



Ketika Hasil yang Akurat Saja Tidak Cukup: Beban Administratif, Keadilan Prosedural, dan Kepuasan Warga dalam Layanan Perizinan Kepolisian

Raykhan Maramis^{1*}, Zuchri Abdussamad², Dwi Indah Yuliani Solihin³,
Rustam Tohopi⁴, Yakob Noho Nani⁵

¹⁻⁵Prodi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: reyhanmaramis@gmail.com

Abstract. *This study explains why accurate administrative output quality does not necessarily result in citizen satisfaction with driver's license (SIM) services. A qualitative case study at the Gorontalo City Police (Polresta) employed interviews with eight informants, observations, and document analysis to examine five service aspects: alignment with expectations, output quality, reliability, consistency, and trust. Findings indicate that driver's licenses are generally perceived as accurate, legal, and beneficial, while transparency regarding costs, facilities, and oversight has improved. However, queues, procedural complexity, inconsistent communication among officers, repetitive procedures, a lack of explanation regarding decisions, and perceptions concerning middlemen (brokers) continue to limit satisfaction. The study identifies a gap in the conversion of output into satisfaction: the benefits of the output are mediated by learning, compliance, and psychological costs, as well as by perceptions of consistency, neutrality, respect, and the quality of explanations. These results demonstrate that output quality is a necessary but insufficient condition. Satisfaction increases when institutions reduce administrative burdens and implement processes that are fair, understandable, consistent, and predictable for citizens across varying daily service conditions and fluctuating levels of demand.*

Keywords: *Administrative Burden; Citizen Satisfaction; Licensing Services; Police Services; Procedural Justice.*

Abstrak. Penelitian ini menjelaskan mengapa kualitas output administratif yang akurat belum tentu menghasilkan kepuasan warga dalam pelayanan SIM. Studi kasus kualitatif di Polresta Gorontalo Kota menggunakan wawancara terhadap delapan informan, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis lima aspek pelayanan: kesesuaian dengan harapan, kualitas hasil, keandalan, konsistensi, dan kepercayaan. Temuan menunjukkan bahwa SIM umumnya dinilai akurat, legal, dan bermanfaat, sementara transparansi biaya, fasilitas, dan pengawasan juga membaik. Namun, antrean, kompleksitas tahapan, perbedaan komunikasi antarpetugas, pengulangan prosedur, kurangnya penjelasan keputusan, dan persepsi mengenai calo masih membatasi kepuasan. Penelitian mengidentifikasi kesenjangan konversi output-kepuasan: manfaat output disaring oleh biaya pembelajaran, kepatuhan, dan psikologis serta oleh persepsi atas konsistensi, netralitas, penghormatan, dan penjelasan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas output merupakan kondisi yang diperlukan, tetapi tidak mencukupi. Kepuasan meningkat ketika institusi mengurangi beban administratif dan menghadirkan proses yang adil, dapat dipahami, konsisten, serta dapat diprediksi oleh setiap warga dalam berbagai kondisi pelayanan sehari-hari dan tingkat permintaan yang berubah.

Kata Kunci: Beban Administratif; Keadilan Prosedural; Kepuasan Warga; Layanan Perizinan; Pelayanan Kepolisian.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan administratif merupakan salah satu arena utama tempat warga mengalami kehadiran negara. Kebanyakan warga tidak menilai pemerintah dengan membaca struktur organisasi, prosedur internal, atau laporan kinerja. Penilaian mereka lebih sering terbentuk ketika harus mencari informasi, memenuhi persyaratan, menunggu pelayanan, berkomunikasi dengan petugas, menerima keputusan, dan menggunakan dokumen yang diterbitkan. Pertemuan tersebut mengubah negara yang abstrak menjadi pengalaman konkret. Karena itu, kualitas hubungan antara warga dan aparatur garis depan dapat memengaruhi kepuasan

terhadap layanan sekaligus penilaian terhadap kompetensi, integritas, dan kelayakan institusi publik.

Kajian administrasi publik semakin menempatkan pengalaman warga sebagai bagian penting dari analisis karena interaksi warga–negara dapat menghasilkan konsekuensi bagi penerima layanan maupun organisasi birokrasi (Jakobsen et al., 2019; Halling & Baekgaard, 2024). Dalam perspektif yang lebih mendasar, hubungan warga–negara juga berkaitan dengan bagaimana administrasi publik menerjemahkan kepentingan publik dan relasi kontraktual antara negara dan warga ke dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan (Nani et al., 2026)

Pelayanan SIM di Indonesia memperlihatkan ketegangan antara modernisasi administratif dan pengalaman warga dalam menggunakan layanan. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 telah membakukan persyaratan, pengujian, penerbitan, dan perpanjangan SIM, sedangkan aplikasi SIM Nasional Presisi dikembangkan untuk mempermudah perpanjangan SIM A dan SIM C. Namun, evaluasi Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menghilangkan beban pelayanan: gangguan sistem, status verifikasi yang tidak segera diperbarui, ketidakpastian waktu penyelesaian, dan kemungkinan kembali ke pelayanan manual masih dikeluhkan pengguna (Ombudsman RI, 2025; Korlantas Polri, 2026). Ketegangan serupa terlihat di Polresta Gorontalo Kota. Bukti penelitian menunjukkan bahwa akurasi dokumen, transparansi biaya, fasilitas, dan pengawasan telah membaik, tetapi pemohon masih mengalami antrean, kompleksitas tahapan, pengulangan prosedur, perbedaan penjelasan antarpetugas, dan keterbatasan penjelasan atas keputusan. Kasus ini memperlihatkan bahwa modernisasi sistem dan ketepatan hasil belum selalu menghasilkan pengalaman pelayanan yang mudah, adil, dan memuaskan.

Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) menyediakan konteks yang penting untuk memeriksa hubungan tersebut. SIM bukan sekadar produk administratif yang diminta secara sukarela, melainkan bukti legal dan kompetensi yang diperlukan untuk mengemudikan kendaraan bermotor. Proses penerbitannya menggabungkan verifikasi identitas, pemeriksaan persyaratan, pengujian pengetahuan dan keterampilan, pembayaran penerimaan negara bukan pajak, pengambilan data, serta keputusan kepolisian. Pelayanan ini dengan demikian mempertemukan fungsi pelayanan publik, administrasi perizinan, pengaturan keselamatan, dan penggunaan kewenangan negara. Warga tidak hanya mengharapkan dokumen yang benar, tetapi juga prosedur yang dapat dipahami, waktu penyelesaian yang masuk akal, biaya yang transparan, keputusan yang konsisten, dan perlakuan yang tidak membedakan pemohon.

Kerangka regulatif penerbitan SIM di Indonesia telah dibakukan melalui Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. Regulasi tersebut mengatur persyaratan, pengujian, penerbitan, perpanjangan, serta penandaan SIM. Kepolisian juga mengembangkan aplikasi SIM Nasional Presisi atau SINAR sebagai kanal digital, terutama untuk memfasilitasi perpanjangan SIM A dan SIM C serta mengurangi kebutuhan warga mendatangi satuan penyelenggara administrasi SIM untuk seluruh tahapan perpanjangan (Korlantas Polri, 2021; Korlantas Polri, 2026). Standardisasi dan digitalisasi tersebut berpotensi meningkatkan keteraturan, aksesibilitas, dan transparansi. Namun, keberadaan aturan dan teknologi belum membuktikan bahwa setiap warga mengalami pelayanan sebagai proses yang sederhana, konsisten, dan adil. Prosedur yang seragam secara formal masih dapat dialami secara berbeda karena variasi informasi, komunikasi petugas, kepadatan pemohon, kemampuan menggunakan teknologi, dan kebutuhan untuk mengulangi tahapan tertentu.

Ketegangan tersebut tampak dalam pelayanan SIM di Polresta Gorontalo Kota. Bukti awal penelitian memperlihatkan dua gambaran yang berjalan bersamaan. Di satu sisi, SIM yang diterima pemohon pada umumnya akurat, sesuai dengan identitas, sah secara hukum, dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Transparansi biaya, penataan fasilitas, ketersediaan informasi, serta pengawasan internal juga dinilai mengalami perbaikan. Di sisi lain, pengalaman warga masih ditandai oleh antrean, lamanya proses bagi pemohon baru, kompleksitas tahapan, pengulangan prosedur, ketidakseragaman penjelasan antarpetugas, serta keterbatasan informasi mengenai ujian praktik dan alasan di balik keputusan pelayanan. Persepsi tentang keberadaan calo turut memengaruhi cara sebagian warga menilai integritas layanan, meskipun pengalaman dan bentuk keterpaparan setiap pemohon terhadap praktik tersebut tidak selalu sama.

Koeksistensi kedua gambaran itu melahirkan puzzle empiris: mengapa kemampuan organisasi menghasilkan dokumen yang akurat dan legal belum sepenuhnya dikonversi menjadi kepuasan warga? Pertanyaan ini penting karena penilaian terhadap keberhasilan pelayanan kerap berhenti pada keluaran yang dapat diukur organisasi, seperti akurasi dokumen, kepatuhan terhadap prosedur, jumlah permohonan yang diselesaikan, atau tidak adanya kesalahan identitas. Ukuran tersebut diperlukan, tetapi hanya menangkap bagian akhir pelayanan. Warga mengalami proses yang lebih panjang, mulai dari memperoleh informasi hingga memahami keputusan. Dokumen yang akhirnya diterbitkan secara benar tidak dengan sendirinya menghapus waktu, upaya, kebingungan, atau ketidakpastian yang dialami selama proses tersebut.

Literatur kepuasan warga menjelaskan bahwa penilaian pelayanan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan awal dan kinerja yang dirasakan. Informasi mengenai kinerja dan ekspektasi sebelumnya dapat membentuk cara warga mengevaluasi pemerintah, sehingga kinerja yang sama mungkin menghasilkan penilaian berbeda pada kelompok dengan standar pembandingan yang berbeda (James, 2009). Akan tetapi, pendekatan harapan–kinerja belum sepenuhnya membuka proses yang menghubungkan kualitas keluaran dan kepuasan. Pendekatan tersebut dapat menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan dialami, tetapi tidak dengan sendirinya menjelaskan bagian mana dari interaksi administratif yang menghasilkan kesenjangan tersebut. Persoalan analitisnya bukan hanya apakah kinerja memenuhi harapan, melainkan bagaimana biaya yang dialami dan cara kewenangan diterapkan menyaring penilaian warga terhadap hasil pelayanan.

Konsep beban administratif memberikan penjelasan pertama. Beban administratif merujuk pada pengalaman warga atas implementasi kebijakan yang dirasakan memberatkan dan lazim dibedakan menjadi biaya pembelajaran, kepatuhan, dan psikologis (Moynihan, Herd, & Harvey, 2015; Herd & Moynihan, 2018). Biaya pembelajaran muncul ketika warga harus menemukan dan memahami persyaratan, tahapan, jadwal, standar ujian, atau konsekuensi kegagalan. Biaya kepatuhan mencakup waktu tunggu, pengumpulan dokumen, perjalanan, pelaksanaan ujian, serta kebutuhan mengulangi tahapan. Biaya psikologis dapat muncul sebagai kebingungan, stres, rasa kehilangan kendali, atau kekhawatiran akan perlakuan yang tidak setara. Tinjauan sistematis terhadap 119 penelitian menunjukkan bahwa ketiga biaya tersebut merupakan mekanisme sentral dalam interaksi warga–negara, meskipun pembentukan dan akibatnya berbeda menurut konteks kebijakan serta karakteristik kelompok sasaran (Halling & Baekgaard, 2024). Studi lain menunjukkan bahwa waktu tunggu, gangguan komunikasi, dan kesalahan administratif dapat memperbesar beban bahkan ketika warga pada akhirnya tetap memperoleh layanan yang diminta (Holler & Tarshish, 2024).

Beban administratif sangat relevan bagi pelayanan SIM karena pemohon harus melewati tahapan yang wajib dan saling bergantung. Pemohon baru harus mempelajari persyaratan serta standar pengujian, sedangkan pemohon yang belum memenuhi persyaratan atau tidak lulus ujian dapat diminta kembali atau mengulang proses tertentu. Ketidakteraturan informasi dapat menambah biaya pembelajaran; antrean dan pengulangan meningkatkan biaya kepatuhan; sementara ketidakjelasan mengenai alasan keputusan dapat memperbesar biaya psikologis. Dengan demikian, keluaran yang akurat dan pengalaman memperoleh keluaran perlu dipisahkan secara analitis. Yang pertama menggambarkan kemampuan organisasi

menghasilkan dokumen yang benar, sedangkan yang kedua menunjukkan seberapa besar sumber daya dan tekanan yang harus ditanggung warga untuk memperoleh dokumen tersebut.

Penjelasan kedua berasal dari teori keadilan prosedural. Warga tidak hanya memperhatikan apakah keputusan akhirnya menguntungkan, tetapi juga bagaimana keputusan dibuat dan disampaikan. Prosedur cenderung dinilai adil ketika warga memperoleh kesempatan menyampaikan informasi, diperlakukan dengan hormat, menghadapi pengambil keputusan yang netral, serta menerima penjelasan yang dapat dipahami. Eksperimen Herian et al. (2012) menunjukkan bahwa persepsi keadilan prosedural merupakan prediktor kuat kepuasan terhadap keputusan pemerintah, terutama ketika warga memiliki pengetahuan terbatas dan menghadapi ketidakpastian mengenai institusi pengambil keputusan. Dalam konteks kepolisian, perlakuan yang adil secara prosedural juga berkaitan dengan kepuasan, kerja sama, dan legitimasi institusi, bukan hanya dengan penilaian instrumental terhadap hasil kerja kepolisian (Hinds & Murphy, 2007).

Keadilan prosedural tidak berarti bahwa setiap pemohon harus memperoleh SIM atau selalu menerima keputusan yang diinginkan. Kepolisian tetap harus menerapkan standar kompetensi dan keselamatan. Seorang pemohon dapat dinyatakan belum lulus apabila tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan. Persoalannya adalah apakah kriteria tersebut diterapkan secara konsisten, apakah pemohon memahami bagian yang belum dipenuhi, dan apakah keputusan dijelaskan tanpa merendahkan warga. Keputusan yang secara substantif benar dapat dinilai tidak adil apabila alasan dan prosesnya sulit dipahami. Sebaliknya, keputusan yang kurang menguntungkan lebih mungkin diterima ketika prosedurnya netral, komunikasinya menghormati pemohon, dan alasan keputusan disampaikan secara memadai. Bukti eksperimental menunjukkan bahwa pengaturan dan penjelasan setelah keputusan dapat memperkuat legitimasi empiris, termasuk di antara pihak yang terkena dampak langsung (de Fine Licht, 2022).

Cara petugas berkomunikasi menjadi penghubung penting antara beban administratif dan keadilan prosedural. Bahasa administratif memiliki fungsi informasional sekaligus relasional. Penjelasan yang jelas dapat membantu warga mengetahui tindakan yang harus dilakukan, sedangkan komunikasi yang menghormati menunjukkan bagaimana institusi memandang dan memperlakukan pemohon. Eksperimen Eckhard dan Friedrich (2024) menemukan bahwa unsur relasional dalam bahasa pelayanan meningkatkan kepuasan warga secara independen dari hasil keputusan. Temuan tersebut membantu menjelaskan mengapa dua pemohon yang memperoleh hasil administratif sama dapat memberikan evaluasi berbeda. Perbedaan itu

mungkin tidak berasal dari dokumen yang diterima, tetapi dari kejelasan penjelasan, nada komunikasi, konsistensi informasi, dan kesempatan memahami alasan keputusan.

Hubungan antara transparansi dan kepercayaan juga tidak bersifat otomatis. Publikasi tarif, persyaratan, prosedur, dan kanal pengaduan dapat mengurangi ketidakpastian, tetapi pengaruhnya bergantung pada jenis informasi, media penyampaian, dan kondisi penerima. Meta-analisis Wang dan Guan (2023) menemukan pengaruh positif transparansi terhadap kepercayaan pemerintah, tetapi besarnya relatif terbatas dan berubah menurut bentuk serta konteks transparansi. Artinya, keterbukaan formal perlu dapat dipahami dan dikonfirmasi melalui pengalaman konkret. Apabila informasi tertulis berbeda dari penjelasan petugas atau praktik yang dialami pemohon, transparansi dapat kehilangan daya meyakinkannya. Sebaliknya, kesesuaian antara informasi publik dan perlakuan di loket dapat memperkuat prediktabilitas serta kepercayaan.

Meskipun kajian tentang kepuasan pelayanan, beban administratif, dan keadilan prosedural telah berkembang, ketiganya masih sering bergerak dalam percakapan akademik yang terpisah. Studi kepuasan pelayanan lazim memperlakukan akurasi, keandalan, kecepatan, dan responsivitas sebagai dimensi kualitas yang sejajar. Literatur beban administratif lebih banyak menjelaskan kesulitan warga dalam mengakses program sosial, manfaat, atau hak pemerintah. Kajian keadilan prosedural dalam kepolisian terutama berfokus pada legitimasi, kepatuhan, kerja sama, dan penerimaan terhadap keputusan. Belum cukup dijelaskan bagaimana beban administratif dan keadilan prosedural bekerja bersama dalam mengondisikan hubungan antara kualitas keluaran dan kepuasan pada pelayanan perizinan kepolisian yang bersifat wajib, bertahap, dan mengandung pengujian kompetensi.

Penelitian ini menjawab kekosongan tersebut dengan memandang kepuasan sebagai hasil konversi, bukan konsekuensi otomatis dari keluaran yang akurat. Argumen yang diajukan adalah bahwa kualitas keluaran merupakan kondisi yang diperlukan, tetapi belum mencukupi. Manfaat dari dokumen yang benar dan legal disaring oleh biaya pembelajaran, kepatuhan, dan psikologis yang dialami pemohon, serta oleh penilaian mereka terhadap konsistensi, netralitas, penghormatan, dan kualitas penjelasan selama pelayanan. Berdasarkan studi kasus kualitatif di Polresta Gorontalo Kota, penelitian ini menjawab pertanyaan: bagaimana beban administratif dan keadilan prosedural menjelaskan mengapa kualitas keluaran yang akurat belum sepenuhnya menghasilkan kepuasan warga dalam pelayanan SIM?

Kontribusi penelitian ini terletak pada penjelasan mekanisme yang menghubungkan kinerja organisasi dengan evaluasi warga. Pertama, penelitian membedakan kualitas keluaran dari pengalaman untuk memperolehnya sehingga keberhasilan administratif tidak menutupi

biaya yang ditanggung pemohon. Kedua, penelitian mempertemukan beban administratif dan keadilan prosedural sebagai mekanisme yang saling berhubungan: komunikasi yang tidak jelas sekaligus meningkatkan biaya pembelajaran dan melemahkan persepsi keadilan, sedangkan penjelasan yang konsisten dapat mengurangi beban serta memperkuat penerimaan terhadap keputusan. Ketiga, penelitian memperluas penggunaan kedua perspektif tersebut ke dalam pelayanan perizinan kepolisian. Fokus evaluasi dengan demikian bergeser dari pertanyaan apakah SIM berhasil diterbitkan menuju penjelasan tentang bagaimana proses penerbitannya dialami, ditafsirkan, dan dikonversi menjadi kepuasan warga.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini membedakan kualitas keluaran administratif dari pengalaman warga selama memperoleh keluaran tersebut. Perbedaan ini diperlukan karena pelayanan SIM dapat menghasilkan dokumen yang akurat, sesuai identitas, sah secara hukum, dan dapat digunakan, tetapi tetap dinilai kurang memuaskan apabila prosesnya sulit dipahami, memerlukan waktu yang tidak pasti, atau diterapkan secara tidak konsisten. Grönroos (1984) membedakan kualitas teknis, yakni apa yang diterima pengguna, dari kualitas fungsional, yaitu bagaimana layanan diberikan. Brady dan Cronin (2001) kemudian menunjukkan bahwa penilaian pengguna dibentuk oleh kualitas hasil, interaksi, dan lingkungan pelayanan. Dalam pelayanan publik, hubungan ini tidak sepenuhnya menyerupai transaksi pasar karena warga berhadapan dengan organisasi yang berwenang menetapkan persyaratan, menilai kompetensi, menunda penerbitan, atau menolak permohonan. Oleh sebab itu, hasil yang benar merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan, tetapi belum menggambarkan keseluruhan pengalaman warga.

Kepuasan umumnya dijelaskan melalui perbandingan antara kinerja yang dialami dan harapan sebelum pelayanan. Warga cenderung memberikan penilaian positif ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan dan memberikan penilaian negatif ketika kinerja berada di bawahnya. Penelitian eksperimental menunjukkan bahwa informasi mengenai kinerja dan harapan awal memengaruhi penilaian warga terhadap layanan pemerintah (James, 2009; Poister & Thomas, 2011). Namun, harapan tidak bersifat tunggal. Warga dapat memiliki harapan prediktif mengenai apa yang kemungkinan terjadi dan harapan normatif mengenai apa yang seharusnya diberikan pemerintah (Favero & Kim, 2021). Pemohon SIM mungkin memperkirakan adanya beberapa tahapan dan pengujian, tetapi tetap mengharapkan informasi yang jelas, waktu yang masuk akal, biaya resmi, serta perlakuan yang setara. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan juga ditemukan dalam konteks pelayanan publik di Gorontalo,

ketika kualitas pelayanan yang diterima masyarakat menjadi faktor penting dalam membentuk evaluasi mereka terhadap penyelenggaraan layanan (Taib et al., 2025).

Penjelasan berbasis harapan dan kinerja menjadi kurang memadai apabila kinerja diperlakukan sebagai satu kesatuan. Seorang pemohon dapat menilai SIM yang diterimanya akurat dan bermanfaat, tetapi pada saat yang sama merasa tidak puas terhadap antrean, komunikasi petugas, atau kewajiban mengulangi ujian tanpa penjelasan yang cukup. Penelitian ini menyebut keadaan tersebut sebagai kesenjangan konversi keluaran-kepuasan, yaitu keadaan ketika keberhasilan organisasi menghasilkan dokumen yang benar tidak sepenuhnya berubah menjadi evaluasi positif karena pengalaman pelayanan mengurangi nilai keberhasilan tersebut. Konsep ini tidak menolak pentingnya kualitas keluaran. Sebaliknya, kualitas keluaran ditempatkan sebagai kondisi yang diperlukan, sedangkan pengalaman prosedural menentukan apakah manfaatnya benar-benar dirasakan warga.

Mekanisme pertama yang menjelaskan kesenjangan tersebut adalah beban administratif. Beban administratif merujuk pada biaya pembelajaran, kepatuhan, dan psikologis yang dialami warga ketika berinteraksi dengan negara (Moynihan, Herd, & Harvey, 2015; Herd & Moynihan, 2018). Tinjauan sistematis Halling dan Baekgaard (2024) memperlihatkan bahwa ketiga bentuk biaya tersebut dapat memengaruhi perilaku, akses, dan evaluasi warga, tetapi intensitasnya bergantung pada desain kebijakan, praktik implementasi, dan sumber daya yang dimiliki penerima layanan. Perspektif ini memusatkan perhatian pada pengalaman konkret warga, bukan hanya pada jumlah persyaratan atau prosedur yang tercantum dalam standar pelayanan.

Biaya pembelajaran muncul ketika pemohon harus mencari dan memahami informasi mengenai dokumen persyaratan, urutan pelayanan, standar ujian, jadwal, biaya, serta konsekuensi apabila belum memenuhi ketentuan. Informasi yang telah dipublikasikan belum tentu menghilangkan biaya tersebut apabila tersebar pada beberapa media, menggunakan istilah administratif, tidak diperbarui, atau dijelaskan secara berbeda oleh petugas. Komunikasi pelayanan karena itu mempunyai fungsi substantif. Bahasa yang mudah dipahami membantu warga menentukan tindakan, sedangkan penjelasan yang ambigu membuat mereka menanggung pekerjaan interpretasi yang seharusnya dapat dikurangi oleh organisasi. Studi Eckhard dan Friedrich (2024) menunjukkan bahwa unsur relasional dalam komunikasi aparatur dapat meningkatkan kepuasan secara independen dari hasil keputusan.

Biaya kepatuhan mencakup waktu, tenaga, perjalanan, pengumpulan dokumen, pelaksanaan ujian, dan pengulangan tahapan. Penelitian ini tidak memperlakukan seluruh persyaratan sebagai beban yang tidak sah. Ujian teori dan praktik memiliki hubungan substantif

dengan kompetensi serta keselamatan berkendara. Beban menjadi problematis ketika biaya yang diperlukan bertambah akibat informasi awal yang tidak lengkap, antrean yang tidak terkelola, ketidakpastian jadwal, atau pengulangan yang sebenarnya dapat dicegah. Perbedaan ini penting agar analisis tidak menyamakan standarisasi dengan kerumitan. Pertanyaan yang relevan adalah apakah persyaratan sebanding dengan tujuan regulasi dan apakah organisasi telah mengurangi friksi yang tidak diperlukan.

Biaya psikologis mencakup stres, kebingungan, kehilangan rasa kendali, serta kekhawatiran akan perlakuan yang berbeda. Biaya ini dapat muncul meskipun pemohon akhirnya menerima dokumen yang benar. Waktu penyelesaian yang tidak pasti, alasan kegagalan ujian yang kurang jelas, atau perbedaan penjelasan antarpetugas dapat membuat proses sulit diprediksi. Penelitian mengenai perjumpaan administratif menunjukkan bahwa waktu tunggu, gangguan komunikasi, dan kesalahan administrasi tidak hanya meningkatkan upaya yang harus dikeluarkan, tetapi juga membentuk cara warga mengingat serta mengevaluasi institusi (Holler & Tarshish, 2024). Dengan demikian, kualitas keluaran dan biaya proses tidak saling menghapus: hasil yang akurat dapat berjalan bersamaan dengan pengalaman yang membebani.

Beban yang dialami juga tidak sama bagi seluruh pemohon. Masood dan Nisar (2021) menggunakan konsep *administrative capital* untuk menjelaskan bagaimana pengetahuan, keterampilan, jaringan, dan pengalaman berhadapan dengan birokrasi membantu warga menghadapi tuntutan administratif. Pemohon yang pernah mengurus SIM mungkin lebih mudah mengenali tahapan pelayanan daripada pemohon pertama kali. Warga yang terbiasa menggunakan kanal digital juga dapat memperoleh informasi dengan biaya lebih rendah daripada mereka yang memiliki keterbatasan akses atau kemampuan digital. Keseragaman prosedur formal karena itu tidak selalu menghasilkan kesetaraan pengalaman. Prosedur yang tampak sederhana bagi satu kelompok dapat menimbulkan biaya lebih besar bagi kelompok lainnya.

Mekanisme kedua adalah keadilan prosedural. Konsep ini merujuk pada penilaian warga terhadap cara kewenangan digunakan dan keputusan dihasilkan. Orang tidak hanya menilai apakah hasil sesuai dengan kepentingannya, tetapi juga apakah proses memberikan kesempatan untuk didengar, dijalankan secara netral, memperlakukan mereka dengan hormat, dan menyediakan alasan yang dapat dipahami (Tyler, 2006). Dalam pelayanan pemerintah, persepsi mengenai keadilan prosedural menjadi prediktor penting kepuasan terhadap keputusan, terutama ketika warga memiliki informasi terbatas atau menghadapi ketidakpastian mengenai organisasi (Herian et al., 2012). Dalam pelayanan kepolisian, perlakuan yang adil

juga berkaitan dengan penerimaan terhadap otoritas, kepuasan, dan legitimasi institusi (Hinds & Murphy, 2007). Orientasi tersebut juga sejalan dengan pendekatan pelayanan publik berbasis nilai etis yang menempatkan kepentingan warga, akuntabilitas, integritas, dan orientasi pelayanan sebagai bagian penting dalam memperkuat kualitas administrasi publik (Nani et al., 2025)

Keadilan prosedural dalam penelitian ini dianalisis melalui konsistensi, netralitas, penghormatan, dan kualitas penjelasan. Konsistensi berarti persyaratan serta standar pengujian diterapkan dengan cara yang relatif sama. Netralitas menunjukkan bahwa keputusan didasarkan pada aturan dan bukti, bukan kedekatan pribadi, perantara informal, atau perlakuan istimewa. Penghormatan terlihat dari cara petugas berkomunikasi dan mengakui martabat pemohon. Kualitas penjelasan berhubungan dengan kemampuan organisasi menerangkan prosedur, hasil pengujian, serta alasan suatu keputusan. Penjelasan setelah keputusan dapat membantu membangun penerimaan bahkan ketika hasilnya tidak menguntungkan pihak yang terkena dampak (de Fine Licht, 2022).

Keadilan prosedural tidak mengharuskan setiap pemohon memperoleh SIM. Keputusan untuk tidak meluluskan pemohon dapat dibenarkan apabila kompetensinya belum memenuhi standar keselamatan. Namun, keputusan yang substantif benar tetap dapat dinilai negatif ketika kriteria tidak diketahui, penjelasan antarpetugas berbeda, atau pemohon tidak memahami bagian yang harus diperbaiki. Sebaliknya, kewajiban mengulang ujian lebih mungkin diterima jika kriteria disampaikan sebelumnya, diterapkan secara konsisten, dan dijelaskan dengan hormat. Prosedur yang adil dengan demikian tidak menghapus otoritas kepolisian, tetapi membuat penggunaan otoritas tersebut dapat dipahami dan dinilai layak oleh warga.

Beban administratif dan keadilan prosedural tidak bekerja secara terpisah. Penjelasan yang jelas dapat menurunkan biaya pembelajaran sekaligus meningkatkan persepsi bahwa organisasi bertindak terbuka. Kepastian antrean dan jadwal mengurangi biaya kepatuhan serta memperkuat konsistensi. Umpan balik setelah ujian dapat menekan biaya psikologis sekaligus menunjukkan bahwa keputusan didasarkan pada kriteria yang netral. Sebaliknya, informasi yang berubah-ubah meningkatkan upaya pemohon dan memunculkan keraguan mengenai kesetaraan perlakuan. Interaksi kedua mekanisme inilah yang menjelaskan mengapa keluaran administratif yang sama dapat menghasilkan pengalaman dan penilaian yang berbeda.

Kepuasan dalam penelitian ini dipahami sebagai evaluasi menyeluruh atas hasil dan proses pelayanan tertentu. Kepuasan dibedakan dari kepercayaan institusional. Kepuasan merujuk pada penilaian terhadap pengalaman pelayanan yang dialami, sedangkan kepercayaan mencakup keyakinan yang lebih luas bahwa institusi akan bertindak kompeten, adil, dan

berintegritas pada masa mendatang. Meskipun berbeda, pengalaman pelayanan dapat memperkuat atau mengikis kepercayaan karena interaksi di garis depan menyediakan informasi langsung mengenai cara organisasi bekerja (Berg & Johansson, 2020). Meta-analisis Wang dan Guan (2023) juga memperlihatkan bahwa transparansi secara umum berkaitan positif dengan kepercayaan, tetapi pengaruhnya bergantung pada bentuk informasi dan konteks penerimanya. Transparansi biaya dan prosedur karena itu akan lebih meyakinkan apabila selaras dengan praktik yang dialami warga.

Kerangka ini menempatkan kepuasan sebagai hasil konversi kualitas keluaran melalui pengalaman administratif. Dokumen yang akurat menyediakan manfaat instrumental, tetapi manfaat tersebut dinilai bersama biaya yang dikeluarkan dan cara warga diperlakukan. Konversi menguat ketika informasi mudah dipahami, tahapan dapat diprediksi, biaya kepatuhan proporsional, keputusan konsisten, dan komunikasi menunjukkan penghormatan. Sebaliknya, biaya pembelajaran, kepatuhan, dan psikologis yang tinggi, disertai prosedur yang dipersepsikan tidak adil, dapat menghambat kualitas keluaran menjadi kepuasan. Kerangka konseptual ini mengarahkan analisis pada bentuk beban yang muncul dalam setiap tahap pelayanan, cara petugas menerapkan dan menjelaskan keputusan, serta kondisi yang membuat akurasi SIM memperoleh atau kehilangan makna positif bagi warga.

3. METODE PENELITIAN

Desain dan Pendekatan Penelitian

Studi menggunakan desain studi kasus kualitatif dengan orientasi fenomenologis untuk menjelaskan bagaimana warga mengalami, menafsirkan, dan mengevaluasi proses pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polresta Gorontalo Kota. Pendekatan kualitatif dipilih karena pertanyaan penelitian tidak hanya berkenaan dengan tingkat kepuasan, tetapi terutama dengan mekanisme yang menyebabkan kualitas output administratif tidak sepenuhnya dikonversi menjadi kepuasan warga. Fokus penelitian diarahkan pada pengalaman konkret pemohon ketika mencari informasi, memenuhi persyaratan, mengikuti tahapan pengujian, berinteraksi dengan petugas, menerima keputusan pelayanan, dan memperoleh dokumen SIM.

Polresta Gorontalo Kota diperlakukan sebagai satu kasus institusional, sedangkan perjumpaan antara pemohon dan petugas pada berbagai tahapan pelayanan menjadi unit pengalaman yang dianalisis. Studi kasus memungkinkan peneliti memeriksa hubungan antara prosedur formal dan pelaksanaannya dalam konteks organisasi tertentu serta menjelaskan bagaimana kondisi operasional, perilaku petugas, dan pemahaman warga membentuk pengalaman pelayanan (Yin, 2018). Orientasi fenomenologis digunakan untuk

mempertahankan perhatian pada makna yang diberikan informan terhadap antrean, pengulangan prosedur, konsistensi informasi, keadilan keputusan, dan integritas penyelenggara. Dengan demikian, penelitian tidak diarahkan untuk mengukur besaran pengaruh secara statistik, tetapi mengidentifikasi pola dan mekanisme yang muncul secara konsisten dalam pengalaman warga.

Lokasi, Konteks, dan Unit Analisis

Penelitian dilaksanakan pada pelayanan penerbitan SIM di Polresta Gorontalo Kota selama enam bulan pada 2026. Pemilihan lokasi didasarkan pada karakter pelayanan SIM sebagai pelayanan administratif wajib yang menggabungkan penerbitan dokumen, pengujian kompetensi, penggunaan kewenangan kepolisian, dan interaksi langsung antara petugas dengan warga. Konteks tersebut menyediakan variasi pengalaman yang diperlukan untuk menelaah perbedaan antara kualitas hasil administratif dan kualitas proses pelayanan.

Unit analisis penelitian adalah pengalaman warga dalam memperoleh pelayanan SIM. Pengalaman tersebut tidak diperlakukan sebagai kumpulan pendapat yang terpisah, tetapi sebagai rangkaian interaksi administratif sejak warga mencari informasi sampai menerima hasil atau keputusan pelayanan. Analisis difokuskan pada empat komponen: kualitas output yang diterima, biaya administratif yang dialami, keadilan prosedural yang dirasakan, dan evaluasi kepuasan terhadap pelayanan. Batas kasus mencakup pelayanan yang berlangsung di satu institusi sehingga temuan penelitian dimaksudkan untuk menghasilkan generalisasi analitis terhadap hubungan antarkonsep, bukan generalisasi statistik terhadap seluruh pelayanan SIM di Indonesia.

Informan dan Strategi Pemilihan

Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung dan pengetahuan mereka mengenai pelayanan SIM. Dokumen penelitian yang dapat diverifikasi mencatat delapan informan, terdiri atas empat masyarakat pengguna pelayanan dan empat informan institusional yang mencakup petugas pelayanan, petugas senior, dan unsur pengawasan atau administrasi pelayanan. Komposisi ini memungkinkan penelitian membandingkan pengalaman pengguna dengan penjelasan penyelenggara mengenai SOP, beban pelayanan, konsistensi informasi, pengawasan, dan integritas petugas.

Pengguna pelayanan dipilih karena telah mengalami tahapan pengurusan SIM dan mampu menjelaskan harapan, kesulitan, interaksi, serta penilaian terhadap hasil pelayanan. Petugas dipilih karena memiliki pengetahuan mengenai penerapan prosedur, verifikasi dokumen, ujian, pengelolaan antrean, dan komunikasi kepada pemohon. Unsur senior atau pengawas memberikan informasi mengenai konsistensi pelayanan, evaluasi internal,

pengendalian pungutan liar, serta respons organisasi terhadap keluhan warga. Dalam pelaporan, informan dirujuk menggunakan kode, seperti Ad, Rk, Da, Rn, RU, BS, NY, dan BA, agar kutipan dapat ditelusuri tanpa menjadikan identitas personal sebagai pusat analisis.

Penggunaan delapan informan tersebut merupakan koreksi metodologis terhadap pernyataan awal skripsi yang menyebutkan 15 responden, karena lampiran deskripsi informan dan transkrip yang tersedia hanya mendokumentasikan delapan orang. Untuk menjaga transparansi dan mencegah klaim yang melampaui bukti, versi artikel ini menggunakan jumlah informan yang benar-benar dapat diverifikasi dalam korpus penelitian.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh narasi pengalaman pengguna dan penjelasan institusional dari petugas. Pertanyaan mencakup kesesuaian pelayanan dengan harapan, ketepatan hasil, kejelasan persyaratan, waktu tunggu, konsistensi informasi, pengalaman pengulangan, perlakuan petugas, transparansi biaya, alasan keputusan pelayanan, serta persepsi mengenai calo dan pungutan informal. Format semi-terstruktur memungkinkan seluruh informan membahas tema yang sebanding sekaligus memberikan ruang bagi munculnya pengalaman yang tidak tercakup dalam pertanyaan awal.

Observasi digunakan untuk memeriksa situasi pelayanan secara langsung, terutama alur pemohon, kondisi ruang tunggu, pemberian informasi, antrean, interaksi petugas–warga, dan pelaksanaan tahapan pelayanan. Dokumentasi mencakup SOP, informasi persyaratan dan tarif, laporan atau hasil Survei Kepuasan Masyarakat, serta dokumen kelembagaan lain yang berkaitan dengan pelayanan SIM. Ketiga sumber tersebut mempunyai fungsi berbeda: wawancara merekam pengalaman dan interpretasi, observasi menunjukkan praktik pelayanan, sedangkan dokumen merepresentasikan desain dan standar formal organisasi.

Strategi Analisis Data

Analisis dilakukan secara bertahap mengikuti logika kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Pada tahap pertama, seluruh data dibaca dan dikelompokkan berdasarkan episode pelayanan: pencarian informasi, pemenuhan persyaratan, antrean dan registrasi, ujian, pemberian keputusan, pengulangan prosedur, serta penerbitan dokumen. Pengelompokan berbasis episode digunakan agar analisis tidak berhenti pada daftar dimensi kepuasan, tetapi dapat menemukan titik proses tempat beban dan persepsi ketidakadilan muncul.

Pada tahap kedua dilakukan pengodean awal. Kode kualitas output mencakup akurasi, kelengkapan, legalitas, dan kemanfaatan dokumen. Kode beban administratif dibedakan

menjadi biaya pembelajaran, biaya kepatuhan, dan biaya psikologis sesuai konseptualisasi Moynihan, Herd, dan Harvey (2015). Biaya pembelajaran mencakup kesulitan memahami persyaratan atau ujian; biaya kepatuhan mencakup waktu tunggu, penyediaan dokumen, dan pengulangan; sedangkan biaya psikologis mencakup kebingungan, ketidakpastian, rasa dipersulit, atau kekhawatiran mengenai ketidakadilan. Keadilan prosedural dikodekan melalui konsistensi, netralitas, penghormatan, transparansi, dan kualitas penjelasan. Kepuasan dikodekan sebagai evaluasi informan terhadap hasil dan keseluruhan pengalaman pelayanan.

Pada tahap ketiga dilakukan pengodean pola untuk mengidentifikasi hubungan antarkategori. Perhatian utama diberikan pada konfigurasi ketika kualitas output dinilai tinggi, tetapi kepuasan tertahan oleh beban administratif atau keadilan prosedural yang lemah. Penjelasan warga dibandingkan dengan keterangan petugas dan dokumen formal untuk mengetahui apakah persoalan berasal dari desain aturan, kapasitas operasional, komunikasi garis depan, atau perbedaan interpretasi. Kasus negative, misalnya pengalaman pelayanan yang cepat atau informasi yang dinilai jelas, tetap dipertahankan untuk menghindari penyimpulan bahwa semua warga mengalami beban yang sama.

Keabsahan dan Batas Inferensi

Keabsahan temuan diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik. Pernyataan warga dibandingkan dengan penjelasan petugas, hasil observasi, dan dokumen pelayanan. Verifikasi dilakukan dengan kembali pada kutipan dan bukti asal ketika ditemukan perbedaan antara SOP formal dan pengalaman warga. Jejak analitis dipertahankan melalui hubungan antara kutipan informan, kode, kategori, dan kesimpulan mekanisme.

Penelitian ini tidak mengklaim hubungan kausal dalam pengertian eksperimental. Inferensi yang dihasilkan bersifat berbasis mekanisme: menunjukkan bagaimana dan dalam kondisi apa beban administratif serta keadilan prosedural dapat menghambat konversi kualitas output menjadi kepuasan. Karena berasal dari satu lokasi dan jumlah informan terbatas, temuan harus diuji pada pelayanan kepolisian dan yurisdiksi lain. Meskipun demikian, perbandingan perspektif warga, petugas, pengawas, observasi, dan dokumen memberikan dasar yang memadai untuk mengembangkan penjelasan konseptual mengenai paradoks output akurat tetapi kepuasan belum optimal.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis menunjukkan bahwa pelayanan SIM di Polresta Gorontalo Kota tidak dapat dikelompokkan secara sederhana sebagai pelayanan yang berhasil atau gagal. Institusi relatif berhasil menjaga akurasi dan legalitas dokumen, memperjelas biaya resmi, menata fasilitas,

serta memperkuat pengawasan. Namun, pencapaian tersebut berjalan berdampingan dengan antrean, kompleksitas tahapan bagi pemohon baru, perbedaan penjelasan antarpetugas, pengulangan proses, dan keraguan mengenai keberadaan jalur informal. Pola ini memperlihatkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh mutu dokumen yang diterima. Manfaat keluaran administratif dinilai bersama biaya yang ditanggung dan keadilan proses yang dialami warga.

Kesesuaian Layanan dengan Harapan: Ketika Standar Formal Belum Menjadi Pengalaman Pelayanan

Harapan warga terhadap pelayanan SIM berpusat pada kecepatan, kesederhanaan, kejelasan prosedur, transparansi biaya, dan ketiadaan pungutan tambahan. Sebagian harapan tersebut telah dipenuhi. Ruang pelayanan dinilai lebih tertata, fasilitas menunggu cukup memadai, informasi biaya lebih terbuka, dan petugas tersedia untuk memberikan arahan. Namun, perbaikan fasilitas belum selalu diikuti oleh waktu pelayanan yang sesuai dengan harapan. Seorang pengguna mengakui bahwa pelayanan lebih teratur dan ruang tunggu lebih nyaman daripada sebelumnya, tetapi antrean masih cukup panjang pada waktu tertentu (int-01).

Kesenjangan antara harapan dan pengalaman lebih terasa bagi pemohon baru. Rangkaian registrasi, pemeriksaan persyaratan, ujian teori, dan ujian praktik dianggap memerlukan waktu panjang ketika urutan serta konsekuensi setiap tahap belum dipahami sejak awal (int-03). Bukti ini tidak menunjukkan bahwa warga menolak pengujian kompetensi. Pengujian merupakan bagian substantif dari penerbitan SIM karena dokumen tersebut menandakan kelayakan seseorang mengemudikan kendaraan. Persoalannya terletak pada kemampuan organisasi menerjemahkan tahapan yang wajib menjadi proses yang dapat dipahami dan diperkirakan oleh pemohon.

Dari perspektif institusi, waktu, biaya, dan prosedur pelayanan telah ditetapkan. Petugas menjelaskan bahwa pelayanan tidak selalu berlangsung secepat yang diharapkan ketika jumlah pemohon meningkat (int-05). Dengan demikian, jarak antara standar dan pengalaman tidak terutama disebabkan oleh ketiadaan aturan, tetapi oleh keterbatasan kapasitas operasional dalam mempertahankan kecepatan ketika permintaan berubah. SOP dapat tetap sama, sementara waktu tunggu yang dialami pemohon berbeda menurut kepadatan pelayanan.

Pola tersebut konsisten dengan model *expectancy-disconfirmation*, yang menjelaskan bahwa warga menilai pelayanan dengan membandingkan kinerja yang dialami dan harapan sebelumnya (James, 2009; Poister & Thomas, 2011). Namun, temuan penelitian memperlihatkan bahwa harapan warga tidak hanya bersifat prediktif. Pemohon mungkin

memperkirakan bahwa pelayanan SIM melibatkan beberapa tahapan, tetapi secara normatif tetap mengharapkan tahapan tersebut dijelaskan dengan baik, diterapkan secara efisien, dan tidak menimbulkan ketidakpastian. Ekspektasi normatif mengenai apa yang seharusnya diberikan organisasi dapat memengaruhi kepuasan lebih kuat daripada perkiraan mengenai apa yang mungkin terjadi (Favero & Kim, 2021).

Kesesuaian pelayanan karena itu tidak cukup dinilai dengan memeriksa apakah petugas telah mengikuti SOP. Penilaian juga perlu mempertimbangkan apakah standar tersebut menghasilkan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan praktis warga. Antrean menunjukkan jarak antara standar waktu dan kapasitas operasional, sedangkan kompleksitas yang dirasakan pemohon baru menunjukkan jarak antara informasi yang tersedia dan kemampuan pengguna memahami proses. Kesesuaian substantif tercapai apabila aturan formal dapat dijalani sebagai proses yang jelas, proporsional, dan dapat diprediksi.

Kualitas Hasil Layanan: Kesenjangan Konversi antara Keluaran dan Kepuasan

Temuan yang paling konsisten adalah kuatnya penilaian terhadap kualitas dokumen SIM. Pengguna menyatakan bahwa nama, alamat, dan golongan SIM tercetak sesuai data yang diberikan (int-01). Pemohon lain menekankan legalitas dan manfaat dokumen sebagai bukti bahwa ia dapat mengemudikan kendaraan secara sah (int-03). Dari sisi organisasi, ketepatan dijaga melalui pemeriksaan data sebelum pencetakan dan perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian identitas (int-05). Bukti tersebut menunjukkan bahwa fungsi administratif inti, yaitu menghasilkan dokumen yang akurat, legal, dan dapat digunakan, relatif terlaksana dengan baik.

Akan tetapi, penilaian terhadap keluaran tidak selalu diikuti evaluasi yang sama positif terhadap proses. Seorang pengguna tidak menemukan kesalahan pada SIM yang diterima, tetapi tetap menilai bahwa kecepatan dan kenyamanan pelayanan memerlukan perbaikan (int-04). Warga dengan demikian dapat mengakui kompetensi teknis organisasi tanpa menyatakan kepuasan penuh terhadap keseluruhan interaksi. Perbedaan tersebut mendukung pembedaan antara kualitas teknis, yaitu apa yang diterima pengguna, dan kualitas fungsional, yaitu bagaimana hasil tersebut diberikan (Grönroos, 1984). Model hierarkis Brady dan Cronin (2001) juga menempatkan mutu hasil, interaksi, dan lingkungan sebagai unsur berbeda yang secara bersama membentuk penilaian pelayanan.

Temuan penelitian melangkah lebih jauh dari pemisahan hasil dan proses. Hubungan kedua dimensi tersebut tidak bersifat aditif. Akurasi SIM tidak selalu mengimbangi antrean, kebingungan, atau pengulangan prosedur. Keluaran yang benar cenderung dianggap sebagai kewajiban dasar institusi, sedangkan pengalaman negatif memperoleh perhatian lebih besar

karena menuntut tambahan waktu, upaya, atau tekanan psikologis. Akibatnya, manfaat dokumen dapat tetap diakui, tetapi penilaian terhadap pengalaman pelayanan tertahan.

Pola ini menunjukkan adanya kesenjangan konversi keluaran–kepuasan. Kesenjangan tersebut muncul ketika keberhasilan menghasilkan dokumen tidak sepenuhnya berubah menjadi evaluasi positif karena manfaat keluaran disaring oleh pengalaman untuk memperolehnya. Akurasi, legalitas, dan kemanfaatan tetap menjadi kondisi yang diperlukan. Namun, ketiganya baru menghasilkan kepuasan yang lebih utuh apabila diperoleh melalui proses yang dapat dipahami, waktunya relatif pasti, dan tidak membebankan friksi yang seharusnya dapat dicegah.

Implikasinya, ukuran kinerja internal dan evaluasi warga tidak dapat diperlakukan sebagai ukuran yang sama. Organisasi dapat menilai pelayanan berhasil karena dokumen diterbitkan tanpa kesalahan dan seluruh prosedur dipenuhi. Warga memasukkan biaya waktu, perjalanan, pencarian informasi, interaksi dengan petugas, dan ketidakpastian keputusan ke dalam evaluasinya. Kualitas keluaran menggambarkan keberhasilan produksi administratif, sedangkan kepuasan menunjukkan keberhasilan organisasi mengubah produksi tersebut menjadi pengalaman pelayanan yang bernilai. Kinerja publik yang hanya mengukur produk akhir berisiko mengabaikan bagian pelayanan yang paling dekat dengan pengalaman warga. Temuan pada pelayanan SIM di Polres Limboto juga menunjukkan bahwa kompetensi aparat tidak secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi bekerja melalui kualitas pelayanan, yang menunjukkan pentingnya proses pelayanan dalam menghubungkan kapasitas organisasi dengan evaluasi warga (Firmawati & Abdussamad, 2025).

Keandalan Pelayanan: SOP yang Tetap, Kepastian yang Berbeda

Pelayanan SIM mempunyai urutan formal yang relatif baku, mulai dari registrasi dan pemeriksaan dokumen hingga pengujian serta penerbitan. Meskipun demikian, warga masih mengalami perbedaan penjelasan mengenai persyaratan tambahan, teknis ujian, dan jadwal pengulangan. Seorang pengguna menilai sebagian informasi sudah cukup jelas, tetapi menemukan perbedaan keterangan mengenai dokumen tambahan dan waktu ujian ulang (int-01). Pemohon baru juga menganggap penjelasan tentang teknis ujian praktik belum cukup rinci untuk membantunya mempersiapkan diri (int-03). Pemohon lain harus kembali karena dokumennya belum lengkap dan menyaksikan warga mengulangi proses setelah tidak lulus ujian (int-02).

Petugas melihat persoalan tersebut dari sudut yang berbeda. Persyaratan dan alur dinilai telah dibakukan; ketidakpastian dianggap muncul karena sebagian warga belum memahami ketentuan awal (int-07; int-08). Kedua perspektif itu tidak harus diperlakukan sebagai

keterangan yang saling meniadakan. Petugas menjelaskan stabilitas aturan, sedangkan warga menjelaskan pengalaman ketika mencoba menemukan, menafsirkan, dan menjalankan aturan tersebut. Perbedaannya terletak pada ukuran keandalan yang digunakan. Bagi organisasi, keandalan ditandai oleh keberadaan SOP yang tetap. Bagi warga, pelayanan baru dianggap andal ketika informasi seragam, tindakan berikutnya dapat diperkirakan, dan risiko pengulangan diketahui sebelumnya.

Perbedaan ini memperlihatkan jarak antara kepastian prosedural formal dan kepastian yang dirasakan. Aturan dapat stabil pada tingkat organisasi, tetapi menghasilkan pengalaman berbeda jika disampaikan dengan tingkat kelengkapan yang tidak sama. Street-level bureaucracy menjelaskan bahwa aturan memperoleh bentuk operasional melalui interpretasi, komunikasi, dan tindakan aparatur yang berhadapan langsung dengan warga (Lipsky, 2010). Dalam kasus ini, petugas tidak selalu mengubah substansi SOP. Namun, variasi dalam kedalaman dan waktu pemberian penjelasan memengaruhi kemampuan pemohon memahami prosedur.

Dari perspektif beban administratif, ketidakjelasan persyaratan dan teknis ujian menimbulkan biaya pembelajaran. Pemohon harus mencari informasi tambahan, bertanya kembali, atau memilih di antara penjelasan yang berbeda. Ketika informasi yang tidak lengkap membuat pemohon harus datang kembali, biaya pembelajaran berubah menjadi biaya kepatuhan berupa tambahan perjalanan, waktu tunggu, dan pengulangan. Ketidakpastian mengenai tindakan berikutnya juga dapat menimbulkan biaya psikologis dalam bentuk kebingungan dan kekhawatiran melakukan kesalahan (Halling & Baekgaard, 2024; Herd, 2019; Moynihan et al., 2015)

Tidak semua pengulangan merupakan beban yang dapat atau seharusnya dihapus. Mengulang ujian karena pemohon belum memenuhi standar berkendara mempunyai dasar substantif. Namun, beban menjadi lebih besar apabila alasan kegagalan, bagian yang perlu diperbaiki, dan jadwal pengulangan tidak diterangkan dengan memadai. Perbedaan ini menjaga agar konsep beban administratif tidak digunakan untuk mempersoalkan setiap kewajiban. Fokusnya adalah friksi yang dapat dikurangi tanpa melemahkan tujuan keselamatan dan legalitas.

Komunikasi petugas menjadi mekanisme yang menghubungkan kepastian formal dan kepastian yang dialami. Penjelasan yang seragam dan antisipatif tidak mengurangi standar, tetapi membantu warga mengetahui apa yang harus disiapkan dan konsekuensi dari setiap tahapan. Penelitian Eckhard dan Friedrich (2024) menunjukkan bahwa bahasa dalam perjumpaan pelayanan mempunyai dimensi informasional dan relasional, dengan unsur

relasional berpengaruh terhadap kepuasan secara independen dari hasil keputusan. Keandalan pelayanan karena itu tidak hanya bergantung pada kestabilan aturan, tetapi juga pada kemampuan petugas menerjemahkan aturan secara konsisten dan dapat dipahami.

Konsistensi Pelayanan: Stabilitas Pengalaman di Bawah Tekanan Operasional

Warga yang membandingkan pelayanan saat ini dengan pengalaman sebelumnya mengidentifikasi adanya perbaikan. Pelayanan dinilai lebih tertata, informasi lebih terbuka, dan petugas lebih tanggap dalam memberikan arahan (int-01; int-04). Temuan tersebut menunjukkan bahwa penataan fasilitas, standardisasi prosedur, dan pengawasan telah menghasilkan perubahan yang terlihat. Namun, perbaikan secara umum belum berarti bahwa kualitas pelayanan stabil dalam setiap situasi.

Kecepatan pelayanan masih berbeda pada hari-hari tertentu, terutama ketika jumlah pemohon meningkat (int-01). Warga juga menemukan variasi gaya komunikasi antarpetugas. Sebagian petugas dipersepsikan ramah dan sabar, sedangkan sebagian lainnya memberikan penjelasan secara singkat dan formal (int-02). Variasi ini tidak selalu menunjukkan pelanggaran SOP, tetapi tetap memengaruhi pengalaman warga. Aturan yang sama dapat terasa lebih mudah ketika dijelaskan dengan lengkap dan lebih membebani ketika disampaikan secara terbatas.

Pihak institusi mengakui bahwa karakter individual dan tekanan jumlah pemohon memengaruhi cara pelayanan diberikan. Konsistensi diupayakan melalui pembinaan, evaluasi, dan pengawasan, tetapi kualitas interaksi dapat berubah ketika beban pelayanan meningkat (int-07; int-08). Pengakuan ini menggeser penjelasan dari persoalan sikap personal semata menuju kondisi organisasional. Ketika jumlah pemohon meningkat tanpa penyesuaian kapasitas, waktu yang dapat dialokasikan untuk menjelaskan prosedur kepada setiap warga menjadi lebih sedikit. Antrean bertambah, penjelasan cenderung dipersingkat, dan risiko perbedaan informasi meningkat. Pentingnya kondisi organisasional dalam membentuk kualitas pelayanan juga ditunjukkan oleh Indah et al. (2025), yang menemukan bahwa perilaku kepemimpinan dan budaya organisasi secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah di Provinsi Gorontalo

Temuan tersebut menunjukkan dua dimensi konsistensi. Konsistensi temporal merujuk pada kemampuan organisasi mempertahankan mutu pelayanan pada hari dan tingkat permintaan yang berbeda. Konsistensi interpersonal menunjukkan kemampuan memberikan informasi, perlakuan, dan penjelasan yang relatif seragam antarpetugas. SOP yang sama belum cukup apabila pengalaman warga masih bergantung pada kapan mereka datang dan siapa yang

melayani. Standardisasi formal perlu didukung oleh pengelolaan antrean, distribusi kerja, materi informasi yang seragam, dan kesiapan personel ketika volume pemohon berubah.

Konsistensi juga mempunyai hubungan langsung dengan keadilan prosedural. Warga lebih mudah menerima keputusan ketika mereka melihat bahwa kriteria diterapkan secara sama, informasi tidak berubah menurut petugas, dan kesempatan memperoleh penjelasan tidak bergantung pada keadaan pelayanan. Sebaliknya, variasi yang tidak diterangkan dapat menimbulkan dugaan bahwa perlakuan tidak setara. Penelitian tentang keadilan prosedural menunjukkan bahwa konsistensi dan netralitas sangat penting ketika warga menghadapi keputusan pemerintah dalam kondisi informasi yang terbatas (Herian et al., 2012).

Karena itu, konsistensi tidak dapat diukur hanya dari kepatuhan terhadap SOP. Ukuran yang lebih substantif ialah stabilitas pengalaman pelayanan. Stabilitas tercapai apabila warga menerima tingkat kejelasan, penghormatan, dan kepastian yang relatif sama meskipun dilayani oleh petugas berbeda atau datang pada tingkat permintaan yang berubah. Perbaikan pelayanan baru menjadi kapasitas institusional apabila tidak bergantung secara berlebihan pada individu dan dapat dipertahankan ketika organisasi menghadapi tekanan operasional.

Kepercayaan terhadap Penyelenggara: Integritas Formal Belum Sepenuhnya Menghapus Keraguan

Sebagian pengguna menyatakan tidak mengalami pungutan liar secara langsung. Biaya resmi telah diinformasikan dan tidak terdapat permintaan pembayaran tambahan oleh petugas yang melayani mereka (int-01; int-02). Dari perspektif institusi, pelayanan bersih ditegakkan melalui pengawasan serta larangan terhadap pungutan liar, diskriminasi, dan percaloan (int-05; int-07). Bukti ini menunjukkan bahwa transparansi biaya dan pengendalian internal telah memberikan pengalaman positif bagi pengguna.

Namun, pengalaman individual tersebut belum sepenuhnya menghapus keraguan. Beberapa warga masih mendengar cerita mengenai calo atau jalur informal dalam pembicaraan masyarakat (int-01; int-02). Penelitian ini tidak memiliki bukti yang cukup untuk menyimpulkan keberadaan, skala, atau pola praktik tersebut. Temuan yang dapat dipertahankan adalah bahwa persepsi mengenai calo masih hidup dan memengaruhi cara warga menilai integritas layanan. Perbedaan antara praktik yang terbukti dan reputasi yang dipersepsikan penting agar analisis tidak mengubah kabar sosial menjadi klaim faktual.

Situasi itu menempatkan organisasi pada dua pekerjaan yang berbeda. Pertama, institusi harus memastikan bahwa pelayanan benar-benar bebas dari pungutan dan perlakuan istimewa. Kedua, institusi perlu membuat integritas tersebut terlihat dan dapat diverifikasi oleh warga. Ketiadaan penyimpangan dalam satu pengalaman merupakan kondisi yang diperlukan, tetapi

belum cukup untuk memperbaiki reputasi yang terbentuk dari pengalaman masa lalu atau informasi sosial. Meta-analisis Wang dan Guan (2023) menunjukkan bahwa transparansi secara umum berkaitan positif dengan kepercayaan, tetapi pengaruhnya relatif terbatas dan bergantung pada bentuk informasi serta konteks penerimanya. Transparansi lebih meyakinkan ketika pernyataan organisasi dikonfirmasi secara konsisten oleh pengalaman warga.

Kepercayaan juga dipengaruhi oleh keterbukaan alasan keputusan. Pemohon yang belum lulus ujian praktik mengharapkan penjelasan lebih rinci mengenai kekurangannya agar dapat mempersiapkan pengulangan (int-03). Permintaan tersebut tidak berarti bahwa warga menuntut kelulusan tanpa memenuhi standar. Mereka membutuhkan jaminan bahwa keputusan didasarkan pada kriteria yang netral, diterapkan dengan cara yang sama, dan dapat dipahami. Dalam teori keadilan prosedural, penerimaan terhadap otoritas ditentukan bukan hanya oleh hasil, tetapi juga oleh kesempatan untuk didengar, netralitas, penghormatan, dan kualitas penjelasan (Tyler, 2006; Murphy, 2009). Penjelasan setelah keputusan juga dapat meningkatkan legitimasi, termasuk ketika hasilnya tidak sesuai dengan kepentingan penerima keputusan (de Fine Licht, Agerberg, & Esaiasson, 2022).

Kanal pengaduan formal telah tersedia melalui telepon, WhatsApp, surat elektronik, dan kotak saran, tetapi belum banyak digunakan. Keluhan dan dugaan mengenai jalur informal lebih sering beredar melalui percakapan daripada disampaikan sebagai laporan yang dapat diperiksa. Akibatnya, pengalaman warga tidak selalu masuk ke dalam sistem evaluasi organisasi. Institusi sulit menindaklanjuti dugaan yang tidak disertai informasi spesifik, sedangkan warga dapat menafsirkan tidak adanya tindakan sebagai kurangnya respons. Masalahnya bukan hanya ketersediaan kanal, tetapi terputusnya hubungan antara persepsi warga, pelaporan, pemeriksaan, dan pemberitahuan hasil.

Kepercayaan karena itu terbentuk melalui kombinasi integritas aktual, keadilan prosedural, dan konsistensi pengalaman. Transparansi biaya memperkecil ketidakpastian mengenai pembayaran; keseragaman pelayanan memperlihatkan perlakuan yang setara; penjelasan keputusan menunjukkan netralitas; dan tindak lanjut pengaduan memberikan bukti akuntabilitas. Jika salah satu unsur tersebut lemah, kepercayaan dapat tetap tertahan meskipun SIM diterbitkan secara akurat dan pengguna tidak mengalami pungutan tambahan.

Sintesis Temuan: Mengapa Hasil yang Akurat Saja Tidak Cukup

Kelima subfokus memperlihatkan bahwa persoalan pelayanan SIM di Polresta Gorontalo Kota bukan kegagalan administratif secara menyeluruh. Institusi relatif berhasil menghasilkan dokumen yang akurat dan legal, memperjelas biaya resmi, menata fasilitas, serta memperkuat pengawasan. Warga juga mengenali perbaikan dalam keteraturan dan keterbukaan pelayanan.

Namun, pencapaian tersebut belum selalu dikonversi menjadi pengalaman yang cepat, dapat diprediksi, konsisten, dan dipercaya.

Beban administratif menjelaskan bagian pertama dari kesenjangan tersebut. Ketidakjelasan persyaratan dan teknis ujian meningkatkan biaya pembelajaran. Antrean, perjalanan kembali, dan pengulangan tahapan meningkatkan biaya kepatuhan. Ketidakpastian keputusan serta kekhawatiran mengenai perbedaan perlakuan atau jalur informal menambah biaya psikologis. Biaya-biaya ini tidak membatalkan manfaat SIM, tetapi mengurangi nilai positif yang dilekatkan warga pada keseluruhan pelayanan (Moynihan et al., 2015; Halling & Baekgaard, 2024).

Keadilan prosedural menjelaskan bagaimana warga menafsirkan biaya dan penggunaan kewenangan tersebut. Antrean atau pengulangan dapat diterima ketika alasannya jelas dan penerapannya konsisten. Keputusan tidak lulus dapat dipandang sah apabila didasarkan pada kriteria yang diketahui, disampaikan dengan hormat, dan memberikan informasi mengenai perbaikan. Sebaliknya, prosedur yang substantif diperlukan dapat tetap dipersepsikan tidak adil ketika penjelasannya berbeda-beda atau dasar keputusannya tidak dipahami.

Kedua mekanisme itu bekerja secara bersamaan. Penjelasan yang jelas menurunkan biaya pembelajaran sekaligus memperkuat keterbukaan proses. Sistem antrean yang dapat diperkirakan mengurangi biaya kepatuhan dan memperlihatkan konsistensi. Umpan balik setelah ujian menekan ketidakpastian psikologis serta menunjukkan netralitas keputusan. Sebaliknya, komunikasi yang berubah menurut petugas meningkatkan upaya pemohon sekaligus memunculkan keraguan mengenai kesetaraan.

Temuan ini mendukung argumen bahwa kepuasan merupakan hasil konversi kualitas keluaran melalui pengalaman administratif. Akurasi menyediakan manfaat instrumental, tetapi beban administratif dan keadilan prosedural menentukan bagaimana manfaat tersebut dinilai. Keluaran yang sama dapat menghasilkan evaluasi berbeda karena pemohon menanggung biaya dan menerima perlakuan yang berbeda. Kualitas keluaran karena itu merupakan kondisi yang diperlukan, tetapi belum mencukupi.

Kontribusi penelitian ini bukan menambahkan daftar baru mengenai atribut pelayanan. Kontribusinya terletak pada penjelasan hubungan antara kualitas keluaran, beban administratif, keadilan prosedural, dan kepuasan. Akurasi dokumen, antrean, komunikasi, pengulangan, konsistensi, serta kepercayaan merupakan bagian dari satu proses yang menghubungkan kapasitas organisasi, tindakan petugas garis depan, pengalaman pemohon, dan evaluasi terhadap institusi. Hasil yang akurat saja tidak cukup karena warga menilai negara bukan hanya

melalui dokumen yang diterima, tetapi juga melalui cara negara membuat mereka memperoleh dokumen tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas output administratif yang akurat merupakan kondisi penting, tetapi tidak cukup untuk menghasilkan kepuasan warga. Pelayanan SIM di Polresta Gorontalo Kota telah menghasilkan dokumen yang akurat, legal, dan bermanfaat serta menunjukkan perbaikan transparansi biaya, fasilitas, dan pengawasan. Namun, antrean, kompleksitas tahapan, ketidakseragaman komunikasi, pengulangan prosedur, kurangnya penjelasan keputusan, dan persepsi mengenai calo masih membatasi kepuasan.

Temuan tersebut mengidentifikasi kesenjangan konversi output–kepuasan, yaitu keadaan ketika keberhasilan administratif tidak sepenuhnya berubah menjadi evaluasi positif karena disaring oleh beban administratif dan keadilan prosedural. Kepuasan meningkat ketika biaya pembelajaran, kepatuhan, dan psikologis dapat dikurangi serta pelayanan dijalankan secara konsisten, netral, transparan, dan menghormati warga. Dengan demikian, perbaikan pelayanan tidak cukup diarahkan pada ketepatan hasil, tetapi harus memastikan bahwa proses memperoleh hasil tersebut dapat dipahami, diprediksi, dan dipersepsikan adil. Karena penelitian dilakukan pada satu institusi dengan jumlah informan terbatas, mekanisme yang ditemukan perlu diuji pada pelayanan kepolisian dan konteks administratif lainnya.

DAFTAR REFERENSI

- Berg, M., & Johansson, T. (2020). Building institutional trust through service experiences—Private versus public provision matter. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(2), 290–306. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz029>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J., Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- de Fine Licht, J., Agerberg, M., & Esaiasson, P. (2022). “It’s not over when it’s over”—Post-decision arrangements and empirical legitimacy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(1), 183–199. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab023>
- Eckhard, S., & Friedrich, L. (2024). Linguistic features of public service encounters: How spoken administrative language affects citizen satisfaction. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(1), 122–135. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac052>
- Favero, N., & Kim, M. (2021). Everything is relative: How citizens form and use expectations in evaluating services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(3), 561–577. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa048>

- Firmawati, R., & Abdussamad, Z. (2025). The Influence of Police Officer Competence on Community Satisfaction through Public Service Quality in Driver ' s Licence Services at Limboto Police Station. 51(1), 293–304. <https://doi.org/10.9734/ajess/2025/v51i11748>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Halling, A., & Baekgaard, M. (2024). Administrative Burden in Citizen-State Interactions: A Systematic Literature Review. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(2), 180–195. <https://doi.org/10.1093/jopart/muad023>
- Herd, P. (2019). Administrative Burden: Policymaking by Other Means. <https://doi.org/10.7758/9781610448789>
- Herian, M. N., Hamm, J. A., Tomkins, A. J., & Pytlik Zillig, L. M. (2012). Public Participation, Procedural Fairness, and Evaluations of Local Governance: The Moderating Role of Uncertainty. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(4), 815–840. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur064>
- Hinds, Lyn, & Murphy, Kristina. (2007). Public Satisfaction With Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 40(1), 27–42. <https://doi.org/10.1375/acri.40.1.27>
- Holler, R., & Tarshish, N. (2024). Administrative burden in citizen–state encounters: The role of waiting, communication breakdowns and administrative errors. *Social Policy and Society*, 23(3), 593–610. <https://doi.org/10.1017/S1474746422000355>
- Indah, D., Solihin, Y., & Aneta, A. (2025). Analysis Of The Effect Of Leadership Behavior And Organizational Culture On The Quality Of Public Services In The Local Government Of Gorontalo. 135–150. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2025.1319>
- Jakobsen, M., James, O., Moynihan, D. P., & Nabatchi, T. (2019). JPART virtual issue on citizen–state interactions in public administration research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), e8–e15. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw031>
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107–123. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/225080/perpol-no-5-tahun-2021>
- Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2021, April 12). *Korlantas Polri akan luncurkan aplikasi “SINAR” SIM Presisi Nasional*. <https://korlantas.polri.go.id/korlantas-polri-akan-luncurkan-aplikasi-sinar-sim-presisi-nasional/>
- Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2026, August 2). *Cara mudah perpanjang SIM online lewat aplikasi SINAR, tak perlu datang ke Satpas*. <https://korlantas.polri.go.id/2026-08-02-cara-mudah-perpanjang-sim-online-lewat-aplikasi-sinar-tak-perlu-datang-ke-satpas/>
- Masood, A., & Nisar, M. A. (2021). Administrative capital and citizens’ responses to

- administrative burden. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 56–72. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa031>
- Moynihan, D. P., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen–state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43–69. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu009>
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43–69. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu009>
- Murphy, K. (2009). Public satisfaction with police: The importance of procedural justice and police performance in police–citizen encounters. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 42(2), 159–178. <https://doi.org/10.1375/acri.42.2.159>
- Nani, Y. N., Abdussamad, J., Mozin, S. Y., & Tohopi, R. (2025). Integrating Ethical Values and New Public Services : Strengthening Reform and Anti-Corruption in Indonesia. 12(2), 236–249. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jgpp.v12i2.25937>
- Nani, Y. N., Abdussamad, Z., Abdussamad, J., Tohopi, R., Achmad, M., & Agussalim, A. (2026). Public Interest and the Social Contract: A Dialectical Approach to the Epistemological Foundations of Public Administration. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 19(1), 163–191. <https://doi.org/10.2478/nispa-2026-0007>
- Poister, T. H., & Thomas, J. C. (2011). The effect of expectations and expectancy confirmation/disconfirmation on motorists’ satisfaction with state highways. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 601–617. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur004>
- Taib, S., Tahir, A., & Tohopi, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo. 28(01), 38–48. <https://doi.org/doi.org/10.30649/aamama.v28i1.284>
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400828609>
- Wang, Q., & Guan, Z. (2023). Can sunlight disperse mistrust? A meta-analysis of the effect of transparency on citizens’ trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(3), 453–467. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac040>