Evaluasi Kelakai” di Satlantas Polres Kotawaringin Timur. Pengukuran menggunakan instrumen terdiri aspek pokok layanan publik yaitu kualitas layanan, kecepatan dan efisiensi, aksesibilitas, keadilan, responsivitas, kinerja program, fasilitas dan infrastruktur, serta prosedur layanan.

Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Persentase Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat

Dimensi	Skor		Interpretasi
	Mean	%	
Kualitas Layanan	3,73	74,60	Baik
Kecepatan & Efisiensi	3,79	75,73	Baik
Aksesibilitas	3,75	75,00	Baik
Keadilan	3,77	75,47	Baik
Responsivitas	3,77	75,47	Baik
Kinerja Program	3,77	75,33	Baik
Fasilitas & Infrastruktur	3,79	75,80	Baik
Prosedur Layanan	3,76	75,20	Baik
Mean (%)	3,76/5,00	75,32/100	Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program “Ruang Evaluasi Kelakai” berada dalam kategori baik secara keseluruhan dengan rerata skor sebesar 75,45%. Nilai ini menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dari sisi prosedur, kecepatan, serta kualitas interaksi petugas dalam memberikan layanan.

Aspek dengan skor tertinggi adalah Fasilitas dan Infrastruktur dengan nilai 75,80% yang menandakan bahwa sarana, prasarana, dan kenyamanan ruang pelayanan telah dinilai baik oleh masyarakat. Aspek Kecepatan dan Efisiensi, Keadilan, Responsivitas, serta Kinerja Program juga menunjukkan capaian yang baik dengan nilai berkisar antara 75,33%–75,47% menggambarkan bahwa proses pelayanan berlangsung cepat, adil, dan responsif.

Aspek Kualitas Layanan (74,60%), Aksesibilitas (75,00%), dan Prosedur Layanan (75,20%) berada dalam kategori baik. Secara keseluruhan, hasil pengukuran ini menunjukkan bahwa program “Ruang Evaluasi Kelakai” telah mampu menciptakan pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan konsisten di berbagai aspek. Untuk mencapai kategori sangat baik, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam memperkuat aspek kualitas layanan, aksesibilitas, dan prosedur layanan agar penyelenggaraan pelayanan publik semakin efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.1.3 Analisis Pengaruh dan Uji Hipotesis Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas isi (*Content Validity Index/CVI*) dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan pada instrumen penelitian memiliki tingkat relevansi yang tinggi terhadap konstruk yang diukur. Validitas isi dinilai oleh dua orang ahli (*expert judgment*) dengan menggunakan skala 4 poin. Hasil penilaian dihitung menggunakan indeks I-CVI untuk setiap butir dan dirata-ratakan menjadi S-CVI/Ave serta S-CVI/UA untuk keseluruhan instrumen. Berdasarkan kriteria, nilai I-CVI $\geq 0,78$ menunjukkan butir valid, sedangkan S-CVI/Ave $\geq 0,90$ dan S-CVI/UA $\geq 0,80$ mengindikasikan validitas isi yang baik pada tingkat instrumen.

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen

Instrumen	Jumlah Butir	S-CVI/Ave	S-CVI/UA	Interpretasi
Efektivitas Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X)	17	0,94	0,88	Sangat Baik / Valid
Manajemen Pelayanan Publik (Y ₁)	21	0,90	0,81	Baik / Valid
Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y ₂)	24	0,92	0,83	Sangat Baik / Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ketiga instrumen penelitian memiliki validitas isi yang baik hingga sangat baik. Instrumen Efektivitas Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X) (S-CVI/Ave = 0,94; S-CVI/UA = 0,88) menunjukkan instrumen berada dalam kategori sangat baik atau valid. Instrumen Manajemen Pelayanan Publik (Y₁) (S-CVI/Ave = 0,90; S-CVI/UA = 0,81) termasuk dalam kategori baik dan valid. Instrumen Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y₂) (S-CVI/Ave = 0,92; S-CVI/UA = 0,83) kategori sangat baik dan valid.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal setiap instrumen penelitian, sehingga dapat dipastikan bahwa butir-butir pernyataan di dalamnya mengukur konstruk yang sama secara stabil. Teknik reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* untuk instrumen berskala Likert dan memiliki banyak butir. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$.

Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen	Jumlah Butir	<i>Cronbach's Alpha</i>	Interpretasi
Efektivitas Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X)	17	0,948	Sangat Reliabel
Manajemen Pelayanan Publik (Y ₁)	21	0,964	Sangat Reliabel
Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y ₂)	24	0,939	Sangat Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa ketiga instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi, ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$ yang menandakan bahwa seluruh item dalam masing-masing instrumen saling berkorelasi positif. Instrumen Efektivitas Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X) (0,948) mengindikasikan bahwa butir-butirnya dapat merepresentasikan kualitas pelaksanaan program secara konsisten dan reliabel. Instrumen Manajemen Pelayanan Publik (Y₁) (0,964) menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat kuat dan reliabel mengukur dimensi pelayanan publik.

Instrumen Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y₂) (0,939) juga menunjukkan konsistensi yang sangat baik dan reliabel dalam mengukur kepuasan secara akurat. Disimpulkan bahwa seluruh instrumen memiliki reliabilitas sangat tinggi, sehingga layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data pada setiap variabel penelitian berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov–Smirnov Test* (K–S) dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Jika nilai *p-value* $> 0,05$, maka data dianggap berdistribusi normal dan jika nilai *p-value* $\leq 0,05$, maka data dianggap tidak berdistribusi normal. Berikut ialah hasil uji normalitas:

Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Mean \pm SD	<i>p-value</i>	Interpretasi
Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X)	3,702 \pm 0,248	0,200 ^{*a}	Normal
Manajemen Pelayanan Publik (Y ₁)	3,749 \pm 0,292	0,200 ^{*a}	Normal
Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y ₂)	3,751 \pm 0,290	0,200 ^{*a}	Normal

Ket : ^{*}= Batas bawah (*lower bound*) dari nilai signifikansi; a = *Kolmogorov–Smirnov Test* (K–S)

Hasil uji *Kolmogorov–Smirnov* menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian memiliki nilai *p-value* $> 0,05$ yang berarti seluruh data berdistribusi normal. Secara keseluruhan, hasil uji normalitas ini menegaskan bahwa seluruh variabel penelitian (X1, Y1, dan Y2) memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linear. Uji ini penting karena model analisis regresi linier hanya dapat diterapkan apabila hubungan antar variabel menunjukkan pola garis lurus atau linier. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* di mana jika nilai *p-value* (Sig.) $> 0,05$ pada baris *Deviation from Linearity* yang berarti hubungan antarvariabel bersifat linear, namun jika nilai *p-value* $\leq 0,05$, maka hubungan antar variabel tidak linear.

Tabel 4.8. Hasil Uji Linieritas

Variabel	<i>F (Deviation from Linearity)</i>	<i>p-value</i>	Interpretasi
X1 → Y1	0,826	0,665	Linier
X1 → Y2	1,456	0,130	Linier

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa seluruh pasangan variabel dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linear. Hubungan antara Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X1) dengan Manajemen Pelayanan Publik (Y1) menghasilkan nilai *p-value* $0,665 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat linear. Hubungan antara Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X1) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y2) menunjukkan nilai signifikansi *p-value* $0,130 > 0,05$ yang menandakan hubungan linear.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual pada setiap nilai prediktor. Asumsi dasar model regresi linier mengharuskan residual memiliki varians yang konstan (homoskedastisitas). Jika varians residual berbeda-beda, maka terjadi heteroskedastisitas yang dapat menurunkan validitas hasil uji statistik. Pengujian dilakukan menggunakan *Spearman Rho test* dengan kriteria jika *p-value* $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (data homoskedastis), jika *p-value* $\leq 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	<i>p-value</i>	Interpretasi
X1 → Y1	0,286 ^a	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X1 → Y2	0,144 ^a	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Ket : *= Signifikansi; a = *Spearman Rho Test*

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode *Spearman Rho Test* diperoleh nilai

signifikansi pada kedua model $> 0,05$ yang menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara kesalahan (residual) pada satu observasi dengan residual pada observasi lainnya dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan *Durbin-Watson* dengan kriteria nilai DW berada di sekitar 2,00 berarti tidak terjadi autokorelasi, nilai DW $< 1,5$ berarti terjadi autokorelasi positif dan nilai DW $> 2,5$ berarti terjadi autokorelasi negatif.

Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi

Variabel	Score Durbin-Watson (DW)	Result
X1 \rightarrow Y1	2,287 ^a	Tidak terjadi autokorelasi
X1 \rightarrow Y2	2,324 ^a	Tidak terjadi autokorelasi

Ket : a = Score Durbin-Watson Test

Hasil perhitungan uji *Durbin-Watson* menunjukkan bahwa nilai DW pada kedua model berada di kisaran $1,5 < DW < 2,5$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada kedua model regresi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dan residual antar responden bersifat acak dan independen.

3. Uji Pengaruh dan Hipotesis Penelitian

- a. Hasil Uji Pengaruh Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X) terhadap Manajemen Pelayanan Publik (Y₁)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh program inovasi “Ruang Evaluasi Kelakai” (X) terhadap Manajemen Pelayanan Publik (Y₁) secara langsung dan linier. Analisis ini bertujuan menentukan arah hubungan (positif atau negatif) serta besarnya pengaruh variabel X terhadap Y₁. Analisis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier sederhana pada masing-masing pasangan variabel untuk

memperoleh gambaran besarnya pengaruh serta arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

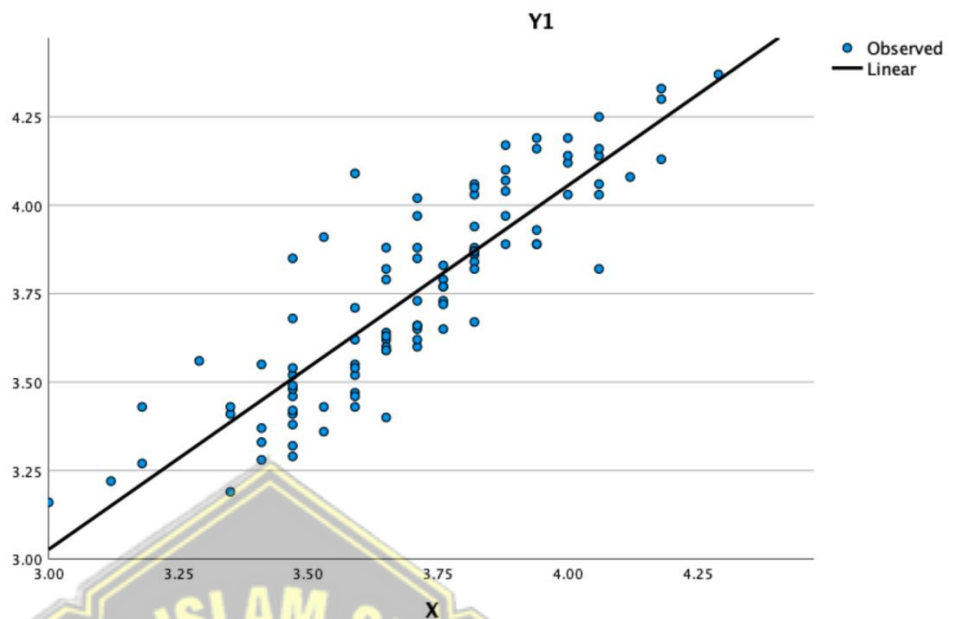
Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan, sedangkan jika Sig. > 0,05, maka pengaruh dianggap tidak signifikan dan hipotesis ditolak. Jika koefisien regresi bernilai positif, maka hubungan antara X dan Y bersifat positif.

Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linier X Terhadap Y1

Variabel	Konstanta (a)	Koefisien Regresi (b)	R	R Square	p-value
X1 → Y1	-0,059	1,029	0,874	0,764	0,000* ^a

Ket : *= Signifikansi; a = *Linierity Regression Test*

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai $R = 0,874$ yang menunjukkan hubungan sangat kuat dan positif antara Program Ruang Evaluasi Kelakai dan Manajemen Pelayanan Publik. Nilai $R\ Square = 0,764$ berarti 76,4% variasi perubahan Manajemen Pelayanan Publik dijelaskan oleh variabel X. Nilai koefisien regresi (b) = 1,029 menunjukkan bahwa Program Ruang Evaluasi Kelakai memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Pelayanan Publik. Persamaan regresi yang terbentuk adalah: $Y1 = -0,059 + 1,029X$. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan skor implementasi Program Ruang Evaluasi Kelakai akan meningkatkan kualitas Manajemen Pelayanan Publik sebesar 1,029 satuan.



Gambar 4.1 Scatter Plot Hubungan X terhadap Y₁

Gambar diatas memperlihatkan hubungan linier positif antara X dan Y₁, di mana titik-titik data (*observed values*) menyebar di sekitar garis regresi linier. Sebagian besar data berdekatan dengan garis tersebut yang menunjukkan hubungan yang stabil dan konsisten antara kedua variabel. Nilai sig ($p=0,000$) < 0,05 berarti bahwa model regresi signifikan, sehingga hipotesis “Program ‘Ruang Evaluasi Kelakai’ memiliki pengaruh positif terhadap Manajemen Pelayanan Publik di Polres Kotawaringin Timur” (H₁) dinyatakan diterima.

- b. Hasil Uji Pengaruh Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y₂)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh program inovasi “Ruang Evaluasi Kelakai” (X) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y₂) secara langsung dan linier. Analisis ini bertujuan menentukan arah hubungan (positif atau negatif) serta besarnya pengaruh variabel X terhadap Y₂. Analisis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier sederhana pada masing-masing pasangan variabel.

Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan, sedangkan jika Sig. > 0,05, maka pengaruh dianggap tidak signifikan dan hipotesis ditolak. Jika koefisien regresi bernilai positif, maka hubungan antara X dan Y bersifat positif.

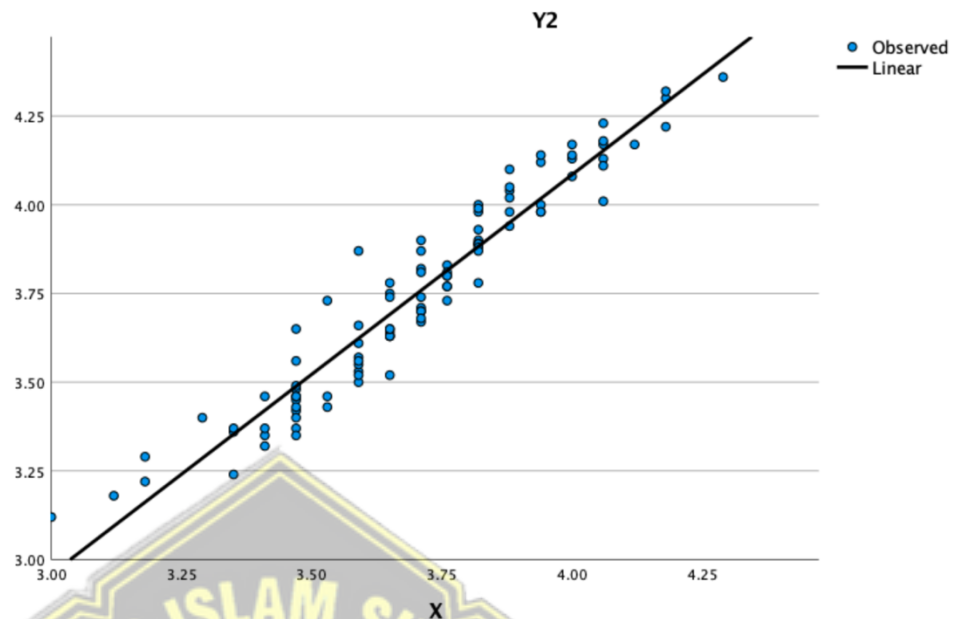
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier X Terhadap Y2

Variabel	Konstanta (a)	Koefisien Regresi (b)	R	R Square	p-value
X1 → Y2	-0,418	1,126	0,960	0,922	0,000 ^{*a}

Ket : *= Signifikansi; a = *Linierity Regression Test*

Berdasarkan tabel diatas, nilai R = 0,960 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara Program Ruang Evaluasi Kelakai dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. Nilai R Square = 0,922 menunjukkan bahwa 92,2% variasi perubahan kepuasan masyarakat dijelaskan oleh pelaksanaan Program Ruang Evaluasi Kelakai.

Nilai koefisien regresi (b) = 1,126 menunjukkan bahwa Program Ruang Evaluasi Kelakai memberikan pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. Persamaan regresi yang terbentuk adalah: $Y_1 = -0,418 + 1,126X$. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan dalam penerapan Program Ruang Evaluasi Kelakai akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 1,126 satuan.



Gambar 4.2 Scatter Plot Hubungan X terhadap Y₂

Gambar di atas menunjukkan persebaran titik data yang sangat berdekatan dengan garis regresi linier, menandakan bahwa hubungan antara X dan Y₂ bersifat sangat kuat, positif, dan konsisten. Nilai sig ($p=0,000$) < 0,05 berarti bahwa model regresi signifikan, sehingga hipotesis H₂ yang menyatakan “Program ‘Ruang Evaluasi Kelakai’ memiliki pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan SIM di Polres Kotawaringin Timur” dinyatakan diterima.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Program "Ruang Evaluasi Kelakai" dengan Manajemen Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program “Ruang Evaluasi Kelakai” memberikan dampak substantif terhadap peningkatan kualitas manajemen pelayanan publik di Satlantas Polres Kotawaringin Timur. Variabel efektivitas Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X) dan kualitas pelayanan publik (Y₁) menunjukkan pola capaian yang konsisten baik dari sisi nilai maupun persepsi masyarakat.

Pada variabel Program “Ruang Evaluasi Kelakai” (X), seluruh dimensi memperoleh nilai tinggi dengan rata-rata 84,4% yang mencerminkan efektivitas program dalam mencapai sasaran, memanfaatkan sumber daya, meningkatkan produktivitas pegawai, dan menekan jumlah keluhan. Hasil pada variabel Manajemen Pelayanan Publik (Y₁) menunjukkan rata-rata 75,0%, dengan seluruh aspek berada pada kategori baik. Masyarakat memberikan penilaian positif pada lima aspek SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Integrasi antara hasil variabel X dan Y₁ memperlihatkan bahwa Program “Ruang Evaluasi Kelakai” memiliki peran strategis dalam memperkuat kualitas manajemen pelayanan publik. Program ini tidak hanya berdampak pada kompetensi pemohon SIM, tetapi juga memperbaiki mekanisme internal, meningkatkan disiplin kerja petugas, memperjelas alur layanan, dan menekan keluhan masyarakat. Sehingga, program ini dapat dipandang sebagai model inovasi layanan yang mampu menggabungkan aspek pembinaan individual dengan peningkatan kinerja organisasi yang berimplikasi terhadap kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Kotawaringin Timur.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Program “Ruang Evaluasi Kelakai” memiliki pengaruh yang sangat kuat dan positif terhadap Manajemen Pelayanan Publik di Satlantas Polres Kotawaringin Timur. Pengaruh ($R = 0,874$) tersebut mencerminkan hubungan linier yang kuat antara efektivitas Program “Ruang Evaluasi Kelakai” dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi program berkontribusi langsung pada meningkatnya kualitas manajemen pelayanan yang mencakup aspek ketanggapan, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan.

Koefisien regresi bernilai positif ($b = 1,029$) mempertegas bahwa setiap peningkatan skor program akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara proporsional. Hal menggambarkan bahwa manajemen

pelayanan publik akan mengalami peningkatan bermakna ketika implementasi program dilakukan dengan lebih terstruktur dan responsif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Program “Ruang Evaluasi Kelakai” merupakan inovasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik di Polres Kotawaringin Timur. Efektivitas program yang tinggi, konsistensi pengaruh positif, dan besarnya kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan menjadikan program ini sebagai model intervensi yang dapat direplikasi pada unit pelayanan publik lainnya yang menghadapi tantangan serupa.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian di lingkungan Polri yang menunjukkan bahwa program inovasi berbasis teknologi, pembinaan, dan layanan bergerak juga memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Nugraha et al. (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa Program Mobile SIM yang diterapkan Korlantas Polri mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pendekatan layanan bergerak yang menjangkau masyarakat di luar kantor SATPAS. Inovasi tersebut mengurangi antrean, memperpendek waktu pelayanan dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan perpanjangan SIM (Adi Nugraha dkk., 2025).

Temuan dalam studi Himawan (2025) dalam inovasi SIM Cak Bhabin di Polrestabes Surabaya yang mencoba mendekatkan layanan SIM ke masyarakat melalui peran Bhabinkamtibmas dan terbukti meningkatkan aksesibilitas, mengurangi praktik percaloan, serta memperbaiki kualitas interaksi pelayanan. Inovasi SIM Cak Bhabin menunjukkan bahwa pendekatan humanis dan dekat dengan masyarakat mampu meningkatkan kepercayaan publik serta memperkuat manajemen pelayanan melalui interaksi yang lebih efektif antara petugas dan pemohon (Himawan, 2025).

Di sisi lain, penelitian Ayudyawardani (2024) mengenai inovasi SIMBOOK di Polres Magelang memperlihatkan bahwa penyediaan

layanan yang lebih cepat, sederhana, dan terstruktur dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan persepsi positif masyarakat.

Secara keseluruhan, keselarasan antara penelitian ini dan berbagai inovasi pelayanan Polri menunjukkan bahwa pendekatan inovatif yang dirancang untuk memperbaiki alur pelayanan, meningkatkan kapasitas petugas, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada masyarakat secara langsung meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik. Program “Ruang Evaluasi Kelakai” memiliki karakter unik karena berfokus pada *evaluative coaching*. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa inovasi pembinaan konstruktif tersebut memiliki dampak positif yang signifikan dalam layanan di Polri. Hal ini menguatkan bahwa inovasi pelayanan yang relevan dengan konteks operasional unit kerja dapat menjadi strategi efektif untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

4.2.2 Pengaruh Program "Ruang Evaluasi Kelakai" dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program “Ruang Evaluasi Kelakai” berada pada kategori baik sekali dengan rata-rata nilai 84,4%. Capaian ini mengindikasikan bahwa program telah berfungsi secara efektif sebagai mekanisme pembinaan, refleksi, dan perbaikan bagi pemohon SIM yang belum lulus. Temuan ini mengisyaratkan bahwa pendekatan berbasis umpan balik dan latihan terarah mampu memberikan nilai tambah nyata pada pemahaman prosedur dan kepercayaan diri peserta dalam menghadapi ujian.

Sejalan dengan temuan pada variabel X, penilaian terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y_2) juga berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 75,32%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang mereka terima melalui program ini telah memenuhi standar mutu layanan yang diharapkan. Hubungan antara variabel X dan variabel Y_2 memperlihatkan konsistensi logis yaitu ketika implementasi program berjalan baik pada dimensi sasaran,

produktivitas, efisiensi waktu, dan pengurangan keluhan, maka masyarakat pun menunjukkan tingkat penilaian yang positif terhadap mutu pelayanan yang mereka terima.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Program “Ruang Evaluasi Kelakai” memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. Hubungan yang sangat erat antara efektivitas pelaksanaan program dan tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat selama proses pelayanan SIM. Hubungan kuat ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan program, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Koefisien regresi positif ($b = 1,126$) mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas implementasi program akan secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini menggambarkan bahwa program tidak hanya memberikan manfaat teknis berupa pemahaman kesalahan dan pendampingan latihan, tetapi juga meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa Program “Ruang Evaluasi Kelakai” mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih terarah, informatif, dan mendukung bagi pemohon SIM yang belum lulus. Pembinaan yang dilakukan meningkatkan rasa percaya diri, memperjelas langkah-langkah yang harus diperbaiki, dan menciptakan proses interaksi yang lebih konstruktif antara petugas dan masyarakat. Hasil ini juga konsisten dengan temuan deskriptif variabel Y_2 yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai penyelenggaraan program telah berjalan baik pada seluruh aspek pelayanan yang diukur. Dengan demikian, hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel tidak hanya terbukti secara statistik, tetapi juga selaras dengan persepsi pengguna layanan di lapangan.

Temuan penelitian mengenai pengaruh positif Program “Ruang Evaluasi Kelakai” terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat sejalan dengan hasil studi-studi terbaru yang dilakukan di lingkungan Polri.

Penelitian Alam & Purnamasari (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui Aplikasi Digital Korlantas mampu meningkatkan efektivitas pelayanan SIM serta mendorong peningkatan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat. Hal ini memperkuat temuan bahwa program inovatif seperti “Ruang Evaluasi Kelakai” dapat memperbaiki pengalaman pemohon SIM melalui alur layanan yang lebih sistematis, terarah, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Penelitian inovasi Pelayanan SKCK Online di Polresta Sidoarjo oleh Pangaribuan (2025) juga memperlihatkan pola serupa. Implementasi pelayanan berbasis inovasi terbukti meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan terutama dalam hal kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan efisiensi waktu (Pangaribuan, 2025). Hasil penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa inovasi pelayanan Polri memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Pangaribuan, 2025).

Penelitian tersebut menegaskan bahwa model inovasi dalam pelayanan publik Polri memberikan dampak signifikan pada persepsi kualitas layanan. Masyarakat lebih menghargai pelayanan yang terstruktur, memiliki alur pembinaan yang jelas, serta memberikan solusi nyata terhadap hambatan dalam proses penerbitan SIM. Program ini tidak hanya mempermudah proses belajar bagi pemohon SIM yang belum lulus, tetapi juga meningkatkan profesionalitas, efisiensi, dan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Dengan demikian, bukti empiris pada berbagai studi Polri memperkuat bahwa inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat akan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah dilakukan, maka beberapa kesimpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Efektivitas Program “Ruang Evaluasi Kelakai” dalam peningkatan kualitas pelayanan. Implementasi Program “Ruang Evaluasi Kelakai” menunjukkan capaian kategori baik sekali dengan nilai rata-rata sebesar 84,4%. Hal ini menggambarkan bahwa program ini telah berjalan efektif dalam meningkatkan pencapaian sasaran layanan, pemanfaatan sumber daya, efisiensi waktu pelayanan, produktivitas pegawai, serta pengurangan keluhan masyarakat. Program yang berbasis evaluasi, pembinaan langsung, dan pemberian umpan balik mampu memperkuat kualitas internal pelayanan di Satlantas Polres Kotawaringin Timur.
2. Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik setelah implementasi Program “Ruang Evaluasi Kelakai”. Manajemen Pelayanan Publik (Y1) berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 75%. Seluruh aspek pelayanan terukur memiliki kualitas yang stabil dan dinilai baik oleh masyarakat. Temuan ini membuktikan bahwa Program “Ruang Evaluasi Kelakai” berdampak nyata dalam meningkatkan profesionalisme petugas, efektivitas proses pelayanan, serta konsistensi penerapan SOP SIM.
3. Peningkatan Kepuasan Masyarakat setelah implementasi Program “Ruang Evaluasi Kelakai”. Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y2) berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 75,32%. Seluruh komponen kepuasan menunjukkan nilai yang baik. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat merasakan manfaat langsung dari Program Kelakai, khususnya dalam bentuk kemudahan memahami prosedur, efisiensi waktu pelayanan, komunikasi petugas, serta kenyamanan fasilitas.

Berdasarkan hasil pengujian empiris dalam penelitian ini, maka kesimpulan pembuktian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Program “Ruang Evaluasi Kelakai” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Pelayanan Publik (Y_1). Semakin baik pelaksanaan Program “Ruang Evaluasi Kelakai”, maka manajemen pelayanan publik akan semakin meningkat.
2. Program “Ruang Evaluasi Kelakai” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y_2). Pelaksanaan Program “Ruang Evaluasi Kelakai” yang optimal mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM pada aspek kecepatan, keadilan, kemudahan prosedur, maupun kualitas interaksi petugas.

5.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Program “Ruang Evaluasi Kelakai” terhadap Manajemen Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan Masyarakat, terdapat beberapa implikasi teoritis, sebagai berikut:

1. Penguatan Teori Pelayanan Publik Berbasis Inovasi.

Temuan penelitian ini memperkuat teori bahwa inovasi pelayanan publik merupakan instrumen kunci dalam meningkatkan kualitas layanan di institusi pemerintah. Program “Ruang Evaluasi Kelakai” membuktikan mampu menjadi mekanisme yang efektif untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh teori-teori inovasi dalam administrasi publik.

2. Konfirmasi Teori Kepuasan Masyarakat dalam Konteks Pelayanan Publik Kepolisian.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang dirasakan. Program ini memberikan bukti empiris bahwa prosedur pelayanan yang informatif dan humanis mampu meningkatkan kepuasan publik secara signifikan.

3. Kontribusi pada Literatur Administrasi Publik di Lingkungan Polri.

Penelitian ini memperkaya literatur mengenai pelayanan publik di institusi kepolisian, khususnya dalam pengelolaan layanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Implementasi Program Kelakai menunjukkan bahwa inovasi pada lini operasional dapat menghasilkan perubahan nyata pada kepuasan publik serta memperkuat legitimasi institusi kepolisian dalam konteks birokrasi modern.

5.3 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat sejumlah implikasi kebijakan yang dapat dijadikan pertimbangan bagi institusi Polri khususnya bagian Satlantas dalam peningkatan mutu pelayanan SIM:

1. Program “Ruang Evaluasi Kelakai” Perlu Ditetapkan sebagai Program Berkelanjutan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa program ini memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, program perlu dijadikan bagian permanen dari standar pelayanan SIM.

2. Replikasi Program di Satuan Kepolisian Lain.

Efektivitas program dalam meningkatkan manajemen pelayanan dan kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa program ini dapat direplikasi di Polres/Polresta lain di Indonesia. Pengadopsian kebijakan serupa akan memperkuat standar pelayanan SIM secara nasional.

3. Optimalisasi Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai fasilitas pelayanan sudah baik, tetapi masih memerlukan penguatan untuk mencapai kategori sangat baik. Kebijakan pengadaan dan pemeliharaan fasilitas perlu diarahkan pada penyediaan ruang praktik, alat bantu edukasi, serta infrastruktur pelayanan yang lebih nyaman dan informatif.

4. Penguatan Sistem Pengaduan dan Mekanisme Tindak Lanjut.

Program Kelakai terbukti menekan jumlah keluhan masyarakat. Oleh sebab itu, kebijakan pelayanan SIM perlu memasukkan mekanisme pengaduan yang lebih terstruktur, responsif, dan terdokumentasi baik.

5.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan sebagai pijakan pengembangan studi berikutnya:

1. Ruang lingkup lokasi terbatas pada satu satuan kerja yaitu Satlantas Polres Kotawaringin Timur, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk konteks pelayanan SIM di wilayah Polri lainnya.
2. Data bersifat persepsi responden, sehingga hasil penilaian sangat dipengaruhi pengalaman subjektif masyarakat dan kondisi saat menerima layanan. Pendekatan penelitian sepenuhnya kuantitatif, sehingga dinamika perilaku petugas, proses pelayanan, dan pengalaman mendalam masyarakat belum dieksplorasi secara kualitatif.
3. Penelitian dilakukan pada periode tertentu, sehingga efektivitas jangka panjang Program “Ruang Evaluasi Kelakai” belum dapat diamati secara menyeluruh.

5.5 Agenda Penelitian Mendatang

Berdasarkan keterbatasan tersebut, beberapa agenda penelitian berikutnya yang direkomendasikan adalah:

1. Melakukan penelitian pada wilayah atau satuan Polri lain untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan sebagai dasar perbandingan efektivitas program.
2. Menggunakan pendekatan *mixed methods*, sehingga temuan kuantitatif dapat diperkaya dengan wawancara atau observasi langsung mengenai implementasi pelayanan.
3. Mengembangkan model penelitian dengan variabel tambahan seperti kompetensi petugas, budaya organisasi, teknologi digital, atau kualitas sarana prasarana pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugraha, T., Wardiyanto, B., & Setijaningrum, E. (2025). Innovation In Public Services Through The “Mobile SIM” Program: A Qualitative Study In The Indonesian National Police. *Interdisciplinary Journal of Communication*, 10(1), 581–592. <https://doi.org/10.18326/inject.v10i1.4387>
- Agolla, J. E., & Van Lill, J. B. (2016). An empirical investigation into innovation drivers and barriers in public sector organisations. *International Journal of Innovation Science*, 8(4), 404–422.
- Alam, H. K., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital KORLANTAS POLRI. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 511–522.
- Andrews, R. (2014). *Performance management and public service improvement: Evidence review prepared for the Commission on Public Service Governance and Delivery*. Public Policy Institute for Wales.
- Antoro, B. (2024). Analisis Penerapan Formula Slovin Dalam Penelitian Ilmiah: Kelebihan, Kelemahan, Dan Kesalahan Dalam Perspektif Statistik. *Jurnal Multidisiplin Sosial dan Humaniora*, 1(2), 53–63.
- Asmara, I. (2019). *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia*. CV. Jakad Media Publishing.
- Ayudyawardani, A. L. (2024). Inovasi Pelayanan Perpanjangan Sim Melalui Program SIMBOOK Di Kantor Satpas Polres Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 8(02).
- Azwar, H. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Sosio e-kons*, 11(3), 259–267.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Jumlah Penduduk Kabupaten Kotawaringin Timur (Jiwa) Tahun 2022*.
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. Dalam *Government information quarterly* (Vol. 33, Nomor 2, hlm. 211–222). Elsevier.
- Bezzina, F., Borg, C., & Cassar, V. (2017). *The public service as a ‘performing organisation.’* Report prepared for the Maltese Presidency of the Council of the European Union.
- Budisetyowati, D. A. (2017). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *Al-Qisth Law Review*, 1(1), 11.
- Cameron, H., & Butler, C. (2021). Public service principles: What are they and what do they mean for public servants? *Public Sector*, 19–21.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695.

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Farhan, A. (2023). Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111–123.
- Farhan, M., Faizal, M., Hafizh, M., & Rogers, C. H. (2024). Fungsi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(6), 165–170.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Harsoyo, & Suparno. (2021). Public satisfaction with public services: Study at the Department of Population and Civil Registration, Semarang City. *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(1).
- Hendriana, T. I., Werdiningsih, R., Samsara, L., IAN, S., Lelo Sintani, M. M., Barsei, A. N., Indah Sulistiani, S. E., Kom, M. I., Walujo, D., & Kom, M. I. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun instrumen penelitian & uji validitas-reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Himawan, A. (2025). Inovasi Pelayanan Publik SIM Cak Babin terhadap Mutu Layanan dan Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Litbang Polri*, 28(1), 1–9. <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v28i1.300>
- Hodgkinson, I. R., Hannibal, C., Keating, B. W., Chester Buxton, R., & Bateman, N. (2017). Toward a public service management: past, present, and future directions. *Journal of Service Management*, 28(5), 998–1023.
- Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *SRIWIJAYA International Journal of dynamic economics and business*, 241–252.
- Imron, A. (2016). Peran Dan Kedudukan Empat Pilar Dalam Penegakan Hukum Hakim Jaksa Polisi Serta Advocat Dihubungkan Dengan Penegakan Hukum Pada Kasus Korupsi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 6(1), 96.

- Kepolisian Resor Kotawaringin Timur. (2024a). *Laporan Hasil Pelaksanaan Inovasi Kelakai Ujian SIM Bulan Juli 2024*.
- Kepolisian Resor Kotawaringin Timur. (2024b). *Satuan Polres Kotim*. Kepolisian Resor Kotawaringin Timur. <https://reskotim.kalteng.polri.go.id/kategori/detail/polres-kotim>
- Kepolisian Resor Kotawaringin Timur. (2024c). *SOP Inovasi Kelakai pada SATPAS 2024 Satlantas Polres Kotawaringin Timur*.
- Kepolisian Resor Kotawaringin Timur. (2024d). *Visi Misi dan Agenda Kegiatan Polres Kotawaringin Timur*. Kepolisian Resor Kotawaringin Timur. <https://reskotim.kalteng.polri.go.id>
- Keputusan Kapolres Kotawaringin Timur No. KEP/11/I/2024 Tentang Inovasi Kelakai, Kepolisian Resor Kotawaringin Timur (2024).
- Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016). *Analisis Regresi: Dasar dan penerapannya dengan R* (Edisi pertama). Kencana.
- Kusumasari, B., Pramusinto, A., Santoso, A. D., & Fathin, C. A. (2019). What shapes public sector innovation? *Public Policy and Administration*, 18(4), 430–446.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392.
- Lapuenta, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475.
- Laricha, L., & Kosasih, W. (2018). Pengukuran dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Jakarta. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(1).
- Liharman Saragih, S. E., Mala, A. R., Turno, M. P., Asep Deni, M. M., Andriyani, Y., IP, S., Fadilah, N. N., IP, S., Muda, L., & Azanda, S. H. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Rey Media Grafika.
- Lukman, L., Sujianto, A. E., Waluyo, A., & Yahya, M. (2021). Service quality and consumer satisfaction: an empirical study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 971–977.
- Mardiyanta, A. (2019). Innovation for better public services: Lessons from the regency of Bondowoso and the regency of Barru. *Universitas Airlangga*.
- Mardiyanta, A. (2021). Innovation for better public services: Lessons from the regency of Bondowoso and the regency of Barru. *Universitas Airlangga*.
- Maulani, G., Kom, S., Kom, M., Ika Fitria, S. A. P., Ansyah, R. H. A., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Anwar, H. M., Dianni Arma Wahyu Setia Ningsih, M. K. M., & Rachmawati Novaria, M. M. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju tata kelola yang baik*. Universitas Brawijaya Press.

- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1–112.
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2021). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1–27.
- OECD. (2016). *OECD Science, Technology and Innovation Outlook 2016*. OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *The Principles of Public Administration - 2023 edition*. OECD. <https://www.sigmaweb.org/publications/Principles-of-Public-Administration-2023.pdf>
- Osborne, S. P., Brown, L., & Walker, R. M. (2016). *Innovation in Public Services: Theoretical, Managerial and International Perspectives*. Taylor & Francis Group.
- Pangaribuan, R. B. H. (2025). Inovasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Pengurusan SKCK Di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Sidoarjo. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 5(04), 23–36.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No 2 Tahun 2021, Pub. L. No. 2, Kepolisian Negara Republik Indonesia (2021).
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No 2 Tahun 2021, Pub. L. No. 2, Kepolisian Republik Indonesia (2021).
- Prabowo, T. L., & Irwansyah, I. (2018). Media komunikasi digital polisiku: pelayanan publik polri kepada masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi*, 2(3), 382–402.
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40.
- Primanto, A., & Puspitasari, L. (2022). Analysis Of The Quality Of Service Driving License (SIM) C To Reduce The Number Of Traffic Violations At Polrestabes Satlantas Office Semarang City. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(4), 515–530.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Raharjo, M. M., & Ick, R. B. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tarmizi, Ed.). Bumi Aksara.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

- Randini, H. P., & Muslim, Muh. A. (2023). Public service innovation: Drawing inspiration from the success of developed countries to improve public services in Indonesia. *JRSSEM*, 3(8), 1682–1686.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector*. Routledge.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik: teori, konsep dan aplikasi*.
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *ENDLESS: International Journal Of Future Studies*, 6(2), 439–452.
- Saputro, A. F. W., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2022). Persepsi Masyarakat Pemohon SIM C Baru Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM C Di Satpas Kota Malang. *Respon Publik*, 16(11), 1–7.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104–114.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sellang, K., & Ahmad, M. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Sellang, K., Jamaluddin, D. R. H., & Ahmad, M. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(09), 330–341.
- Shovkun, Y. I. (2024). Principles of Public Service: System-Activity Dimension. *Bull. Kharkiv Nat'l. Univ. Internal Aff.*, 83.
- Sudrajat, A. R., & Andhika, L. R. (2021). Empirical evidence governance innovation in public service. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 407–417.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryawan, D. K. (2018). Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 15(1).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.

- Tri Nugraha, J., Boedi Orbawati, E., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2020). *Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengekplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik*.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, 112 (2009).
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (2002).
- Undang-Undang Republik Indonesia No 22 Tahun 2009, Pub. L. No. 22, Pemerintah Republik Indonesia (2009).
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 227–241.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 1–12.
- Wijaya, A., Subagyo, A., Pramono, P., & Pujiatun, P. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5485–5492.
- Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 9(2), 134–138.
- Yani Balaka, M., & Abyan, F. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. www.penerbitwidina.com
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).