



Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelesaian Kasus Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Konawe)

Quality Of Public Service in Traffic Accident Resolving (A Study of the Konawe Police Traffic Unit)

Zalza Reski Purnama¹, Nartin², Muhamad Irfan Rama³

Universitas Lakidende Unaaha

Email: nartin@unilaki.ac.id

Article Info

Article history :

Received : 26-07-2026

Revised : 28-07-2026

Accepted : 30-07-2026

Published : 01-08-2026

Abstract

This study aims to determine and analyze the quality of public service in resolving traffic accident cases at the Konawe Resort Police Traffic Unit. The results of the study indicate that the quality of public service in resolving traffic accident cases at the Traffic Unit is supported by five dimensions, namely (1) tangibles, namely in resolving traffic accident cases supported by physical facilities and infrastructure at the office and outside the Traffic Unit office, (2) reliability, namely personnel providing public services in resolving traffic accident cases supported by a fast, accurate, consistent and trustworthy attitude, (3) responsiveness, namely traffic unit personnel provide public services with a quick response according to their duties and functions, (4) assurance, traffic unit personnel are able to provide services with guaranteed trust to the public regarding legal certainty, the existence of clear information and fast flow and guaranteed legal protection. (5) Empathy, meaning that traffic unit personnel always care about providing public services to both parties regarding traffic accident reports.

Keywords: *Quality, Service, Traffic Accidents*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan Lalu Lintas pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Konawe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas pada Satuan Lalu Lintas didukung lima dimensi yaitu (1) berwujud yakni dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas didukung sarana dan prasarana fisik kantor dan diluar kantor Satuan lalu lintas, (2) kehandalan yakni personel memberikan pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas didukung sikap yang cepat, akurat, konsisten dan dipercaya, (3) daya tanggap yakni personel satuan lalu lintas memberikan pelayanan publik dengan respon cepat sesuai tugas dan fungsi, (4) jaminan personel unit satuan lalu lintas mampu memberikan pelayanan dengan jaminan kepercayaan pada publik terkait kepastian hukum, adanya informasi yang jelas dan alur yang cepat serta jaminan perlindungan hukum. (5) empati yakni personel satuan lalu lintas selalu peduli dalam memberikan pelayanan publik atas laporan kasus kecelakaan lalu lintas pada kedua belah pihak.

Keywords: *Kualitas, Pelayanan, Kecelakaan Lalu Lintas*

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan untuk berdiri, hal ini tertuang dalam Pembukaan UUD 1945 pada alenia ke empat yang mengamanatkan tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut bermakna



negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (7) menyebutkan, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Untuk itu setiap penyelenggara pelayanan memerlukan standar pelayanan. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 menyebutkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi; dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam rangka memberikan pelayanan publik khususnya masalah penanganan kasus kecelakaan lalu lintas maka Kepolisian harus dapat meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana sehingga pihak Satlantas dapat melaksanakan tugasnya dengan semaksimal mungkin (Zakaria dkk, 2024)

Pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas belum dapat terlaksana dengan baik. Kualitas dalam pelayanan publik dapat dipengaruhi faktor kesadaran petugas, faktor aturan yang menjadi landasan pelayanan publik, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan petugas dan faktor sarana pelayanan yang digunakan petugas.

Pelayanan publik yang wajib diberikan kepada masyarakat dalam hal ini pihak-pihak yang terlibat kasus kecelakaan lalu lintas adalah berupa layanan administratif dan informasi secara berkala terkait proses penanganan kasus atau perkara kecelakaan lalu lintas pada Satlantas Polres Konawe. Hal ini sering dikenal dengan istilah SP2HP atau Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil penyelidikan atau penyidikan. Dengan demikian Satlantas Polres Konawe telah berupaya untuk memberikan pelayanan publik sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan kasus atau perkara Lalulintas.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui wawancara awal dengan Kasatlantas Polres Konawe bahwa tahun 2024-2025 Satlantas menerima layanan publik terkait kasus kecelakaan lalu lintas sebanyak 463 SP2HP. Hal ini sebagai bentuk pelayanan langsung yang diberikan kepada publik khususnya dari pihak korban dan pelaku kecelakaan lalu lintas Ketika datang menyampaikan laporan kasus kecelakaan lalu lintas (wawancara 12 November 2025).



Hasil studi Satlantas sebagai bagian dari institusi negara memiliki mandat yang kuat dalam mengatur lalu lintas dan memastikan keselamatan masyarakat. Namun demikian, efektivitas peran ini sangat bergantung pada strategi yang digunakan, termasuk pendekatan sosial-religius yang sesuai dengan nilai-nilai masyarakat lokal (Siregar et al., 2023).

Sehubungan dengan fakta empirik kasus kecelakaan lalu lintas (Lakalantas) diberbagai daerah maka secara khusus dapat dikemukakan Laporan yang diterima Satlantas Pores Konawe pada tahun 2024 terdapat 225 kasus, Adapun korban akibat terjadinya kecelakaan yakni meninggal dunia sebanyak 39 orang, luka berat sebanyak 21 orang dan luka ringan sebanyak 376 orang. sedangkan total kerugian akibat Lakalantas sebanyak Rp 793.250.000,- (sumber: wawancara awal pada Satlantas Polres Konawe, 12 November 2025).

Berdasarkan pelayanan publik yang dilaksanakan pada Satlantas Polres Konawe terhadap kasus kecelakaan lalu lintas tahun 2025 maka dapat diketahui bahwa semua laporan yang layani dan kasus kecelakaan lalu lintas dapat diselesaikan sesuai dengan standar operasional standart (SOP) atau lebih dikenal penyelesaian perkara (Selra). Hal ini sejalan dengan pendapat Kasatlantas bahwa tahun 2024 kami memberikan pelayanan publik dengan cara menerima laporan kasus Lakalantas dan dilakukan upaya penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas sebanyak 225 kasus sesuai dengan Selra yang telah ditetapkan. Penyelesaian kasus mulai dari tahap menerima laporan sampai tahap penyelesaian akhir, baik melalui mediasi atau negosiasi sampai pada penyelesaian melalui jalur hukum formal. Dalam Selra tersebut juga memuat mengenai tahapan, waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perkara tindak pidana kecelakaan lalu lintas di Kabupaten Konawe (wawancara, November 2025).

Fenomena yang terungkap menunjukkan bahwa Satlantas Polres Konawe telah berupaya melakukan pelayanan publik namun belum mencapai pelayanan yang berkualitas. Hal ini karena ketersediaan sarana pelayanan dalam kantor belum memadai baik dari sisi ruangan atau tempat maupun sarana fisik pelayanan yang digunakan publik Ketika berurusan pada Satlantas terkait laporan kasus kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polres Konawe. Sehubungan dengan kondisi pelayanan publik yang belum berkualitas maka penting dilakukan studi khusus untuk mengungkapkan fakta-fakta kualitas pelayanan publik secara detail dalam penanganan kasus kecelakaan lalu lintas pada Satlantas Polres Konawe.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe, penulis akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk melakukan analisis deskriptif terhadap permasalahan yang difokuskan pada kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas.

Informan Penelitian

Dalam rangka pelaksanaan pengumpulan data penelitian maka penulis akan melakukan teknik wawancara sehingga dibutuhkan informan dari pihak Satlantas Polres Konawe sebagai pihak yang memberikan pelayanan dan pihak korban kecelakaan lalu lintas sebagai warga masyarakat atau publik yang diberikan pelayanan dalam kasus kecelakaan lalu lintas tahun 2024 dan 2025.



Adapun yang menjadi informan dari pihak Satlantas Polres Konawe yakni Kaubin Lantas, Banit Patroli 1 orang, Kanit Regident, Banit Regident 2, Kanit Gakkum dan Banit Gakkum 3. Sedangkan untuk informan dari korban yang pernah mengalami kasus kecelakaan dan ditangani oleh Satlantas Polres Konawe sebanyak 3 orang Teknik pengambilan informan menggunakan teknik *purposive sampling* atau penunjukkan langsung sesuai dengan kompetensi dan tugas pokok dan fungsinya pada Satlantas. Untuk melengkapi data penelitian maka penulis akan melakukan wawancara dengan Kasatlantas sebagai informan kunci (key informan) dalam penelitian dengan pertimbangan karena memiliki kewenangan untuk memberikan informasi terhadap pelayanan publik dalam penanganan kasus kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polres Konawe.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data kualitatif berupa data wawancara dalam bentuk deksripsi dan narasi, observasi dan catatan lapangan yang diperoleh dalam penelitian kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe. selanjutnya jenis data kuantitatif berupa data jumlah kecelakaan yang terjadi tahun 2024-2025, data jumlah personil Satlantas (jenis kelamin, pendidikan, umur tingkat pendidikan dan diklat yang pernah diikuti, serta pangkat dan golongan).

Selanjutnya penelitian ini menggunakan data penelitian dari dua sumber utama yaitu data primer dan data sekunder. Data primer sebagai data yang langsung diperoleh pada sumber aslinya melalui wawancara langsung dan observasi langsung di lokasi penelitian. sedangkan data sekunder sebagai data yang diperoleh penulis dari sumber data yang sudah ada berupa data-data kecelakaan lalu lintas dalam bentuk laporan jurnal tahunan Satlantas Polres Konawe, dan dalam jurnal serta buku ilmiah tentang kasus lakalantas.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe, sebagai berikut:

1. Observasi, sebagai langkah awal untuk mendapatkan data penelitian, maka penulis melakukan pengamatan langsung terkait data-data kasus Lakalantas pada Kantor Satlantas Polres Konawe.
2. Studi dokumentasi yakni penulis melakukan kajian data-data terkat jumlah kasus kecelakaan tahun 2024-2025, mengkaji laporan tahunan, dan dokumen lain yang ada hubungannya dengan jumlah kasus yang ditangani oleh Satlantas Polres Konawe.
3. Wawancara mendalam (*in-depth Interview*), yaitu penulis melakukan wawancara secara terstruktur sesuai dengan pedoman wawancara yang telah disediakan dan didukung dengan perlengkapan lain seperti alat perekam, pulpen dan buku catatan.

Teknik Analisis Data

Data penelitian yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang difokuskan pada kajian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelesaian Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe, dianalisis secara deskriptif kualitatif. Dalam analisis data tersebut dilakukan model analisis data interaktif dengan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Penyelesaian Kasus Kecelakaan Lalu Lintas 2025

Proses penyelesaian Perkara (SELRA) Laka Lantas pada wilayah hukum Satlantas Polres Konawe pada tahun 2025 dapat dilakukan melalui P21, SP3, Diversi, *Restorative Justice* (RJ)/*Alternative Dispute Resolution* (ADR). Adapun data jenis penyelesaian kasus Laka Lantas tahun 2025 seperti tertera pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Bentuk Penyelesaian Kasus Laka Lantas 2025

No.	Bentuk Penyelesaian	Jumlah Kasus	Persentase (%)
1.	P21	0	0
2.	SP3	13	5,78
3.	DIVERSI	1	0,44
4.	RJ/ADR	211	93,78
Jumlah		225	100

Sumber data: Unit Satlantas Polres Konawe, diolah Januari 2026.

Tabel 4.11. menunjukkan bahwa dari 225 penyelesaian kasus Laka Lantas pada Unit Satlantas Polres Konawe terdapat 211 kasus (93,78 %) adalah penyelesaian kasus Laka Lantas melalui RJ/ADR, sebanyak 13 kasus (5,78 %) adalah penyelesaian SP3 dan terdapat 1 kasus (0,44 %) adalah penyelesaian kasus Laka Lantas melalui Diversi. Berdasarkan data tersebut menggambarkan bahwa penyelesaian kasus dalam bentuk RL/ADR sangat dominan karena terbuka lebar cara mediasi atau negosiasi untuk menempuh jalur damai dengan membayar ganti kerugian material. Penyelesaian kasus tersebut dapat dilaksanakan jika pelaku belum pernah melakukan tindak pidana, ancaman hukuman di bawah 5 tahun, kerugian nilai barang/material dibawah Rp 2.500.000, adanya kesepakatan damai antara korban dengan pelaku, adanya pemaafan, dan tidak menimbulkan keresahan masyarakat atau konflik sosial. Dengan demikian dapat dipahami upaya penyelesaian kasus Laka Lantas dengan cara RJ/ADR dapat mempercepat penyelesaian kasus dan biayanya ringan.

Bentuk Penyelesaian Perkara Laka Lantas 2025

Proses penyelesaian Perkara (SELRA) Laka Lantas pada wilayah hukum Satlantas Polres Konawe pada tahun 2025 dapat dilakukan melalui P21, SP3, Diversi, *Restorative Justice* (RJ)/*Alternative Dispute Resolution* (ADR). Adapun data jenis penyelesaian perkara Laka Lantas tahun 2025 seperti tertera pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12 Bentuk Penyelesaian Kasus Laka Lantas 2025

No.	Bentuk Penyelesaian	Jumlah Kasus	Persentase (%)
1.	P21	0	0
2.	SP3	67	22.87
3.	DIVERSI	12	4,09
4.	RJ/ADR	214	73,04
Jumlah		293	100

Sumber data: Unit Satlantas Polres Konawe, diolah Januari 2026.

Tabel 4.11. menunjukkan bahwa dari 293 perkara Laka Lantas pada Unit Satlantas Polres Konawe terdapat 214 kasus (73,04 %) adalah penyelesaian perkara Laka Lantas melalui RJ/ADR, sebanyak 67 kasus (11,56 %) adalah penyelesaian perkara dalam bentuk SP3 dan terdapat 12 kasus



(4,09 %) adalah penyelesaian perkara Laka Lantas dalam bentuk Diversi. Data tersebut menggambarkan bahwa penyelesaian kasus dalam bentuk RL/ADR sangat dominan karena memberi ruang upaya mediasi atau negosiasi untuk menempuh jalur damai dengan membayar ganti kerugian material. Penyelesaian perkara tersebut dapat dilaksanakan jika pelaku belum pernah melakukan tindak pidana, ancaman hukuman di bawah 5 tahun, kerugian nilai barang/material dibawah Rp 2.500.000, adanya kesepakatan damai antara korban dengan pelaku, adanya pemaafan, dan tidak menimbulkan keresahan masyarakat atau konflik sosial. Dengan demikian dapat dipahami upaya penyelesaian kasus Laka Lantas dengan cara RJ/ADR dapat mempercepat penyelesaian kasus dan biayanya ringan.

SELRA dalam kasus kecelakaan lalu lintas (laka lintas) pada Unit Satlantas Polres Konawe sering disebut Penyelesaian Perkara. Secara rinci, SELRA merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan oleh satuan kepolisian (Reskrim/Lantas) untuk mengelola tahapan penyelesaian kasus, mulai dari penerimaan laporan, penyidikan, hingga penghentian perkara (jika memenuhi syarat). Berikut adalah poin-poin penting terkait SELRA dalam laka lintas pada Satlantas Polres Konawe.:

1. Tujuan: SELRA bertujuan sebagai panduan sistematis untuk menangani kasus laka lintas secara cepat, tepat, dan berkepastian hukum;
2. Tahapan: Meliputi olah TKP, penyelidikan, sidik laka, gelar perkara, hingga penyelesaian (baik dilanjutkan ke kejaksaan atau dihentikan);
3. Keadilan Restoratif (*Restorative Justice*): Dalam konteks laka lintas modern, SELRA sering kali dikaitkan dengan upaya penyelesaian damai atau *restorative justice* untuk kasus-kasus tertentu.
4. Delik: Laka lintas termasuk delik biasa. Meski ada upaya damai (perdamaian) dalam proses SELRA, hal tersebut tidak otomatis menggugurkan tuntutan pidana, terutama jika terjadi korban meninggal dunia atau luka berat. Dalam dokumen administrasi kepolisian, SELRA sering dikaitkan dengan SOP Satuan Reskrim/Lantas dalam menangani perkara.

Berdasarkan data pada Tabel 10 bahwa dari 225 penyelesaian perkara Laka Lantas pada Unit Satlantas Polres Konawe terdapat 211 penyelesaian perkara dalam bentuk RJ/ADR. Penyelesaian perkara Laka Lantas dalam bentuk bentuk RJ/ADR mendorong percepatan penyelesaian perkara dalam waktu yang singkat dengan cara melalui kesepakatan antara pelaku dengan korban sebagaimana diatur dalam regulasi tentang upaya penyelesaian diluar pengadilan

Berdasarkan data pada Tabel 11 bahwa dari 293 penyelesaian perkara Laka Lantas pada Unit Satlantas Polres Konawe terdapat 214 penyelesaian perkara dalam bentuk RJ/ADR. Penyelesaian perkara Laka Lantas dalam bentuk bentuk RJ/ADR mendorong percepatan penyelesaian perkara dalam waktu yang singkat dengan cara melalui kesepakatan antara pelaku dengan korban.

Berdasarkan data tabel 10 dan Tabel 12, menunjukkan bahwa penyelesaian perkara (SELRA) Laka Lantas dengan bentuk RJ/ADR terjadi kenaikan jumlah bentuk penyelesaian perkara Laka Lantas tahun 2024 dan 2025. Sedangkan jumlah perkara semua bentuk SELRA tahun 2024 dan 2025 cenderung naik dari 225 menjadi 293 SELRA.



Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Publik Kasus Laka Lintas Polres Unit Satlantas Polres Konawe

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik kasus kecelakaan lalu lintas (Laka Lintas) pada Satlantas Polres Konawe menekankan pada kecepatan respon petugas, pengamanan Tempat Kejadian Perkara (TKP), pertolongan medis segera, serta kepastian hukum transparan. Petugas wajib mendatangi TKP, mengamankan barang bukti, mengatur lalin, dan memberikan pelayanan cepat bagi korban tanpa pungutan liar. Dengan melaksanakan pelayanan bagi Masyarakat atau publik sesuai dengan SOP maka dapat menggambarkan bahwa Satlantas Polres Konawe dalam memberikan pelayanan SOP Pelayanan Laka Lintas pada Satlantas Polres Konawe sebagai berikut:

1. Respon Cepat & Pengamanan (TPTKP):
 - a. Petugas (Polantas/Sabhara) tiba di lokasi, menyalakan sirine/rotator, dan menggunakan alat pelindung.
 - b. Mengamankan TKP dengan *traffic cone/garis polisi* untuk mencegah kecelakaan susulan.
2. Pertolongan Korban:
 - a. Mengutamakan pertolongan pertama pada korban (prinsip DRSABCD).
 - b. Melarikan korban ke rumah sakit terdekat/rujukan.
3. Olah TKP & Barang Bukti:
 - a. Memotret/merekam situasi, menandai posisi kendaraan, dan mengumpulkan barang bukti
 - b. Mencatat identitas saksi dan korban.
4. Penyidikan & Administrasi:
 - a. Pembuatan Laporan Polisi (LP).
 - b. Penyidikan, pemeriksaan saksi, dan gelar perkara (jika diperlukan).
5. Pelayanan Administrasi:
 - a. Penerbitan Surat Keterangan Laka Lintas untuk klaim asuransi (Jasa Raharja).
 - b. Penyelesaian perkara (RJ, sidang, atau penghentian penyidikan).

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelesaian Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe

Dalam pembahasan hasil penelitian, penulis dapat mengungkap fakta-fakta kualitas pelayanan publik yang wajib diberikan kepada masyarakat dalam hal ini pihak-pihak yang terlibat kasus kecelakaan lalu lintas yakni pelaku dan korban, adalah berupa pelayanan administratif dan informasi secara berkala terkait proses penanganan kasus atau perkara kecelakaan lalu lintas pada Satlantas Polres Konawe. Pelayanan publik khususnya pelayanan administratif dikenal dengan istilah Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan atau penyidikan (SP2HP).

Dengan demikian hasil studi ini sangat didukung data dan informasi dari pihak-pihak yang memiliki kewenangan sebagai informan penelitian pada Satlantas Polres Konawe telah berupaya untuk memberikan data layanan publik sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan kasus atau perkara Lakalantas di Kabupaten Konawe.



Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui wawancara awal dan studi dokumen pada Kasatlantas Polres Konawe menunjukkan bahwa pelayanan publik Lakalantas tahun 2024 sebanyak 463 SP2HP. Data ini menjadi bagian dari layanan informasi berbentuk dokumen yang diberikan kepada publik khususnya dari pihak korban dan pelaku kecelakaan lalu lintas. Data tersebut menunjukkan bahwa angka kecelakaan lalu lintas dalam wilayah hukum Polres Konawe termasuk kategori cukup tinggi. Hasil studi ini secara detail dapat dideskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelesaian Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe berdasarkan 4 (empat) dimensi yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*)

Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas dari dimensi berwujud. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas pada Satlantas Polres Konawe dapat dilihat dari indikator-indikator seperti ketersediaan fasilitas fisik (gedung tempat pelayanan, kenyamanan tempat dan kebersihan kantor), peralatan dan perlengkapan (penggunaan teknologi, mesin atau computer dan alat penunjang lain yang modern), dan penampilan petugas (kerapihan, keramahan dan profesionalisme staf kantor), serta sarana komunikasi (materi cetak, brosur, sistem informasi/internet/media sosial).

Peralatan lain yang terungkap dalam studi ini mendukung terwujudnya kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas pada Satlantas Polres Konawe seperti Handheld/Tablet ETLE Mobile: Perangkat genggam petugas untuk menindak pelanggar secara digital. Kendaraan Patroli (Motor/Mobil) dengan Fasilitas Komunikasi: Mobil dan motor polisi yang dilengkapi alat komunikasi radio dan *lightbar*.

Sedangkan fasilitas yang terdapat pada kantor Satlantas Polres Konawe dan peralatan lainnya yang digunakan petugas dalam proses pelayanan publik yang berkualitas seperti (1) Sistem Komputerisasi Berjaringan: Sistem informasi terintegrasi untuk mempercepat alur informasi dan administrasi, (b) Mesin Antrean (*Queuing System*): Pengatur antrean pemohon layanan. (c) Ruang Tunggu yang Representatif: Fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan masyarakat. Berdasarkan fakta yang terungkap dalam studi terkait peralatan atau fasilitas yang dapat dilihat langsung dan mendukung dalam pelayanan publik serta penampilan petugas dalam melayani publik dengan berkualitas, sejalan dengan pendapat informan SR yang menyatakan bahwa:

Sebagai unit atau satuan lalu lintas (satlantas) yang berada di bawah Polres Konawe selalu kami lakukan pelayanan publik khususnya dalam kasus kecelakaan lalu lintas yang sesuai dengan mutu yang telah ditentukan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Satlantas Polres Konawe. Terkait mutu pelayanan publik pada kasus laka lantas kami berusaha menyediakan fasilitas yang dapat digunakan langsung oleh personel dalam kantor atau tugas luar kantor seperti tersedianya sarana fisik, fasilitas kantor, sarana sistem informasi layanan dan penampilan personel di kantor dan luar kantor dalam menangani kasus kecelakaan lalu lintas di wilayah Polres Konawe (wawancara, 13 Januari 2026).

Hasil penelitian kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus Laka Lantas pada Satlantas Polres Konawe didukung dengan pendapat Dwiyanto (2015) dalam Nurany dkk (2022) bahwa indikator dalam kualitas pelayanan yakni *Tangible* (berwujud) yakni jenis bukti fisik (tipe) menunjukkan kemampuan suatu lokasi untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak



eksternal. Kondisi peralatan, bangunan dan peralatan fisik tersebut merupakan bentuk bukti yang meyakinkan akan kemungkinan adanya pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan kepada masyarakat (publik).

2. Kehandalan (Reliability)

Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas pada Satlantas Polres Konawe dari dimensi kehandalan (*reliability*). Esensi dari *reliability* (kehandalan) dalam pelayanan publik, khususnya pada penanganan kasus kecelakaan lalu lintas, merujuk pada kemampuan institusi (seperti Kepolisian Lalu Lintas/Polantas dan Jasa Raharja) untuk memberikan pelayanan yang segera, akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas pada Satlantas Polres Konawe harus dipahami indikator-indikator kehandalan Satlantas Polres Konawe.

Kehandalan sebagai unsur penting dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang dapat diukur dari sejauh mana petugas atau personel Satlantas mampu menangani kasus tanpa kesalahan, memberikan kepastian hukum, serta memproses administrasi dengan tepat. Hasil studi mengungkapkan beberapa fakta pelayanan publik dari aspek kehandalan seperti pendapat informan RT bahwa:

Unit satuan lalu lintas (satlantas) dalam memberikan pelayanan kasus atau perkara Laka Lantas berusaha untuk konsisten dengan regulasi yang ada. pelayanan cepat, akurat, dan dapat dipercaya oleh korban maupun pelaku serta berdasarkan dengan SOP (wawancara, 16 Februari 2026).

Berdasarkan pendapat yang diungkapkan informan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus atau perkara kecelakaan lalu lintas pada unit Satlantas Polres Konawe didukung dengan konsisten dengan regulasi yang ada. pelayanan cepat, akurat, dan dapat dipercaya oleh korban maupun pelaku serta berdasarkan dengan SOP khususnya dalam kasus kecelakaan lalu lintas di wilayah Polres Konawe.

Reliability (kehandalan) dalam pelayanan publik, khususnya pada penanganan kasus kecelakaan lalu lintas, merujuk pada kemampuan institusi (seperti Kepolisian Lalu Lintas/Polantas dan Jasa Raharja) untuk memberikan pelayanan yang segera, akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

3. Ketanggapan (Responsiviness)

Hasil penelitian yang difokuskan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas yakni ketanggapan (*responsiviness*) dapat terungkap secara empirik. Hal yang mendasar pentingnya ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan publik kasus kecelakaan lalu lintas adalah kemampuan dan kecepatan aparat (Polisi Lalu Lintas, tim medis, Jasa Raharja) untuk merespons, menolong, dan memproses laporan kecelakaan secara ikhlas, cepat, dan bertanggung jawab oleh unit Satlantas Polres Konawe.

Fakta yang terungkap dalam studi pada dimensi ketanggapan personel pada Unit Satlantas Polres Konawe menunjukkan bahwa setiap ada laporan kejadian kecelakaan lalu lintas maka personel yang memiliki tugas pokok dan fungsi segera merespon laporan baik dari korban maupun pelaku untuk ke lokasi tempat kejadian perkara Laka Lantas (TKP). Hal ini senada



dengan penjelasan salah personel Satlantas Polres Konawe dengan inisial VL menyatakan bahwa:

Ketika ada laporan Laka Lantas dari warga masyarakat maka personel atau anggota yang memiliki tupoksi menangani kasus kecelakaan segera lokasi TKP untuk memastikan dan mengamankan lokasi kejadian agar kondisi arus lalu lintas terkendali secara normal. Karena itu, personel harus bertindak cepat untuk memberikan pertolongan dan memproses laporan Laka Lantas secara ikhlas, cepat dan akuntabel pada pimpinan sebagai laporan (wawancara, 19 Januari 2026).

Pendapat yang diungkapkan informan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas didukung dengan adanya ketanggapan aparat atau personel Satlantas Polres Konawe untuk memberikan pelayanan publik yang cepat dan bertanggung untuk memproses kasus kecelakaan dengan ikhlas. Hal ini relevan dengan pendapat informan DP yang menyatakan bahwa:

Tugas kami ketika ada laporan kecelakaan lalu di wilayah Konawe ini memproses laporan, dengan mengirim personel untuk secepatnya menuju lokasi kejadian untuk melakukan olah data dan melakukan proses laporan Laka Lantas untuk memastikan dan mengetahui lokasi TKP yang sekiranya akan mengganggu lalu lintas segera dilakukan pengamanan lokasi. Jadi personel selalu gerak cepat dalam merespon laka lantas untuk menjadi bahan dalam penyelesaian perkara antara korban dan pelaku (wawancara, 20 Januari 2026).

Fakta yang terungkapkan semakin jelas bahwa untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas didukung dengan adanya kemampuan dan kecepatan untuk merespon laporan Laka Lantas dengan cara segera ke lokasi untuk melakukan pengamanan dan memberikan pertolongan serta olah data lokasi TKP. Kecepatan untuk merespon menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan publik dalam penyelesaian perkara atau kasus Laka Lantas di wilayah kerja Satlantas Polres Konawe.

Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa pelayanan publik pada kasus Laka Lantas segera direspon cepat dengan melakukan pertolongan cepat ke tempat kejadian perkara (TKP) sebagai langkah awal dari proses pengumpulan data atau olah data untuk proses penyelesaian kasus Laka Lantas pada Satlantas Polres Konawe. Hasil studi ini secara teoritis didukung pendapat Dwiyanto (2015) dalam Nurany dkk (2022) bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan publik maka apatur atau personel harus memiliki *responsiveness* (ketanggapan), yakni adanya perilaku keinginan dan harapan memberikan respon pada para pengguna layanan menjadi fokus utama yang selalu diperhatikan oleh seluruh anggota dalam sebuah organisasi yang memberikan layanan publik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi penting yang menjadi fokus penelitian terkait kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas yakni jaminan (*assurance*). Secara empirik esensi dari jaminan (*assurance*) dalam pelayanan publik pada kasus kecelakaan lalu lintas adalah kepastian hukum, perlindungan finansial, dan kepercayaan masyarakat bahwa negara hadir melalui lembaga terkait (seperti Jasa Raharja dan Kepolisian) untuk menjamin hak-hak korban atau ahli waris terpenuhi dengan aman, cepat, dan transparan.



Dengan demikian Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan petugas Satlantas Polres Konawe untuk menumbuhkan rasa percaya kepada keluarga korban kecelakaan lalu lintas (korban/keluarga) yang sedang ditangani. Hasil studi menunjukkan bahwa personel Satlantas Polres Konawe dalam memberikan pelayanan publik pada korban kasus kecelakaan berusaha untuk memberikan jaminan (*Assurance*) mencakup kompetensi atau pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan (korban/keluarga). Selain itu pelayanan publik pada kasus kecelakaan pada Satlantas Polres Konawe juga berusaha untuk memberikan pelayanan dengan memberikan kepastian perlindungan hukum, kepastian jaminan biaya perawatan dan santunan serta adanya transparansi dan komunikasi dengan pihak yang korban laka lantas. Hal ini sejalan dengan pendapat informan DP selaku Kanit penegakan hukum (Gakkum) Satlantas Polres Konawe menyatakan bahwa:

Pelayanan yang kami berikan dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas yakni memberikan layanan dengan jaminan bahwa kasus yang ditangani dijamin dapat diselesaikan sesuai dengan kompetensi personel dan sesuai prosedur yang berlaku. Personel yang mendapat tugas dalam penyelesaian kasus laka lantas dapat dijamin penyelesaian secara transparan baik dari sisi perlindungan hukum maupun terkait jaminan biaya dalam perawatan dari pihak pelaku (wawancara 23 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat yang terungkap menggambarkan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polres Konawe maka personel yang mendapat tugas dalam penyelesaian kasus kecelakaan laka lantas mampu memberikan kepercayaan pada publik, memberikan kepastian hukum atas kasus tersebut, dan adanya perlindungan hukum dan transparannya terkait finansial dalam perawatan.

Hal ini sejalan dengan pendapat informan YM selaku Banit Gakkum 2 Satlantas Polres Konawe menyatakan bahwa:

Dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas dibutuhkan adanya kemampuan berupa pengetahuan, komunikasi dan transparansi serta kepercayaan publik atas layanan personel pada pihak terkait dalam kasus kecelakaan dapat diselesaikan sesuai prosedur. Karena itu personel Unit Satlantas Polres Konawe mampu memberikan jaminan komunikasi dan transparansi layanan bahwa penyelesaian kasus laka lantas sesuai dengan hukum yang berlaku dan transparansi (wawancara 23 Januari 2026).

Berdasarkan fakta yang terungkap menunjukkan bahwa personel Unit Satlantas dalam menyelesaikan kasus Laka Lantas mampu memberikan sikap kepercayaan pada publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas dengan merujuk pada pengetahuan, kompetensi personel serta prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian jaminan kepercayaan publik dan kepastian hukum, adanya informasi yang jelas dan alur yang cepat dalam proses serta keterbukaan dalam perlindungan hukum untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polres Konawe.

5. Empati (Emphaty)

Dimensi penting yang menjadi fokus penelitian terkait kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas yakni empati (*emphaty*). Secara empirik esensi dari



empati (*empathy*) dalam pelayanan publik pada kasus kecelakaan lalu lintas adalah kemampuan petugas (polisi, Jasa Raharja, medis) untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan kondisi psikologis korban atau keluarganya, serta menunjukkannya melalui tindakan kepedulian yang nyata, komunikasi yang baik, dan perhatian personal. Hasil studi menunjukkan bahwa personel Satlantas Polres Konawe adanya sikap peduli pada warga masyarakat yang mengalami kecelakaan. Hal ini sejalan dengan pendapat informan YE personel Satlantas Polres Konawe menyatakan bahwa:

Yang kami jaga dalam menjalankan tugas dan fungsi kami ketika ada laporan kasus Laka Lantas di wilayah Polres Konawe yakni kami berusaha untuk selalu peduli pada korban dan pelaku. Karena mereka ini tidak pernah merencanakan suatu kejadian agar terjadi kecelakaan. Sehingga kami selalu berusaha memberikan rasa aman dan nyaman dengan membangun komunikasi yang baik (wawancara 21 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat yang terungkap menggambarkan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polres Konawe harus ada sikap empati atau peduli pada pihak korban dan pelaku. Sikap peduli harus mampu diberikan kepada pihak yang mengalami kecelakaan agar tetap nyaman dan secara psikologis tidak merasa terancam atau terganggu dengan adanya kasus Laka Lantas yang dialaminya.

Hasil studi kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus Laka Lantas pada Satlantas Polres Konawe menunjukkan bahwa personel Satlantas Polres Konawe selalu bersikap empati atau peduli dalam memberikan pelayanan kasus Laka Lantas pada korban dan pelaku. Hasil studi ini secara teoritis didukung pendapat Dwiyanto (2015) dalam Nurany dkk (2022) bahwa kualitas pelayanan publik dapat terwujud jika personel memiliki sikap *emphaty* (Empati), yakni sikap ditunjukkan dalam faktor empati atau kepedulian adalah kepedulian petugas, ketulusan petugas, keadilan dalam pelayanan dan kepedulian selama proses pelayanan publik.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelesaian Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas pada Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor (Polres) Konawe dapat diungkapkan berdasarkan fakta-fakta ilmiah yang diperoleh di lapangan atau Lokasi penelitian. Satlantas Polres Konawe menjadi salah satu pusat pelayanan terpadu bagi publik terutama terkait lalu lintas khususnya dalam kasus kecelakaan menjadi bagian tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan ketika publik atau masyarakat menyampaikan laporan atas kejadian yang menimpah korban dalam kecelakaan lalu lintas. Pelayanan publik pada Satlantas Polres Konawe dapat dikatakan berkualitas jika didukung dengan faktor yang berasal manusia itu sendiri dan faktor di luar (non) manusia. Dengan demikian penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan dan menganalisis melalui dimensi sebagai berikut:

Faktor Kesadaran

Salah satu focus dalam studi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kasus kecelakaan lalu lintas pada Satlantas Polres Konawe yakni faktor kesadaran. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik pada Satlantas Polres Konawe maka personel yang



mendapatkan tugas dan fungsi untuk melayani atau menerima laporan terkait kecelakaan lalu lintas wajib memiliki kesadaran penuh dalam melayani. Bahwa hakikat dari pelayanan publik adalah melaksanakan tanggung jawab dan untuk memenuhi kebutuhan publik serta menciptakan kinerja yang baik.

Faktor Aturan

Penelitian ini juga difokuskan pada faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kasus kecelakaan lalu lintas pada Satlantas Polres Konawe khususnya pada dimensi faktor aturan. Faktor aturan (*rules*) menjadi landasan dalam peksanaan pelayanann publik. Dengan adanya peraturan perundang-undangan atau pedoman yang jelas sebagai dasar hukum dan operasional pelaksanaan pelayanan maka pelayanan publik dapat tercapai karena ada kepastian dan dapat dijamin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian pelayanan publik yang dilandasi dengan aturan yang jelas maka kualitas pelayanan publik pada Satlantas Polres Konawe dapat terwujud karena setia personel yang mendapatkan tugas dan fungsi untuk melayani atau menerima laporan terkait kecelakaan lalu lintas akan merujuk pada aturan yang ada. Karena itu esensi dari pelayanan public yang berlandaskan aturan yakni dapat tercapainya kepastian pelayanan public yang sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan fakta yang diungkapkan DP di Lokasi penelitian DP bahwa:

Pelayanan publik pada Satlantas Polres Konawe adalah jelas mengacu pada aturan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dengan adanya aturan dalam pelayanan pada Masyarakat khususnya dalam layanan kasus kecalakaan maka ini bertujuan untuk memberikan layanan yang penuh kepastian karena ada landasan aturan yang digunakan (wawancara, 25 Januari 2026).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan Llau Lintas pada Satlantas Polres Konawe maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelesaian Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe didukung pada empat dimensi yaitu (1) berwujud (*tangibles*) dalam penyelesaian kasus didukung sarana dan prasarana kantor dan diluar kantor dalam proses kasus Laka Lantas, (2) kehandalan (*realibility*) pelayanan publik dalam penyelesaian kasus Laka Lantas didukung sikap pelayanan yang segera, akurat, konsisten dan dipercaya dalam menyelesaikan kasus Laka Lantas di wilayah hukum Polres Konawe. (3) ketanggapan (*responsivess*) yakni pelayanan publik dari Unit Satlantas Polres Konawe selalu memberikan respon yang cepat dan bertanggung jawab menyelesaikan kasus Laka Lantas. (4) Jaminan (*assurance*) yakni dalam penyelesaian kasus Laka Lantas, personel Unit Satlantas Polres Konawe mampu memberikan jaminan kepercayaan pada publik terkait kepastian hukum, adanya informasi yang jelas dan alur yang cepat dalam proses serta adanya keterbukaan dan perlindungan hukum dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polres Konawe. (5) Empati (*emphaty*) yakni pelayanan publik atas laporan kasus Laka Lantas selalu peduli dan komunikasi dengan kedua belah pihak baik korban maupun pelaku.



2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas pada Satuan Lalu Lintas Polres Konawe didukung 4 faktor yakni faktor kesadaran, faktor aturan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor struktur organisasi. Sedangkan faktor sarana pelayanan menjadi faktor yang kurang optimal dari sisi kualitas tempat dan sarana pendukung dalam ruang tunggu dan dalam kantor dan lain lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Mohamad Steven & Ibrahim, Rizkiyanto (2024) Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara, INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 3793-3802 E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246 Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Amas Mashudin (2025). Transformasi Administrasi Publik Di Era Digital: Inovasi Dan Tantangan , Depart ment of Di gi t al Busi ness Journal of Arti fi ci al Int el l i gence and Di gi t al Busi ness (RIGGS) Homepage: ht t ps: / / j ournal . i l mudat a. co. i d/ i ndex. php/ RIGGS Vol . 4 No. 1 (2025) pp: 449-456 P- ISSN: 2963-9298, e- ISSN: 2963-914X
- Amin, Amelia Rezky Septiani & Adil, Muhammad (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat Competitiveness, Vol. 7, Nomor 1, 65-77.
- Anto, R.P., (2024). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, Sukoharjo: Penerbit Tahta Media.
- Anugrah Diastuti & Rissa Ayyustia (2025) Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung , Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik Volume. 2 Nomor. 2 Juni 2025 e-ISSN: 3063-1246; p-ISSN: 3063-1211, Hal. 109-126 DOI: <https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i2.721>
- Bella Kharisma Putri, Nora Eka Putri & Genius Umar (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Ina Digital Dalam Mewujudkan Efisiensi Dan Integrasi Layanan Di Era Digital, Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, Volume 8 Nomor 1, 2025 | 1309-1315
- Iqbal, Muhammad & Mirza, Tony (2024), Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan, IAPA | Universitas Sriwijaya Prosiding: Resiliensi Indonesia dalam Pusaran Disrupsi Global ISSN Print: 2686-6242, ISSN Online: 2686-6250, 62-68 <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1042>
- Irfan. B (2024) Studi Literatur Tentang Integrasi Digital Dalam Perspektif Pelayanan Publik Berkelanjutan, JURNAL trajectories OF Public Administration ISSN 3026-0787 (Online) Volume 1, No 3, September 2024 (1-11) <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal>
- Lailul Mursyidah & Ilmi Usrotin Choiriyah. (2020) Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik, Sidoarjo: Penerbit: UMSIDA Press
- Muhammad Ihsan Mappagiling, Jaelan Usman, Syukri, (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Di Kabupaten Sidenreng Rappang, Jurnal UNISMUH. 5 (5), 1141-1153
- Natika, Luki (2024) Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik Volume 6 Issue 1, Juni 2024, 1-11 <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Marwiyah, Siti. (2023) Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi, Probolinggo: CV. Mitra Ilmu



- Reskia, Kiki., Rahmah Agustiani & Luluk Endang Nurrokhmah (2025) Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor, *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 2 (1), p-ISSN: 3063-3877; ISSN: 3063-4040, 53-64 DOI: <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.305>
- Risda Yanti, M. Arsyad, & Arpandi (2024) Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong, *Jurnal pelayanan Publik*, 1 (4), 1628-1638
- Ruliyani, Nina Oktarina (2025) Administrasi Kantor Di Era Digital: Peluang Dan Tantangan Dalam Pelayanan Publik, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang. Book Chapter Administrasi Perkantoran Jilid 1, UNES
- Salim, Hasbi (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Al Lidara Balad, *Jurnal Administrasi Negara*, 6 (1), 311-19
- Sinollah & Masruro (2019) Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual $\pm$ Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen) *Jurnal Dialektika*, Volume 4, Nomor 1, 45-64
- Siti Mutia Kosassy, Arnal Yanuardi, Marzalisman, Marwandizal & Yurismen (2025) Analisis Transformasi Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Di Era Vuca, *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, Volume 8 Nomor 1, 2025 | 1072-1077 Volume 8 Nomor 1, 2025
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2010, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Tetra Hidayati (2014) Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (POLSEK) Bengalon Ekonomika-Bisnis Vol. 5 No.1 Bulan Januari Tahun 2014. Hal 45-62
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- Wardana, I Gede Naufal Wisnu & Prabawati, Ni Putu Anik. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital Socio-political Communication and Policy Review Vol. 1 No. 5 2024, 1-7 ISSN: 3046-5141 (ONLINE) <https://ijespgjournal.org/index.php/shkr> doi: <https://doi.org/10.61292/shkr.178>