
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CEK FISIK REGISTRASI DAN IDENTIFIKASI KENDARAAN

BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PALANGKA RAYA

Analysis of Service Quality for Physical Inspection, Registration, and Identification of Motor Vehicles at the Palangka Raya City Samsat Office

Subariyanto ^{1*}

Evi Satispi²

Taufiqurahman ³

^{*123} Universitas Muhammadiyah
Jakarta, Jakarta, Indonesia

*email:

subariyanto@student.umj.ac.id

Abstrak

Pembangunan Daerah sangat terkait dengan kemampuan pembiayaan daerah dan ketersediaan sarana dan prasarana yang di miliki pemerintah daerah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Strategi pemerintah daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam rangka memacu dan mempercepat pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat dengan menggali, mengembangkan sumber-sumber pendapatan daerah dengan didukung regulasi, kelembagaan dan sumber daya aparatur, sarana dan prasarana dengan menyempurnakan sistem yang berbasis teknologi informasi yang efektif, dan pengembangan kerjasama antar daerah untuk pengamanan dan pencapaian target. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research) menggunakan pendekatan kualitatif, Adapun subjek penelitian yaitu orang, tempat, benda, Lembaga ataupun organisasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat alternatif kebijakan yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan PAD Provinsi Kalimantan Tengah yaitu membangun infrastruktur, meningkatkan investasi, peningkatan SDM, dan pembuatan serta penyesuaian regulasi sebagai standar operasional pemungutan pajak dan retribusi daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

Kata Kunci:

Optimalisasi
Pendapatan Asli Daerah
Kesejahteraan Masyarakat

Keywords:

Optimization
Local Own-Source Revenue
Community Welfare

Abstract

Regional development is closely related to the region's financial capacity and the availability of facilities and infrastructure owned by the local government to realize community welfare. The strategy of the Central Kalimantan Provincial Government to encourage and accelerate development for the welfare of the people involves exploring and developing sources of regional revenue, supported by appropriate regulations, institutional frameworks, and human resources, as well as adequate facilities and infrastructure. This is accompanied by the refinement of systems based on effective information technology and the development of inter-regional cooperation to ensure security and achievement of targets. This research is a type of field research using a qualitative approach. The subjects of the study include individuals, places, objects, institutions, or organizations. The results of this study indicate that there are four policy alternatives that need to be considered to increase local revenue (PAD) in Central Kalimantan Province, namely: infrastructure development, investment enhancement, human resource development, and the creation and adjustment of regulations as operational standards for tax and retribution collection in the province.

PENDAHULUAN

Transformasi tata kelola pemerintahan di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari dinamika perubahan paradigma administrasi publik global. Sejak dekade 1990-an hingga kini, berbagai pendekatan seperti New Public Management (NPM), Good Governance, hingga New Public Service (NPS) menjadi landasan filosofis dan operasional bagi reformasi birokrasi, termasuk dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi.

Kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah menjadi refleksi dari efektivitas pelaksanaan kebijakan publik, efisiensi penggunaan sumber daya negara, serta komitmen pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik menjadi isu sentral dalam kerangka pembangunan nasional yang inklusif dan berkeadilan.

Pelayanan publik dalam teori administrasi publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa, baik dalam bentuk barang maupun jasa non-komersial, yang

diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat secara langsung atau tidak langsung. Pelayanan ini mencakup dimensi tangibles (fasilitas fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian), sebagaimana dikembangkan dalam model SERVQUAL. Dalam praktiknya, pelayanan publik yang berkualitas tinggi akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, menciptakan kepuasan pengguna layanan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan. Namun, kenyataan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di berbagai sektor masih menghadapi berbagai persoalan mendasar, seperti birokrasi yang berbelit-belit, minimnya transparansi, lemahnya akuntabilitas, serta rendahnya daya tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memegang peran strategis adalah pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), khususnya dalam bidang lalu lintas dan angkutan jalan. Melalui Direktorat Lalu Lintas, Polri memiliki mandat untuk menyelenggarakan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor), yang merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat pengguna kendaraan. Salah satu komponen utama dalam pelayanan ini adalah cek fisik kendaraan bermotor, yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara data administratif dan kondisi faktual kendaraan. Cek fisik merupakan tahap awal dalam proses administrasi dokumen kendaraan, seperti penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Dengan demikian, kualitas pelayanan cek fisik menjadi elemen yang sangat penting dalam keseluruhan sistem pelayanan regident ranmor.

Di Kota Palangka Raya, pelayanan cek fisik kendaraan bermotor dilaksanakan melalui skema Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang merupakan bentuk sinergi antar lembaga yaitu Polri, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja. Konsep pelayanan terpadu ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam mengakses layanan terkait kendaraan bermotor. Namun, meskipun sistem telah terintegrasi, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan operasional. Beberapa masalah yang muncul antara lain keterbatasan sarana prasarana, jumlah personel yang tidak sebanding dengan volume pemohon, rendahnya literasi administratif masyarakat, serta praktik percaloan yang masih ditemukan di beberapa titik pelayanan. Akumulasi persoalan ini mengakibatkan terjadinya penurunan persepsi terhadap mutu pelayanan publik serta menghambat pencapaian tujuan pelayanan prima.

Lebih jauh, tantangan-tantangan tersebut menjadi sorotan penting dalam upaya memperkuat pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Dalam kerangka pelayanan regident ranmor, indikator kepuasan publik bukan hanya dilihat dari durasi pelayanan atau hasil akhir administrasi, tetapi juga dari kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, kejelasan prosedur, serta jaminan atas keadilan dan kesetaraan pelayanan bagi seluruh warga. Penilaian terhadap kualitas pelayanan juga harus mempertimbangkan dimensi sosiologis dan psikologis, mengingat pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan erat dengan persepsi dan harapan masyarakat terhadap negara. Oleh karena itu, pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor menjadi sangat penting untuk

memberikan umpan balik yang konstruktif bagi instansi penyelenggara pelayanan, khususnya dalam konteks reformasi birokrasi yang sedang digalakkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan cek fisik registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Palangka Raya. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan menggunakan metode survei terhadap pengguna layanan, yang kemudian dianalisis menggunakan model SERVQUAL. Model ini dianggap mampu menangkap berbagai dimensi kualitas layanan dari perspektif pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik, khususnya pada sektor regident ranmor, serta memberikan masukan bagi institusi Polri dan mitra layanan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam mencapai pelayanan publik yang profesional, modern, dan terpercaya.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan cek fisik registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor) di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palangka Raya. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran secara sistematis dan terukur mengenai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi publik. Penelitian kuantitatif juga memungkinkan analisis data secara objektif berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan, serta memberikan dasar untuk pengambilan keputusan yang berbasis data.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik survei, dengan menggunakan kuesioner tertutup sebagai

instrumen utama. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu: (1) Tangibles (bukti fisik), (2) Reliability (keandalan), (3) Responsiveness (daya tanggap), (4) Assurance (jaminan), dan (5) Empathy (empati). Setiap dimensi diukur melalui beberapa butir pertanyaan menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), untuk mengukur persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan yang diterima.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Palangka Raya. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan berada di lokasi pelayanan dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah responden ditentukan sebanyak 100 orang, yang dianggap telah mewakili variasi pengguna layanan dari berbagai latar belakang demografis, seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Teknik ini dipilih karena pertimbangan efisiensi waktu dan kemudahan dalam menjangkau pengguna layanan secara langsung di lokasi pelayanan.



Gambar 1. Metode SERVQUAL Pelayanan Cek Fisik Regident Ranmor

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif statistik, dengan menghitung nilai rata-rata (mean), standar deviasi, serta gap antara harapan dan persepsi. Nilai gap dalam model SERVQUAL menjadi indikator utama untuk mengukur tingkat kepuasan, di mana nilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan pengguna, sedangkan nilai positif menunjukkan kelebihan kinerja pelayanan. Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau Excel untuk memudahkan pengolahan data secara akurat dan sistematis.

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, uji coba (try out) dilakukan terlebih dahulu pada 20 responden di luar sampel utama. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Alpha Cronbach. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga dapat digunakan untuk pengukuran secara lebih luas. Dengan rancangan metodologis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh dan terpercaya mengenai kualitas pelayanan publik di sektor lalu lintas, serta menjadi dasar untuk penyusunan kebijakan pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. Kerangka Instrumen Penelitian Model SERVQUAL

No.	Dimensi SERVQUAL	Indikator Pengukuran	Nomor Item Pernyataan	Skala Pengukuran
1	Tangibles	Ketersediaan sarana prasarana yang memadai (ruang	1, 2	Skala Likert 1–5

No.	Dimensi SERVQUAL	Indikator Pengukuran	Nomor Item Pernyataan	Skala Pengukuran
		tunggu, kursi, toilet)		
		Penampilan petugas yang rapi dan profesional	3	Skala Likert 1–5
		Kebersihan lingkungan pelayanan	4	Skala Likert 1–5
2	Reliability	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal	5, 6	Skala Likert 1–5
		Konsistensi informasi dan prosedur yang diberikan	7	Skala Likert 1–5
		Kesesuaian antara janji pelayanan dan hasil pelayanan	8	Skala Likert 1–5
3	Responsiveness	Kecepatan petugas dalam merespon permintaan atau pertanyaan masyarakat	9, 10	Skala Likert 1–5
		Kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan	11	Skala Likert 1–5
		Kesiapsiagaan petugas dalam memberikan bantuan	12	Skala Likert 1–5

No.	Dimensi SERVQUAL	Indikator Pengukuran	Nomor Item Pernyataan	Skala Pengukuran
4	Assurance	Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan	13, 14	Skala Likert 1–5
		Kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dokumen dan kendaraan	15	Skala Likert 1–5
		Sikap sopan dan santun petugas selama pelayanan	16	Skala Likert 1–5
5	Empathy	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat	17, 18	Skala Likert 1–5
		Kemampuan petugas memahami kondisi khusus pengguna layanan	19	Skala Likert 1–5
		Keadilan pelayanan terhadap semua lapisan masyarakat	20	Skala Likert 1–5

Keterangan:

- Setiap item pernyataan terdiri atas dua sisi pengukuran, yaitu persepsi (P) dan harapan (H) dari responden.
- Skala Likert: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.
- Skor kesenjangan (gap) dihitung dengan rumus: $\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 100 responden pengguna layanan, diketahui bahwa terdapat kesenjangan (gap) negatif antara nilai harapan dan kenyataan pada kelima dimensi SERVQUAL, yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Nilai rata-rata kenyataan berkisar antara 3.46 hingga 3.58, sedangkan nilai harapan berkisar antara 3.84 hingga 4.00. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterima masih berada di bawah ekspektasi mereka. Gap negatif merupakan indikator bahwa kepuasan pelanggan belum tercapai secara optimal, dan perlu dilakukan perbaikan di berbagai aspek pelayanan.

Tabel 1. Kesenjangan Harapan dan Kenyataan pada Dimensi Pelayanan Regident Ranmor

No	Dimensi Pelayanan	Kenyataan (Mean)	Harapan (Mean)	Gap
1	Bukti Fisik (tangibles)	3.48	3.84	-0.36
2	Keandalan (reliability)	3.5	4.0	-0.5
3	Daya tanggap (responsiveness)	3.53	3.92	-0.39
4	Jaminan (assurance)	3.58	3.9	-0.32
5	Empati (empathy)	3.46	3.89	-0.43

Dimensi tangibles (bukti fisik) memperoleh nilai kenyataan rata-rata sebesar 3.48 dan nilai harapan sebesar 3.84, sehingga menghasilkan gap sebesar -0.36. Gap ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia—seperti ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, toilet, serta kebersihan lingkungan—belum sepenuhnya memadai dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Penampilan petugas dan kondisi lingkungan juga turut dinilai kurang optimal oleh pengguna layanan. Padahal, aspek fisik merupakan

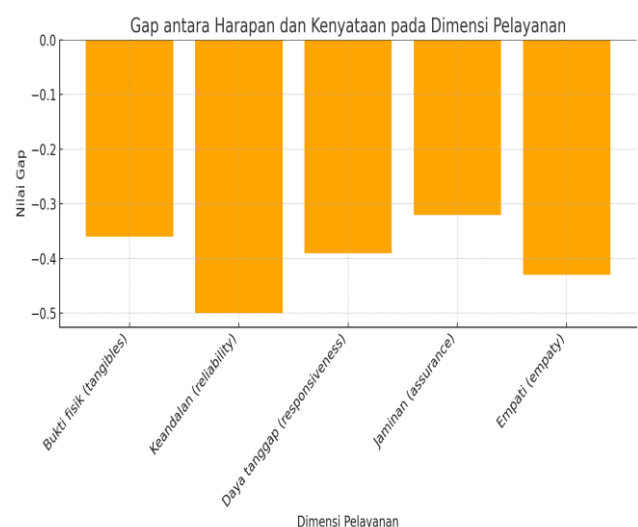
kesan pertama yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme institusi pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan dalam penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan.

Dimensi reliability (keandalan) menunjukkan gap terbesar yaitu sebesar -0.50, dengan nilai kenyataan 3.50 dan nilai harapan 4.00. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan belum konsisten dan belum cukup andal. Ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian antara prosedur yang dijanjikan dengan kenyataan di lapangan masih menjadi kendala utama. Ketidakpastian dalam waktu tunggu, informasi yang berubah-ubah, serta prosedur yang tidak seragam menyebabkan pengguna merasa kurang percaya terhadap sistem pelayanan. Untuk memperbaiki dimensi ini, penting bagi pengelola SAMSAT dan kepolisian lalu lintas untuk menstandarisasi SOP layanan secara menyeluruh dan menjamin bahwa semua petugas melaksanakannya secara konsisten.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) memperoleh gap sebesar -0.39. Responden mengharapkan adanya kecepatan dan ketanggapan yang tinggi dari petugas, terutama dalam menjawab pertanyaan, memberikan arahan administratif, dan menangani keluhan atau permasalahan. Namun kenyataannya, daya tanggap petugas belum maksimal, baik karena keterbatasan personel maupun rendahnya pelatihan layanan pelanggan. Respons yang lambat dan kurangnya kesiapan petugas menghadapi situasi darurat atau kebingungan masyarakat menjadi sorotan tersendiri. Pelatihan secara berkala tentang komunikasi efektif, empati terhadap masyarakat, dan penguatan kemampuan teknis sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pada aspek ini.

Dimensi assurance (jaminan) memperoleh nilai gap terkecil yaitu -0.32, yang menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara keseluruhan belum memuaskan, masyarakat masih cukup percaya terhadap kompetensi dan sikap profesional petugas. Aspek ini mencakup kepercayaan terhadap keamanan dokumen, pemahaman petugas terhadap prosedur, serta sikap sopan santun dalam memberikan layanan. Kecilnya gap pada dimensi ini patut diapresiasi dan dipertahankan. Namun demikian, upaya peningkatan tetap perlu dilakukan agar jaminan terhadap layanan yang bersih dan bebas dari praktik percaloan benar-benar dapat dirasakan oleh seluruh pengguna.

Dimensi terakhir, empathy (empati), menunjukkan gap sebesar -0.43, yang menunjukkan bahwa petugas dinilai kurang menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individual masyarakat. Beberapa responden merasa bahwa pelayanan bersifat kaku dan tidak cukup memperhatikan kondisi khusus, seperti pengguna lansia, ibu hamil, atau masyarakat dengan kebutuhan khusus lainnya. Rendahnya empati dalam pelayanan publik akan berdampak langsung terhadap persepsi keadilan dan kepedulian institusi terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pendekatan yang lebih humanis dan pelibatan hati nurani petugas perlu diperkuat agar pelayanan menjadi lebih berorientasi pada pengguna.



Gambar 2. Grafik Bar Gap Dimensi SERVQUAL Pelayanan Cek Fisik Regident Ranmor

Secara umum, kelima dimensi SERVQUAL dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan cek fisik regident ranmor masih belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara utuh. Meskipun terdapat aspek yang relatif baik seperti jaminan pelayanan, beberapa dimensi seperti keandalan dan empati menunjukkan kesenjangan yang perlu segera ditindaklanjuti. Hasil ini memberikan implikasi penting bagi instansi penyelenggara layanan, bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas atau kecepatan proses, tetapi juga oleh bagaimana petugas memahami, merespons, dan menjamin kebutuhan masyarakat secara holistik. Oleh karena itu, diperlukan intervensi kebijakan dan penguatan manajerial untuk mengoptimalkan seluruh komponen pelayanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan cek fisik regident ranmor di SAMSAT Kota Palangka Raya belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari nilai gap negatif pada seluruh dimensi pelayanan menurut model SERVQUAL, yang mencakup dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Nilai gap tertinggi berada pada dimensi keandalan (-0.50), yang menunjukkan bahwa ketepatan prosedur, kejelasan jadwal, dan kesesuaian informasi pelayanan belum berjalan optimal. Sementara itu, dimensi dengan gap terendah adalah jaminan (-0.32), yang berarti masyarakat masih memiliki tingkat kepercayaan yang relatif baik terhadap

petugas dalam aspek kompetensi dan sikap profesional.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah dilaksanakan dalam sistem terintegrasi melalui SAMSAT, masih terdapat sejumlah kelemahan yang perlu segera ditangani, khususnya dalam hal konsistensi pelaksanaan prosedur dan kepekaan petugas terhadap kebutuhan spesifik masyarakat. Rendahnya skor pada dimensi empati juga mengindikasikan kurangnya sentuhan humanis dalam pemberian pelayanan, yang penting untuk membangun persepsi keadilan dan kenyamanan publik. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya perbaikan secara menyeluruh, mulai dari peningkatan sarana fisik, pelatihan SDM, evaluasi standar operasional prosedur (SOP), hingga penguatan pengawasan internal. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya diukur dari kecepatan atau fasilitas yang tersedia, tetapi juga dari kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pelayanan cek fisik regident ranmor di SAMSAT Kota Palangka Raya berada pada posisi yang cukup memuaskan namun belum optimal. Intervensi berkelanjutan yang berbasis data dan berorientasi pada pengguna sangat diperlukan agar pelayanan ini benar-benar mencerminkan prinsip good governance dan mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai salah satu indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat daerah..

REFERENSI

- Amelia, R. R., & Yuwono, D. T. (2024). Supporting learning information system through knowledge management optimization using long short-term memory method. *KnE Social Sciences*, 2024, 361–371.
- Hariyanti, A., & Rahayu, T. P. (2024). Implementation of good governance in improving public service performance at BNNP Central Borneo. *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1(1), 1–6.

- Ko, C.-H., & Chou, C.-M. (2020). Apply the SERVQUAL Instrument to Measure Service Quality for the Adaptation of ICT Technologies: A Case Study of Nursing Homes in Taiwan. *Healthcare*, 8(2), 108. <https://doi.org/10.3390/healthcare8020108>
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- 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.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. (2012). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/12768/perkap-no-5-tahun-2012>
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. (2021). <https://peraturan.bpk.go.id/Download/219643/Perpol%20No.%207%20th%202021%20tgg%20regident.pdf>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). (2025). <https://peraturan.bpk.go.id/Download/374297/Perpres%20Nomor%204%20Tahun%202025.pdf>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). (2015). <https://peraturan.bpk.go.id/Download/374297/Perpres%20Nomor%205%20Tahun%202015.pdf>
- Pratama, M. A., & Mustikaningsih, W. (2022). Politik Kesejahteraan; Analisa Kesejahteraan Masyarakat Dalam Kondisi Triple Disruption (Kajian Para Pedagang Kuliner Lokal Desa Wisata; Antara Pelabuhan Rambang Dan Dermaga Kereng Bengkirai). *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 430–441.
- Ramanathan, R., Subramanian, N., & Parrott, G. (2017). Role of social media in retail network operations: A review of the literature. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(1), 105–123. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-03-2015-0153>
- Santos, J. (2002). From intangibility to tangibility on service quality perceptions: A comparison study between consumers and service providers in four service industries. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 292–302. <https://doi.org/10.1108/09604520210442083>
- Satia, M. R., Irwani, I., Riyanti, N., Selawaty, D., & Rahman, S. (2024). Study of urban area development: Consistency of urban policy and planning based on local wisdom of the Dayak tribe. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 13(1).
- Sofyani, H., Suryanto, T., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality through e-government in Indonesia: The role of SERVQUAL. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 261–270. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.261>
- Suchánek, P., & Králová, M. (2019). Customer satisfaction, loyalty, knowledge and competitiveness in the food industry. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 1237–1255. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1637768>
- Surya, R. A., Ridho, F., & Yuwono, D. T. (2024). Analisis bibliometrik menggunakan VOSviewer terhadap trend digital forensik pada saat pemilu Indonesia: The bibliometric analysis using VOSviewer on digital forensics trends during the Indonesian election. *Pencerah Publik*, 11(1), 33–41.
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M., & Borchgrevink, C. P. (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 179–187. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.179>
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18–34. <https://doi.org/10.1177/002224299305700402>
- Yusuf, M., Bernardianto, R. B., Satia, H. M. R., Nurhasanah, N., Irwani, I., Setyoko, P. I., & Saputra, A. S. (2023). Investigating the role transformational leadership, innovative work behavior, and team member exchange on public service organization performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(6), e868–e868.
- Yusuf, M., Satia, M. R., Bernardianto, R. B., Nurhasanah, N., Irwani, I., Kurniasih, D., & Setyoko, P. I. (2023). Exploring the role of digital leadership and digital transformation on the

performance of the public sector organizations. *International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 1983–1990.

- Yuwono, D. T., & Hariyanti, A. (2024). Applying clustering and recommendation system for effective supervision in Central Kalimantan Inspectorate. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, 6(2), 367–374.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Zhou, Y., Zhang, L., & Liu, Y. (2019). The impact of service quality on customer satisfaction and loyalty in the context of varying levels of customer expertise and switching costs. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.005>.