

## ***Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik***

**Joko Tri Nugraha<sup>1)</sup>, Eny Boedi Orbawati<sup>2)</sup>, Fadlurahman<sup>3)</sup>, Ari Mukti<sup>4)</sup>, Seiren Ikhtiara<sup>5)</sup>**

<sup>1), 2), 3), 4)</sup> [Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar]  
[Jalan Kapten Suparman No. 39 Potrobangsari Magelang 56195]

<sup>5)</sup>[Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga]  
[Jalan Laksda Adisucipto, Yogyakarta, Indonesia 55281]  
Email Koresponden : [jokotrinugraha@untidar.ac.id](mailto:jokotrinugraha@untidar.ac.id) <sup>1)</sup>

### **ABSTRACT**

*The quality of public services is the most important thing to know whether they are successful in fulfilling services. The quality of service reflects the quality of the bureaucracy. The objectives of the study include identifying weaknesses or shortcomings of public service delivery and measuring the tendency of public satisfaction level with public services. Using a survey method with 100 respondents. The analysis technique uses a descriptive statistic. The results showed that there are 3 dimensions of service that need to be improved, including: (1) The dimension of fairness of costs / tariffs in services; (2) The dimension of conformity of service products between those listed in the service standard and the results provided and (3) Dimensions of quality of facilities and infrastructure.*

**Keywords :** *Public Service, Quality of Public Service, User Satisfaction*

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan publik merupakan hal terpenting untuk mengetahui berhasil atau tidaknya dalam pemenuhan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan cerminan dari kualitas birokrasi. Tujuan penelitian antara lain untuk mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan publik dan Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menggunakan metode survei dengan responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 3 dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan, antara lain: (1) Dimensi kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; (2) Dimensi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan serta; (3) Dimensi kualitas sarana dan prasarana.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Pengguna*

## 1. Pendahuluan

Sejak awal 1990-an, banyak negara maju telah mengadopsi konsep kualitas layanan seperti "manajemen kualitas total" (TQM) dan "manajemen publik baru" (NPM) (Agus et al., 2007; Hansen, 2011; Walker et al., 2011). Model NPM ini berfokus pada kinerja dan pengukuran serta menerapkan pendekatan berorientasi pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Mwita, 2000) dan fokus pada kinerja dan pengukuran (Gutiérrez et al., 2009).

Sejak tahun 1990-an, kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan diakui telah menjadi bagian yang penting untuk menemukan kembali strategi pelayanan di sektor publik. Meski demikian, dari hasil literatur penelitian sebelumnya, banyak peneliti langsung menerapkan lima atribut kualitas pelayanan menggunakan teori SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan publik tanpa mengeksplorasi atau memvalidasi atribut kualitas di sektor publik (Bigne', Moliner, & Sa'nchez, 2003; Brysland & Curry, 2001; Donnelly, Wisniewski, & Dalrymple, 1995; Wisniewski, 2001). SERVQUAL adalah model teori kualitas pelayanan terkenal, yang telah digunakan untuk mengukur kualitas proses dalam pelayanan swasta, di mana manusia bertemu untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan (Dabholkar & Overby, 2005; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Powpaka, 1996). Hanya beberapa penelitian yang menggunakan langkah-langkah lain seperti ekuitas dan umpan balik, yang sangat penting dalam pelayanan publik (Park, 2001; Ra & Park, 2001; Seung & June, 2009).

Kualitas pelayanan publik harus ditingkatkan seiring dengan peningkatan permintaan masyarakat untuk pelayanan publik (Bryson et al., 2021; Supriyanto, 2023). Selain itu, sistem pelayanan publik dan sektor publik seringkali menghadapi berbagai masalah, seperti ketidakpastian pelayanan yang tinggi, yang kadang-kadang disebut sebagai "masalah jahat" (Geuijen et al., 2017) dan yang membutuhkan banyak perspektif untuk diselesaikan dengan lebih baik (Camillus, 2008). Di sektor publik terdiri dari banyak aktor yang memiliki perspektif yang berbeda, dan tujuan masing-masing aktor berbeda, karena di sektor publik terdiri dari beragam aktor dengan perbedaan perspektif, tujuan dan kepentingan (Bryson et al., 2017).

Warga sebagai pengguna layanan menuntut adanya peningkatan efektivitas, kualitas layanan, akses layanan, dan kualitas manajemen saat ini merupakan salah satu yang menjadi domain inti dalam konteks sektor publik yang memungkinkan untuk dilakukan perbaikan (Elg et al., 2017; Orbawati, Nugraha, Fadlurahman, 2023). Para pakar seperti Juran (1962) dan Deming (2000), telah melakukan upaya perbaikan untuk kualitas manajemen di waktu yang lama (Bergman dan Klefsjo, 2010). Selanjutnya seiring dengan berkembangnya bidang kajian ini, maka pendekatan yang berbeda telah muncul dan telah diterapkan dalam berbagai konteks, seperti *Plan-Do-Study-Act* (PDSA) atau siklus Deming, *Define-Measure-*

*Analyze-Improve-Control* (DMAIC) dan kaizen (Bhuiyan dan Baghel, 2005; Henrique dan Godinho Filho, 2020; Jevanesan et al., 2021). Meskipun kualitas manajemen pada awalnya memiliki fokus yang berorientasi pada produk dan sebagian besar diterapkan untuk sektor swasta (Bhuiyan dan Baghel, 2005), namun saat ini telah berkembang menjadi lebih beragam dan dapat diterapkan di kedua layanan dan organisasi publik (Fundin et al., 2018).

Ada kriteria yang menunjukkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah untuk menilai kualitasnya. *Servqual* adalah suatu metode yang diturunkan secara nyata yang bisa dipergunakan oleh organisasi pelayanan guna memperbaiki kualitas pelayanan. Metode ini memerlukan pelanggan untuk memahami apa yang dibutuhkan layanan (Zeithaml, 1990).

Selanjutnya, (Zeithaml, 1990) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* serta *perceived service* dipengaruhi oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1). *Tangibles, appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials*; (2). *Reliability, ability to perform the promised service dependability and accurately*; (3). *Responsiveness, willingness to help customers and provide prompt service*; (4). *Competence, possession of required skill and knowledge to perform service*; (5). *Courtesy, politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel*; (6). *Credibility, trustworthiness, believability, honesty of the service provider*; (7). *Feel secure, freedom from danger, risk or doubt*; (8). *Access, approachable and easy to contact*; (9). *Communication, listens to its customers and acknowledge their comment. Keep customers informed. In a language which they can understand*; (10). *Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs*.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas, lalu (Zeithaml, 1990) menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu dimensi *servqual* (kualitas pelayanan) antara lain: (1). *Tangibles, appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials*; (2). *Reliability, ability to perform the promised service dependability and accurately*; (3). *Responsiveness, willingness to help customers and provide prompt service*; (4). *Assurance, knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence and*; (5). *Empathy, the firm provides care and individualized attention to its customers*.

Tanggung jawab publik diberikan kepada organisasi pelayanan publik, yang berarti bahwa setiap masyarakat negara memiliki hak untuk mengevaluasi kualitas layanan yang mereka berikan. Sangat sulit untuk menilai kualitas layanan tanpa mempertimbangkan peran warga sebagai penerima layanan dan aparat yang memberikan layanan tersebut. Tujuan dari artikel ini adalah untuk menganalisis

bagaimana pengguna layanan menilai kualitas layanan di unit layanan SIM Polres Kota Magelang Tahun 2020.

**2. Metode**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei (Kerlinger, 1973; Singarimbun, 2006), sementara penentuan responden menggunakan tehnik random sampling (Sugiyono, 2006; 2008). Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada seluruh unit layanan di Polres Magelang Kota dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang telah menerima jenis layanan lalu lintas (lantas) yang terdiri dari unit pelayanan SIM.

Kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup, yang digunakan untuk mengidentifikasi identitas responden, dan pertanyaan tertutup digunakan untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data primer dari setiap responden. Untuk pengukuran ini, setiap peserta diminta untuk memberikan pendapatnya tentang suatu pernyataan menggunakan skala penilaian dari satu hingga empat. Tanggapan maksimal menerima nilai tertinggi (4) dan tanggapan minimal menerima nilai terkecil (1).

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dalam bentuk distribusi frekuensi dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur. Contoh, jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut: Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9. Langkah selanjutnya adalah memasukkan hasil nilai survei unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0664 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

**3. Pembahasan**

**3.1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan**

Pertanyaan pertama yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Berikut adalah data mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

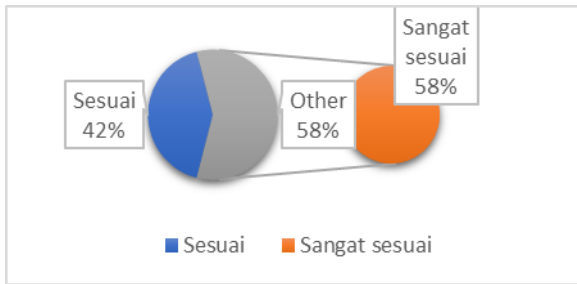
Tabel 2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sesuai	42	42,0	42,0	42,0
Sangat sesuai	58	58,0	58,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 2 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dari responden tersebut menggambarkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sangat sesuai seperti dalam gambar 1 di bawah.

Gambar 1.  
 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 3.2. Pemahaman Responden Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

Pertanyaan *kedua* yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai pemahaman responden tentang kemudahan prosedur pelayanan. Berikut adalah data mengenai pemahaman responden tentang kemudahan prosedur pelayanan dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

Tabel 3.

Pemahaman Responden tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

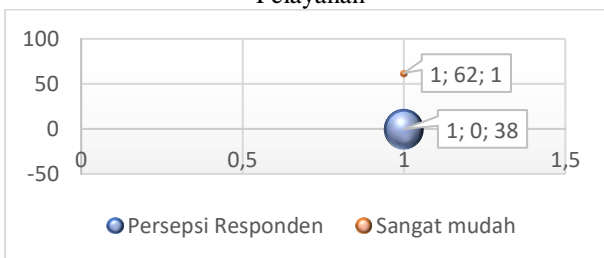
Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Mudah	38	38,0	38,0	38,0
Sangat mudah	62	62,0	62,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 3 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai kemudahan prosedur pelayanan di unit layanan SIM dari responden tersebut menggambarkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan prosedur pelayanan di unit layanan SIM sangat mudah seperti tampak dalam gambar 2 di bawah.

Gambar 2.

Pemahaman Responden tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 3.3. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

Pertanyaan *ketiga* yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan SIM. Berikut adalah data mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan SIM dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

Tabel 4.

Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

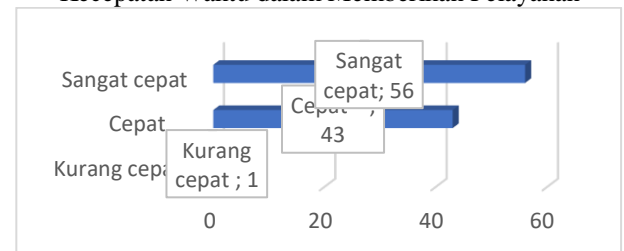
Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Kurang cepat	1	1,0	1,0	1,0
Cepat	43	43,0	43,0	44,0
Sangat cepat	56	56,0	56,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 4 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di unit SIM dari responden tersebut menggambarkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan pelayanan di unit SIM, sangat cepat seperti tampak dalam gambar 3 di bawah.

Gambar 3.

Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 3.4. Kewajaran Biaya dalam Pelayanan

Pertanyaan *keempat* yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai kewajaran biaya dalam pelayanan SIM. Berikut adalah data mengenai kewajaran biaya dalam pelayanan dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

Tabel 5.

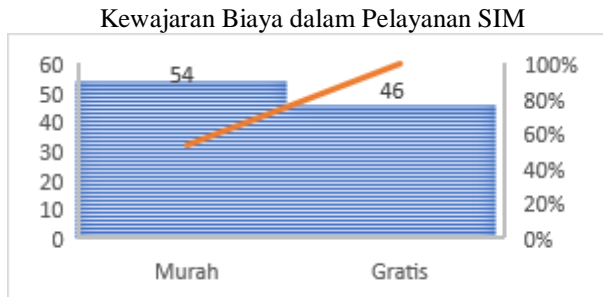
Kewajaran Biaya dalam Pelayanan SIM

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Murah	54	54,0	54,0	54,0
Gratis	46	46,0	46,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 5 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai kewajaran biaya dalam pelayanan di unit SIM dari responden tersebut menggambarkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan biaya pelayanan di unit SIM, murah seperti tampak dalam gambar 4 berikut.

Gambar 4.



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 3.5. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan

Pertanyaan *kelima* yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan. Berikut adalah data mengenai kesesuaian produk pelayanan SIM dengan hasil yang diberikan dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

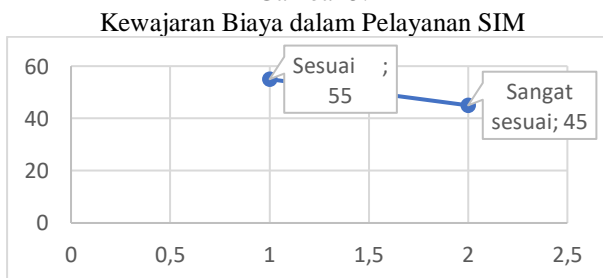
Tabel 6.

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sesuai	55	55,0	55,0	55,0
Sangat sesuai	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 6 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan dari responden tersebut menggambarkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan produk pelayanan dengan hasil yang diberikan di unit SIM, sesuai seperti tampak dalam gambar 5 berikut.

Gambar 5.



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 3.6. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan

Pertanyaan *keenam* yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan dengan hasil yang diberikan. Berikut adalah data mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan SIM dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

Tabel 7.

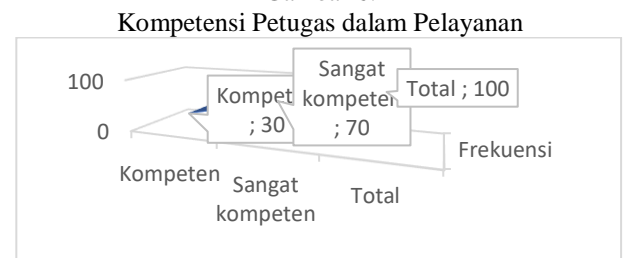
Kompetensi Petugas dalam Pelayanan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Kompeten	30	30,0	30,0	30,0
Sangat kompeten	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 7 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dari responden tersebut menggambarkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan di unit SIM, sudah sangat kompeten seperti tampak dalam gambar 6 di bawah.

Gambar 6.



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 3.7. Perilaku Petugas dalam Pelayanan

Pertanyaan *ketujuh* yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai perilaku petugas dalam pelayanan. Berikut adalah data mengenai perilaku petugas dalam pelayanan SIM dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

Tabel 8.

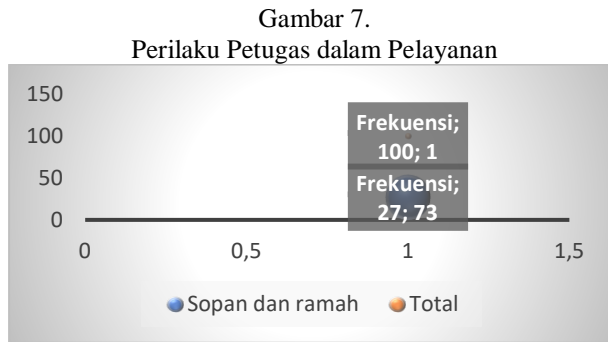
Perilaku Petugas dalam Pelayanan SIM

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Sopan dan ramah	27	27,0	27,0	27,0
Sangat sopan dan ramah	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 8 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dari

responden tersebut menggambarkan bahwa kebanyakan responden menyatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan di unit layanan SIM, sangat sopan dan ramah seperti tampak dalam gambar 7 berikut.



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 3.8. Kualitas Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan

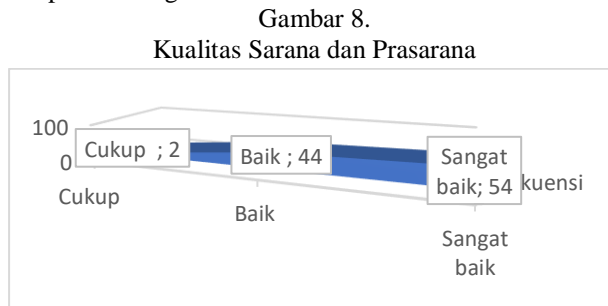
Pertanyaan kedelapan yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan SIM. Berikut adalah data mengenai kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan SIM dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

Tabel 9.  
Kualitas Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Cukup	2	2,0	2,0	2,0
Baik	44	44,0	44,0	46,0
Sangat baik	54	54,0	54,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 9 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan dari responden tersebut menggambarkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan di unit SIM, kondisinya sangat baik seperti tampak dalam gambar 8 berikut.



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 3.9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

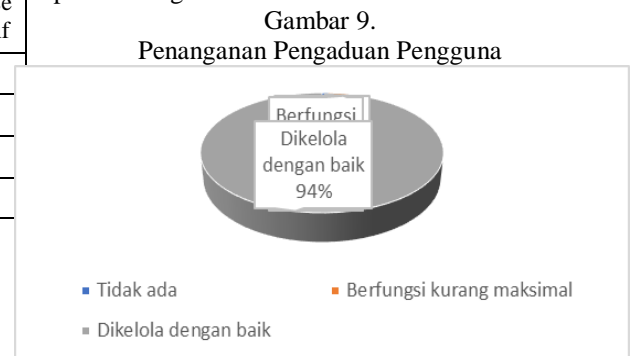
Pertanyaan kesembilan yang diajukan kepada responden yang akan dideskripsikan adalah mengetahui mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan SIM. Berikut adalah data mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan SIM dari 100 orang yang menjadi responden penelitian kami.

Tabel 10.  
Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Persepsi Responden	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Tidak ada	1	1,0	1,0	1,0
Berfungsi kurang maksimal	5	5,0	5,0	6,0
Dikelola dengan baik	94	94,0	94,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana tampak pada tabel 10 di atas, dapat diketahui komposisi mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan dari responden tersebut menggambarkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan di unit layanan SIM, dikelola dengan baik seperti tampak dalam gambar 9 di bawah.



Sumber: Data Primer Diolah, 2020

### 4. Kesimpulan

Dari 9 dimensi pertanyaan pada unit layanan SIM terdapat 3 dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan, antara lain: (1) Dimensi kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; (2) Dimensi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan serta; (3) Dimensi kualitas sarana dan prasarana. Perlu adanya peningkatan sosialisasi biaya pelayanan kepada masyarakat khususnya pemohon layanan SIM. Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang sudah ada agar tercipta pelayanan prima pada unit layanan SIM. Perlu standar kepastian kecepatan waktu dalam memberikan layanan khususnya pemohon layanan SIM, agar tercipta pelayanan prima di lingkungan Polres Magelang.



## Daftar Pustaka

- Agus, A., Barker, S. and Kandampully, J. (2007). "An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector", *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 24 No. 2, pp. 177-190.
- Bergman, B. and Klefsjo, B. (2010). *Quality From Customer Needs to Customer Satisfaction*, Studentlitteratur, Lund.
- Bhuiyan, N. and Baghel, A. (2005). "An overview of continuous improvement: from the past to the present", *Management Decision*, Vol. 43 No. 5, pp. 761-771.
- Bigne, E., Moliner, M.A., & Sa'nchez, J. (2003). Perceived quality and satisfaction in multi-service organisations: The case of Spanish public services. *Journal of Service Marketing*, 17(4), 420-442.
- Bryslund, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public service using SERVQUAL. *Managing Service Quality*, 11(6), 389-401.
- Bryson, J., Sancino, A., Benington, J. and Sørensen, E. (2017). "Towards a multi-actor theory of public value co-creation", *Public Management Review*, Vol. 19 No. 5, pp. 640-654, doi: 10.1080/14719037.2016.1192164.
- Bryson, J.M., Barberg, B., Crosby, B.C. and Patton, M.Q. (2021). "Leading social transformations: creating public value and advancing the common good", *Journal of Change Management*, Vol. 21 No. 2, pp. 180-202, doi:10.1080/14697017.2021.1917492.
- Camillus, J.C. (2008). "Strategy as a wicked problem", *Harvard Business Review*, Vol. 86 No. 5, pp. 98-106, available at: <http://proxy.lib.chalmers.se/login?url5http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct5true&db5buh&AN531730150&site5ehost-live&scope5site>
- Dabholkar, P.A., & Overby, J.W. (2005). Linking process and outcome to service quality and customer satisfaction evaluations: An investigation of real estate agent service. *International Journal of Service Management*, 16(1), 10-27.
- Deming, W.E. (2000). *Out of the Crisis*, The MIT Press, Cambridge, MA.
- Donnelly, M., Wisniewski, M., & Dalrymple, J.F. (1995). Measuring service quality in local government: The SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), 15-20.
- Elg, M., Wihlborg, E. and Ornerheim, M. (2017). "Public quality – for whom and how? Integrating public core values with quality management", *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 28 Nos 3-4, pp. 379-389, doi: 10.1080/14783363.2015.1087841.
- Fundin, A., Bergquist, B., Eriksson, H. and Gremyr, I. (2018). "Challenges and propositions for research in quality management", *International Journal of Production Economics*, Vol. 199, pp. 125-137.
- Geuijen, K., Moore, M., Cederquist, A., Ronning, R. and van Twist, M. (2017). "Creating public value in global wicked problems", *Public Management Review*, Vol. 19 No. 5, pp. 621-639, doi: 10.1080/14719037.2016.1192163.
- Gutiérrez, P., Va'zquez, J.L., Edwards, J.R. and Vaughan, D.R. (2009). "Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception", *International Review of Public and Non-Profit Marketing*, Vol. 6 No. 1, pp. 75-90.
- Hansen, M.B. (2011). "Antecedents of organizational innovation: the diffusion of new public management into Danish local government", *Public Administration*, Vol. 89 No. 2, pp. 285-306.
- Henrique, D.B. and Godinho Filho, M. (2020). "A systematic literature review of empirical research in Lean and Six Sigma in healthcare", *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 31 No 3-4, pp. 429-449, doi: 10.1080/14783363.2018.1429259.
- Jevanesan, T., Antony, J., Rodgers, B. and Prashar, A. (2021). "Applications of continuous improvement methodologies in the voluntary sector: a systematic literature review", *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 32 No. 3, pp. 431-447, doi: 10.1080/14783363.2019.1588723.
- Juran, J.M. (1962). "Quality control handbook", *Quality Control Handbook*, McGraw-Hill.
- Kerlinger, Fred, N. (1973). *Foundation Of Behavioral Research, Second Edition*, New York University, Holt Reinhart and Winston. Inc, New York.
- Mwita, J.I. (2000). "Performance management model", *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 13 No. 1, pp. 19-37.
- Orbawati, Eny Boedi, Joko Tri Nugraha, Fadlurahman. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 8(1) Hal. 37-42.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Park, J. (2001). Performance evaluation: The case of customer satisfaction index. *The Korea Public Administration Journal*, 10(1), 40–66.
- Powpaka, S. (1996). The role of outcome quality as a determinant of overall service quality in different categories of services industries: An empirical investigation. *The Journal of Services Marketing*, 10(2), 5–25.
- Ra, H., & Park, H. (2001). Design and application of customer evaluation model on public service charter. *Korean Society and Public Administration*, 12(2), 77–98.
- Seung-Kyu Rhee & June-Young Rha (2009) Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector, *The Service Industries Journal*, 29:11, 1491-1512, DOI: 10.1080/02642060902793441
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Riset dan Development (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Suprianto, Bambang. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2) Hal. 123-128.
- Walker, R.M., Brewer, G.A., Boyne, G.A. and Avellaneda, C.N. (2011). “Market orientation and public service performance: new public management gone mad?”, *Public Administration Review*, Vol. 71 No. 5, pp. 707-717.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11(6), 380–388.
- Zeithaml, Valarie A., A. P. and L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.