



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Polrestabes Kota Medan

Giral Pichero Gurusinga¹, Februati Trimurni²

^{1,2}Universitas Sumatera Utara, Indonesia

E-mail: giralpichero13@gmail.com, frimurni29@gmail.com

| Article Info | Abstract |
|--|--|
| Article History Received: 2026-02-05 Revised: 2026-03-10 Published: 2026-04-04 | <p>This study aims to determine the effect of service quality on public satisfaction in extending driving licenses through the Digital Korlantas Polri application at the Medan City Police Satpas. This research method uses a quantitative descriptive approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires using a simple random sampling technique to 203 users of the Digital Korlantas Polri application in Medan City as research respondents. Validity testing used the product moment technique, questionnaire reliability using the Cronbach Alpha formula, data analysis with the help of the IBM SPSS Statistics 27 program. The results of the study indicate that there is a positive and significant influence between service quality on public satisfaction in extending driving licenses through the Digital Korlantas Polri application at the Medan City Police Satpas, evidenced by the results of the partial significance test (t) of 18.159 and a t-table value of 1.972 with a significance of $0.000 > 0.005$. service quality variables include direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which are in the fairly high category of 43.08% with the dimensions of public satisfaction variables including conformity to expectations, interest in returning, willingness to recommend being in the fairly high category as evidenced by the results of respondents' answers from the questionnaire distributed at 54.05%. The R Square determinant test value is 0.621 which indicates the magnitude of the influence of service quality on public satisfaction of 62.1% with the remaining 37.9% influenced by other variables outside this study.</p> |
| Keywords: <i>Service Quality;</i> <i>Indonesian National Police Traffic Corps Digital Application;</i> <i>Public Satisfaction;</i> <i>Driver's License Renewal.</i> | |

| Artikel Info | Abstrak |
|---|--|
| Sejarah Artikel Diterima: 2026-02-05 Direvisi: 2026-03-10 Dipublikasi: 2026-04-04 | <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam perpanjangan surat izin mengemudi melalui aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Polrestabes Kota Medan. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan tehnik <i>simple random sampling</i> sebanyak 203 pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri di Kota Medan sebagai responden penelitian. Uji Validitas dengan menggunakan tehnik <i>product moment</i>, reliabilitas angket menggunakan rumus <i>Cronbach Alpha</i>, analisis data dengan bantuan program IBM SPSS Statistic 27. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam perpanjangan surat izin mengemudi melalui aplikasi Digital Korlantas Polri di Satpas Polrestabes Kota Medan, dibuktikan dengan hasil uji signifikansi parsial (uji) t sebesar 18,159 dan nilai t-tabel sebesar 1,972 dengan signifikansi $0,000 > 0,005$. variabel kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang berada pada kategori cukup tinggi sebesar 43,08% dengan dimensi variabel kepuasan masyarakat meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan berada dalam kategori cukup tinggi dibuktikan hasil jawaban responden dari kuesioner yang dibagikan sebesar 54,05%. Nilai uji determinan R Square adalah 0,621 yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 62,1% dengan sisa 37,9% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.</p> |
| Kata kunci: <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Aplikasi Digital Korlantas Polri;</i> <i>Kepuasan Masyarakat;</i> <i>Perpanjangan SIM.</i> | |

I. PENDAHULUAN

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan administrasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini menempatkan masyarakat sebagai subjek utama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga setiap instansi wajib menetapkan standar yang jelas

dan terukur. Standar pelayanan diperlukan untuk memberikan kepastian hukum, transparansi biaya, kejelasan prosedur, serta jaminan waktu penyelesaian. Kualitas pelayanan menjadi elemen kunci karena Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Pasolong (2011:130) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan selisih antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Pelayanan akan dinilai baik apabila persepsi masyarakat sesuai atau melebihi harapan awal mereka. Oleh karena itu, penyelenggara layanan publik harus mampu memahami dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang agar kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan dapat diminimalkan.

Upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas juga berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2011:36) menjelaskan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang mampu menyediakan produk atau jasa sesuai harapan atau kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas tidak hanya diukur dari pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut memberikan kemudahan, kenyamanan, dan rasa aman. Untuk menilai kualitas secara komprehensif, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2011:135) mengemukakan lima dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sebagai indikator utama. Kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan memenuhi standar yang dianggap memadai karena Tjiptono dan Candra (2016:204) menyebutkan bahwa kepuasan merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan atau tercapainya suatu standar tertentu. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan publik diperkuat oleh Eliza (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga berkontribusi pada legitimasi dan citra institusi publik dalam jangka panjang.

Dalam konteks pelayanan Surat Izin Mengemudi, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menegaskan bahwa kepolisian memiliki fungsi pemerintahan di bidang pelayanan publik termasuk penerbitan SIM. Penerbitan SIM merupakan bentuk legalitas yang wajib dimiliki setiap pengendara sebagai bukti kompetensi dan kepatuhan terhadap aturan lalu lintas. Pelaksanaan pelayanan ini dilakukan melalui

Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) yang berada di bawah struktur kepolisian daerah. Seiring perkembangan teknologi, pemerintah mendorong transformasi pelayanan berbasis digital melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang mengamanatkan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Kebijakan tersebut mendorong kepolisian untuk dapat menghadirkan inovasi pelayanan digital guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Implementasi inovasi ini diwujudkan melalui peluncuran aplikasi Digital Korlantas Polri yang menyediakan fitur SINAR untuk pembuatan dan perpanjangan SIM secara daring sehingga masyarakat tidak perlu selalu datang langsung ke kantor pelayanan.

Kehadiran aplikasi Digital Korlantas Polri diharapkan mampu memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta pengurangan antrean di SATPAS. Data penilaian pengguna menunjukkan rating 3,7 dari 5 berdasarkan lebih dari 15.000 pengguna, yang mencerminkan adanya apresiasi sekaligus kritik terhadap layanan tersebut. Sebagian pengguna memberikan penilaian sangat puas karena proses dianggap praktis dan transparan, namun sebagian lainnya menyampaikan keluhan terkait kendala teknis. Permasalahan seperti kegagalan verifikasi e-KTP dan tidak diterimanya kode OTP diberitakan cnnindonesia.com pada 2 Februari 2025 sebagai hambatan utama dalam penggunaan aplikasi. Laporan serupa juga dimuat oleh okezone.com pada 2 Februari 2025 yang menyoroti kesulitan *log in* dan proses verifikasi identitas sebagai penyebab rendahnya penilaian dari sebagian masyarakat. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah membawa kemajuan, konsistensi kualitas pelayanan masih memerlukan perhatian serius agar tidak menimbulkan ketidakpuasan.

Sejumlah penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan SIM memiliki dampak yang beragam. Indrachyaning Mustikasari dan Oktarizka Reviandani (2024) menemukan bahwa layanan SINAR relatif cepat diterima masyarakat karena menawarkan kemudahan akses dan efisiensi waktu meskipun masih terdapat kendala teknis tertentu. Herbrian Kurnia Alam dan Hanny Purnamasari (2024) menyimpulkan bahwa digitalisasi melalui aplikasi Digital Korlantas Polri cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena mampu menekan antrean dan mempercepat proses administrasi. Nabila Irdha Az-Zahra dan rekan-rekannya

(2024) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pada fitur SINAR belum sepenuhnya optimal karena proses verifikasi daring membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan layanan *offline*. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital telah memberikan kontribusi positif terhadap modernisasi pelayanan publik sekaligus mengungkap area yang masih perlu diperbaiki. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi langkah penting agar transformasi digital benar-benar mampu memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Polrestabes Kota Medan". Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Polrestabes Kota Medan.

Hipotesis

H₀: artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel (x) Kualitas Pelayanan terhadap variabel (y) Kepuasan Masyarakat.

H₁: artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel (x) Kualitas Pelayanan terhadap variabel (y) Kepuasan Masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dengan analisis kuantitatif untuk menguji hubungan antarvariabel serta pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Sugiyono (2014:55) menjelaskan bahwa penelitian asosiatif bertujuan mengetahui keterkaitan, peran, dan hubungan kausal antara dua variabel atau lebih. Penelitian dilaksanakan di SATPAS Polrestabes Kota Medan, sebagaimana konsep lokasi penelitian menurut Hamid Darmadi (2011:520), karena masih ditemukan kendala penggunaan aplikasi Digital Korlantas Polri dalam layanan perpanjangan SIM.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas POLRI di SATPAS Polrestabes Kota Medan tahun 2024 sebanyak 22.685 orang, sesuai pengertian populasi menurut Sugiyono (2013). Munif (2010)

membedakan populasi menjadi *infinite* dan *finit*, dan penelitian ini termasuk populasi *finit*. Sampel merupakan bagian dari populasi (Sugiyono, 2013) yang harus merepresentasikan karakteristik populasi (Sastroasmoro dan Ismael, 2008; Azwar, 2001). Teknik yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih (Syofian Siregar, 2013). Jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 7% dan diperoleh 203 responden.

Teknik pengumpulan data mengacu pada Sugiyono (2015; 2017) melalui data primer dan sekunder. Data primer diperoleh menggunakan kuesioner (Riduwan, 2018) dengan skala Likert untuk mengukur sikap dan persepsi responden (Syofian Siregar, 2015). Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi (Sugiyono, 2016:228) dan studi kepustakaan menurut Koentjaraningrat dalam Sugiyono (2016:228).

Uji keabsahan data meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas memastikan instrumen mengukur variabel secara tepat (Dwi Prayitno, 2009:11; Sugiyono, 2012:121; Anwar, 2000) dan berkaitan dengan tingkat kesalahan (*error*) atau varian (Saban Echdar, 2017). Pengujian dilakukan dengan *Corrected Item-Total Correlation* menggunakan SPSS 27.0, dengan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel. Reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil pengukuran (Sugiyono, 2017:130; Ghozali, 2009) dan dinilai melalui nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 (Saban Echdar, 2017).

Analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul (Sugiyono, 2018) melalui uji normalitas untuk memastikan residual berdistribusi normal sebagai syarat uji t dan uji F , uji linearitas berdasarkan nilai *Deviation From Linearity* dan perbandingan F hitung dengan F tabel (Ghozali, 2011:118), serta regresi linier sederhana untuk menganalisis hubungan satu variabel independen dan satu variabel dependen (Siswanto & Suyanto, 2020). Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t parsial dalam regresi linier. Sugiyono (2015; 2017:171) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara yang diuji secara statistik; keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi 0,05 untuk menentukan penerimaan atau penolakan hipotesis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Deskripsi data responden bertujuan menggambarkan karakteristik 203

masyarakat Kota Medan yang melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas Polri, dengan data responden dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada responden di Satpas Polrestabes Kota Medan. Sebelum pengisian kuesioner, calon responden diminta menunjukkan riwayat perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada aplikasi Digital Korlantas Polri yang terdapat pada *smartphone* mereka untuk memastikan bahwa mereka pernah melakukan perpanjangan SIM melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan jenis kelamin, dari total 203 responden terdapat 141 orang atau 70% berjenis kelamin laki-laki dan 62 orang atau 30% perempuan. Data ini menunjukkan bahwa pengguna layanan perpanjangan SIM melalui aplikasi didominasi oleh laki-laki. Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada rentang 20–25 tahun sebanyak 122 orang atau 60,10%. Responden usia 26–30 tahun berjumlah 13 orang (6,40%), usia 31–35 tahun sebanyak 14 orang (6,90%), dan usia 36 tahun ke atas sebanyak 54 orang (26,60%). Komposisi ini memperlihatkan bahwa pengguna aplikasi didominasi kelompok usia muda, khususnya 20–25 tahun.

Berdasarkan pekerjaan, responden paling banyak berstatus mahasiswa yaitu 122 orang (60%). Selebihnya terdiri dari wiraswasta 41 orang (20%), pegawai swasta 28 orang (14%), tidak bekerja 7 orang (3%), dan PNS 5 orang (2%). Dominasi mahasiswa menunjukkan bahwa layanan digital ini banyak dimanfaatkan oleh kalangan pelajar atau akademisi. Ditinjau dari tingkat pendidikan, responden dengan pendidikan S1 berjumlah 114 orang (57%), SMA 82 orang (40%), dan D3 7 orang (3%). Data ini menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi, sehingga secara umum dinilai mampu memahami isi kuesioner dengan baik.

Berdasarkan jenis SIM, mayoritas responden memiliki SIM C sebanyak 148 orang (72,91%), sedangkan pemilik SIM A sebanyak 55 orang (27,09%). Hal ini menandakan bahwa pengguna layanan perpanjangan melalui aplikasi lebih banyak berasal dari pemilik SIM C.

Secara deskriptif, variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) masing-masing memiliki 203 data dengan sembilan kelas distribusi. Pada variabel X, nilai rata-rata sebesar 49,13 dengan skor tertinggi 59 dan terendah 26, menghasilkan rentang 33 dan panjang kelas 4. Jika dibagi 12 item pernyataan, diperoleh skor rata-rata 4,09 yang termasuk kategori tinggi pada skala Likert. Pada variabel Y, rata-rata sebesar 33,22 dengan nilai tertinggi 40 dan terendah 22, rentang 18 dan panjang kelas 2. Dibagi 8 item pernyataan, diperoleh skor 4,15 yang juga berada pada kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori tinggi.

2. Distribusi Jawaban Responden

Distribusi jawaban responden menggambarkan sebaran tanggapan 203 responden terhadap 20 pernyataan yang mewakili Variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Secara umum, seluruh butir pernyataan memperoleh nilai rata-rata dalam kategori tinggi, bahkan beberapa berada pada kategori sangat tinggi, sehingga menunjukkan persepsi positif terhadap aplikasi Digital Korlantas Polri.

Pada aspek tampilan dan desain aplikasi, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa antarmuka (*user interface*) terlihat modern dan mudah dipahami (rata-rata 4,13), desain grafis nyaman digunakan (4,05), serta aplikasi jarang mengalami *error* (4,03). Fitur pengecekan status permohonan juga dinilai berfungsi baik (4,12). Hal ini menegaskan bahwa dari sisi teknis dan visual, kualitas pelayanan berbasis digital dinilai memadai.

Dari sisi responsivitas dan keandalan sistem, layanan bantuan melalui *chat* dianggap cepat (4,10), pembaruan status ditampilkan akurat (4,13), dan proses verifikasi identitas mudah dilakukan (4,10). Fitur otentikasi melalui kode SMS/WA meningkatkan rasa aman pengguna (4,06), sementara kepercayaan terhadap sumber informasi resmi dari Korlantas POLRI juga tinggi (4,08). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kredibilitas informasi menjadi kekuatan utama aplikasi.

Pada dimensi kemudahan dan kejelasan informasi, responden menilai aplikasi mampu untuk memberikan rekomendasi dokumen sesuai kebutuhan (4,10), menyediakan panduan penggunaan (4,12), serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami (4,04). Informasi persyaratan perpanjangan SIM dinilai sesuai kebutuhan (4,00). Artinya, aplikasi telah memenuhi prinsip kejelasan dan transparansi informasi layanan publik.

Berkaitan dengan kepuasan dan manfaat layanan, mayoritas responden merasa layanan dan informasi telah sesuai harapan (4,13), aplikasi membantu memenuhi kebutuhan perpanjangan SIM (4,00), serta waktu proses sesuai harapan dengan nilai rata-rata tertinggi pada aspek ini (4,33). Hal ini menunjukkan efektivitas aplikasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.

Pada indikator loyalitas dan niat penggunaan ulang, responden menyatakan bersedia memperpanjang SIM kembali melalui aplikasi (4,00), berniat menggunakan fitur baru jika tersedia dengan nilai sangat tinggi (4,52), merekomendasikan aplikasi kepada orang lain (4,00), serta membagikan tautan unduhan di internet dengan kategori sangat tinggi (4,38). Temuan ini mengindikasikan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan komitmen pengguna yang kuat terhadap layanan digital Korlantas Polri.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban menunjukkan dominasi pilihan setuju dan sangat setuju pada hampir seluruh pernyataan. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Digital Korlantas Polri dinilai baik dan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus mendorong terbentuknya loyalitas serta rekomendasi dari pengguna.

3. Uji Keabsahan Data

Uji Validitas bertujuan untuk menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017:125). Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui

sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:130). Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden dengan menggunakan pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Menggunakan program SPSS 27.0 for windows, kriteria dari angket yang reliabel adalah sebagai berikut:

- a) Jika r -alpha positif dan lebih besar dari r -tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
- b) Jika r -alpha negatif dan lebih kecil dari r -tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
- c) Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliabel.
- d) Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliabel.

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,6 (Priyatno, 2013: 30).

4. Uji Instrumen Angket Kualitas Pelayanan (X)

a) Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan

| No Item | r hitung | r tabel | Keterangan |
|---------|----------|---------|------------|
| 1. | 0,699 | 0,138 | Valid |
| 2. | 0,736 | 0,138 | Valid |
| 3. | 0,757 | 0,138 | Valid |
| 4. | 0,752 | 0,138 | Valid |
| 5. | 0,799 | 0,138 | Valid |
| 6. | 0,756 | 0,138 | Valid |
| 7. | 0,761 | 0,138 | Valid |
| 8. | 0,707 | 0,138 | Valid |
| 9. | 0,765 | 0,138 | Valid |
| 10. | 0,748 | 0,138 | Valid |
| 11. | 0,745 | 0,138 | Valid |
| 12. | 0,703 | 0,138 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 12 item pernyataan yang telah dilakukan uji instrumen penelitian, dan semua butir angket valid. Maka untuk itu peneliti mengambil semua angket untuk diuji kembali pada uji realibilitas.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan

| Reliability Statistic | |
|-----------------------|------------|
| Cronchbach's Alpha | N of Items |
| 0,927 | 12 |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 2 di atas, Reliabilitas dari 12 item pertanyaan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,927. Nilai tersebut lebih besar dari 0,6. Angka ini menunjukkan bahwa instrument penelitian ini terbukti reliabel untuk digunakan dalam mengukur variabel Kualitas Pelayanan, artinya angket memiliki tingkat reliabel yang tinggi.

5. Uji Instrumen Angket Kepuasan Masyarakat (Y)
a) Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Masyarakat

| Noem | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| 1. | 0,770 | 0,138 | Valid |
| 2. | 0,687 | 0,138 | Valid |
| 3. | 0,701 | 0,138 | Valid |
| 4. | 0,650 | 0,138 | Valid |
| 5. | 0,695 | 0,138 | Valid |
| 6. | 0,692 | 0,138 | Valid |
| 7. | 0,737 | 0,138 | Valid |
| 8. | 0,718 | 0,138 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 10 butir item pernyataan yang di uji, semua butir angket valid atau nilai r-hitung > 0,138. Maka untuk itu peneliti mengambil semua angket untuk digunakan dalam mengukur variabel Kepuasan Masyarakat.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Masyarakat

| Reliability Statistic | |
|-----------------------|------------|
| Cronchbach's Alpha | N of Items |
| 0,854 | 8 |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, Reliabilitas dari 8 item pertanyaan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,854. Nilai tersebut lebih besar dari 0,6. Angka ini menunjukkan bahwa instrument penelitian ini terbukti reliabel untuk digunakan dalam mengukur variabel Kepuasan Masyarakat, artinya angket memiliki reliabel yang tinggi.

6. Analisis data

a) Uji Asumsi Klasik

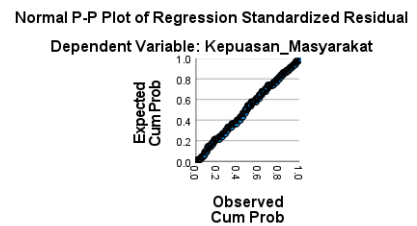
Pengujian asumsi klasik dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana seluruh hasil pengujian asumsi klasik yang ditampilkan pada penelitian ini merupakan data penelitian yang berjumlah 203 data penelitian.

b) Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis grafik yaitu berupa grafik Histogram dan Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual. Selain itu uji normalitas dilakukan juga dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov.

1) Hasil Uji Normalitas P-Plot

Berikut ini adalah hasil pengujian Normal P-P Plot of *Regression Standarized Residual*.



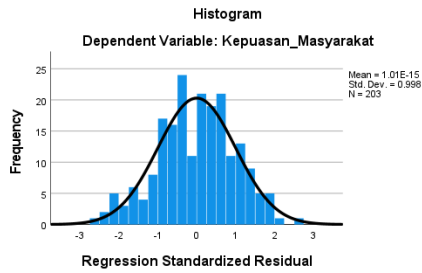
Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan Gambar 1 P-Plot diatas, diketahui bahwa terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal.

2) Hasil Uji Normalitas dengan Histogram

Pegujian normalitas dengan historgram merupakan pengujian normalitas dengan melihat bentuk grafik, jika bentuk grafik tidak melenceng ke kiri dan ke kanan, maka menunjukkan bahwa variabel berdistribusi normal. Sebaliknya, jika bentuk grafik melenceng ke kiri atau ke kanan menunjukkan bahwa variabel tidak terdistribusi dengan normal.



Gambar 2. Uji Normalitas dengan Histogram

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Pada Gambar 2 dari data di atas dapat dilihat jika mayoritas diagram berada pada dalam garis lonceng, hal ini menunjukkan bahwa variabel terdistribusi dengan normal.

3) Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 5. Uji Kolmogorov-Smirnov

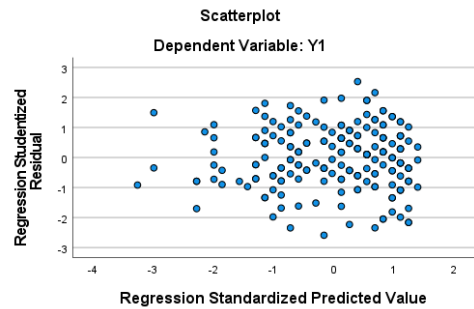
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | | |
|--|-------------------------|-------------|------|
| N | Unstandardized Residual | | |
| | 203 | | |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 | |
| | Std. Deviation | 2.22205731 | |
| Most Extreme Differences | Absolute | .044 | |
| | Positive | .027 | |
| | Negative | -.044 | |
| Test Statistic | .044 | | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) ^d | .200 ^d | | |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e | Sig. | .430 | |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .417 |
| | | Upper Bound | .443 |

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig (2- tailed) adalah 0,200 diatas nilai signifikan (0,05). Dengan kata lain variabel residual terdistribusi dengan normal. Berdasarkan hasil uji yang ditampilkan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi variabel penelitian ini terdistribusi secara normal.

c) Uji Heterokedastisitas



Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan gambar 4 diatas dapat dilihat jika titik-titik menyebar secara acak dan merata pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola. Sehingga dapat disimpulkan jika tidak terjadi heterokedastisitas pada data penelitian.

d) Uji Linearitas

Tabel 6. Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan

| ANOVA Table | | | | | | | |
|---|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Kepuasan_Masyarakat * Kualitas_Pelayanan | Between Groups | (Combined) | 1756.835 | 27 | 65.068 | 12.988 | <.001 |
| | | Linearity | 1636.194 | 1 | 1636.194 | 326.589 | <.001 |
| | | Deviation from Linearity | 120.641 | 26 | 4.640 | .926 | .572 |
| Within Groups | | | 876.742 | 175 | 5.010 | | |
| Total | | | 2633.576 | 202 | | | |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan hubungan langsung/linear antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikansi 0,572 > 0,05, maka dapat disimpulkan jika pada titik tersebut terdapat hubungan yang lurus antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) secara keseluruhan.

7. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Linear Sederhana

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.519 | 1.096 | | 12.330 | <.001 |
| | Kualitas_Pelayanan | .401 | .022 | .788 | 18.159 | <.001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil persamaan $Y = 13,519 + 0,401 X$. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan jika:

- a) Nilai Konstanta (a) Pada persamaan diatas nilai konstanta yang didapat adalah 13,519 yang berarti jika variabel Kepuasan Masyarakat (Y) tanpa dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 13,519.
- b) Koefisien Regresi sebesar 0,401 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,401. Koefisien Regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif.

8. Uji Hipotesis

- a) Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Parsial

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.519 | 1.096 | | 12.330 | < .001 |
| | Kualitas_Pelayanan | .401 | .022 | .788 | 18.159 | < .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, nilai t-hitung dari variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 18,159 dengan signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai thitung > t-tabel. (18,159 > 1,972) dan nilai signifikansinya < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan jika Ha dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

- b) Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 9. Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .788 ^a | .621 | .619 | 2.228 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R Square (R2) sebesar 0,621 yang berarti kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 62,1%, sedangkan 37,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

- 1. Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam pelayanan publik karena menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2010) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai selisih antara harapan pelanggan dan persepsi atas layanan yang diterima; apabila kinerja sama atau melebihi harapan maka kualitas dinilai tinggi, sedangkan jika di bawah harapan maka dipersepsikan rendah. Dalam konteks pelayanan kepolisian, perpanjangan SIM yang semula dilakukan secara langsung di SATPAS kini dapat diakses melalui aplikasi Digital Korlantas Polri sebagai bagian dari implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong transformasi layanan publik berbasis teknologi, termasuk di SATPAS Polrestabes Medan.

Data ulasan di App Store menunjukkan sekitar 6.000 ulasan bintang lima dan 3.000 ulasan bintang satu, yang menandakan adanya perbedaan pengalaman pengguna. Sebagian merasa sangat puas karena proses berjalan lancar, sementara sebagian lain mengalami kendala teknis seperti verifikasi e-KTP atau kode OTP. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kualitas pelayanan dapat berbeda sesuai pengalaman masing-masing pengguna.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada indikator Zeithaml (2011:53), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan skor keseluruhan 4,09 yang termasuk kategori baik. Indikator *tangibles* memperoleh penilaian tinggi karena antarmuka dinilai modern, rapi, dan mudah dipahami, sehingga mendukung citra profesional layanan digital. Pada dimensi *reliability*, responden menilai aplikasi jarang mengalami *error* dan fitur pengecekan status berfungsi baik, menunjukkan sistem dianggap andal dan konsisten. Dimensi *responsiveness* juga dinilai positif karena layanan bantuan melalui *chat* serta pembaruan status permohonan dinilai cepat dan informatif, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna.

Selanjutnya, indikator *assurance* menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan keabsahan informasi, karena responden meyakini bahwa informasi bersumber resmi dari Korlantas Polri dan rekomendasi dokumen sesuai kebutuhan. Kepercayaan ini penting dalam pelayanan publik digital karena mencerminkan penerimaan masyarakat terhadap inovasi daring pemerintah. Sementara itu, indikator *empathy* dinilai baik karena aplikasi menyediakan panduan yang jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menyajikan informasi persyaratan yang sesuai kebutuhan pengguna. Secara keseluruhan, kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Polrestabes Medan telah memenuhi harapan masyarakat dan mendukung terciptanya kepuasan pengguna.

2. Kepuasan Masyarakat dalam Perpanjangan SIM Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri

Kepuasan masyarakat merupakan aspek krusial dalam pelayanan publik karena mencerminkan evaluasi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Zeithaml (2011) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah bentuk penilaian atas produk atau layanan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan; semakin sesuai layanan dengan harapan, semakin tinggi tingkat kepuasan. Digitalisasi perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas Polri menjadi wujud transformasi pelayanan yang diharapkan mampu memberikan kemudahan tanpa harus mengunjungi SATPAS secara langsung, termasuk di SATPAS Polrestabes Medan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menggunakan indikator menurut Tjiptono (2009), yaitu kesesuaian harapan, minat penggunaan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata 4,15 yang termasuk kategori baik, dengan indikator minat penggunaan kembali sebagai penilaian paling dominan. Hal ini menandakan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap layanan perpanjangan SIM berbasis digital.

Pada indikator kesesuaian harapan, responden menyatakan bahwa informasi

persyaratan, layanan yang diterima, serta waktu proses perpanjangan SIM telah sesuai dengan ekspektasi mereka. Aplikasi dinilai lebih praktis dibandingkan prosedur manual karena mengurangi antrean, mempermudah unggah dokumen, dan memberikan informasi administrasi secara jelas. Kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan ini memperkuat persepsi positif terhadap efektivitas layanan digital.

Pada indikator kesediaan merekomendasikan, mayoritas responden menyatakan bersedia merekomendasikan aplikasi kepada keluarga atau teman serta membagikan tautan unduhan kepada orang lain. Keinginan ini mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas serta manfaat aplikasi. Selain itu, faktor kepercayaan terhadap institusi Polri sebagai penyedia layanan resmi turut memperkuat dorongan untuk memberikan rekomendasi.

Sementara itu, indikator kesediaan menggunakan kembali menunjukkan adanya loyalitas pengguna terhadap layanan digital. Responden menyatakan niat untuk kembali menggunakan aplikasi dalam perpanjangan SIM berikutnya dan bersedia mencoba fitur baru yang tersedia. Loyalitas ini didorong oleh pengalaman positif, kemudahan proses administrasi, serta keyakinan terhadap keamanan dan legalitas layanan yang disediakan oleh Korlantas Polri. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Polrestabes Medan telah mampu menciptakan tingkat kepuasan masyarakat yang baik dan berkelanjutan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perpanjangan SIM Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Polrestabes Medan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, variabel Kualitas Pelayanan (X) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam perpanjangan SIM melalui aplikasi Digital Korlantas Polri. Koefisien regresi sebesar 0,401 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,401 satuan. Artinya, semakin

baik kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan digital tersebut.

Nilai konstanta sebesar 13,519 mengindikasikan bahwa ketika kualitas pelayanan berada pada titik nol, kepuasan masyarakat tetap berada pada angka 13,519. Hal ini menunjukkan adanya faktor lain di luar kualitas pelayanan yang turut memengaruhi kepuasan, seperti kestabilan jaringan internet, pengalaman pribadi pengguna, serta persepsi terhadap kinerja institusi. Meskipun demikian, kualitas pelayanan tetap menjadi variabel dominan dalam model penelitian.

Hasil uji t memperlihatkan nilai t-hitung 18,159 yang lebih besar dari t-tabel 1,972 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Ini menegaskan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penerapan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan meningkatkan kepuasan, terutama pada dimensi *reliability* dan *assurance* yang berkaitan dengan kepercayaan dan keandalan layanan digital.

Nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,621 menunjukkan bahwa 62,1% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 37,9% dipengaruhi faktor lain di luar model. Angka ini menandakan kontribusi yang kuat dari kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pengguna, khususnya melalui tampilan aplikasi yang menarik (*tangibles*), kecepatan dan kejelasan informasi (*responsiveness* dan *assurance*), serta kemudahan panduan (*empathy*).

Namun, masih terdapat faktor eksternal yang memengaruhi kepuasan, seperti stabilitas sistem aplikasi, dukungan jaringan internet, literasi digital masyarakat, dan kecepatan pengiriman SIM fisik. Selain itu, ditemukan perbedaan antara ulasan di App Store dan hasil penelitian di Kota Medan. Meskipun ulasan nasional menunjukkan adanya ketidakpuasan sebagian pengguna, hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tergolong baik. Perbedaan ini kemungkinan terjadi karena responden penelitian lebih banyak

merepresentasikan pengguna yang berhasil mengakses layanan dengan lancar, sedangkan pengguna yang mengalami kendala teknis kurang terwakili, serta karena ulasan App Store mencerminkan penilaian pengguna secara nasional, bukan spesifik Kota Medan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan pada aplikasi Digital Korlantas Polri (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 18,159 yang lebih besar dari t-tabel 1,972 serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,005, sehingga menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel tersebut bersifat signifikan dan searah.

Kualitas Pelayanan pada aplikasi Digital Korlantas Polri berada dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata 4,09, demikian pula Kepuasan Masyarakat yang juga termasuk kategori tinggi dengan skor 4,15 berdasarkan jawaban 203 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan yang diberikan melalui aplikasi sudah baik dan mampu memberikan kepuasan.

Perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,621 menunjukkan bahwa 62,1% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan 37,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Hal ini menandakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi yang kuat dalam membentuk Kepuasan Masyarakat.

Selain itu, hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan nilai konstanta sebesar 13,519 yang berarti bahwa tanpa adanya peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat tetap berada pada angka tersebut. Koefisien regresi sebesar 0,401 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan atau 100% pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,401, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Korlantas Polri terus meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi Digital Korlantas Polri, baik dalam program yang sedang berjalan maupun yang akan dikembangkan, karena kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di SATPAS Polrestabes Medan. Peningkatan yang berkelanjutan diharapkan dapat semakin memaksimalkan kepuasan pengguna layanan digital tersebut.

Selain itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar menambahkan variabel lain yang relevan, mengingat masih terdapat 37,9% faktor di luar kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kajian mengenai kualitas pelayanan pada aplikasi Digital Korlantas Polri dapat menjadi lebih komprehensif dan berkembang lebih luas.

DAFTAR RUJUKAN

- Alam, H. K., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Digital Korlantas Polri.
- Az-Zahra, N. I., dkk. (2024). Kualitas pelayanan perpanjangan SIM dalam aplikasi Digital Korlantas Polri melalui fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar.
- CNN Indonesia. (2025, 2 Februari). Keluhan pengguna terkait aplikasi Digital Korlantas Polri tidak menerima kode OTP dan gagal verifikasi e-KTP.
- Eliza. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada institusi publik.
- Lembaga Administrasi Negara. (2011). *Pedoman penyusunan standar pelayanan publik*. Jakarta: LAN RI.
- Mustikasari, I., & Reviandani, O. (2024). Transformasi layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) melalui inovasi aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Colombo Surabaya.
- Okezone. (2025, 2 Februari). Pengguna keluhkan aplikasi Digital Korlantas Polri gagal log in dan verifikasi e-KTP.
- Pasolong, H. (2011). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi pemasaran* (Edisi terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yanti, & Suryani. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada sektor publik.
- Zeithaml, V. A. (2011). *Services marketing* (Edisi terbaru). New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2010). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.