

Academia Open

Vol. 10 No. 2 (2025): December DOI:
10.21070/acopen.10.2025.12165

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact.....	5
Cite this article.....	5
Title page	6
Article Title.....	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	6

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Academia Open

Vol. 10 No. 2 (2025): December DOI:
10.21070/acopen.10.2025.12165

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

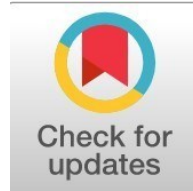
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Six Main Priorities for Better Driving License Services : Enam Prioritas Utama untuk Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi

Husniyyah, Husniniyyah881@gmail.com, (1)

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Sumiati, 21032010031@student.upnjatim.ac.id, (0)

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

General Background: Public service quality is a fundamental aspect of building public trust in government institutions, particularly in administrative services such as the issuance of driving licenses (SIM) managed by SATPAS. **Specific Background:** However, despite the government's efforts, the public often perceives the service as inefficient, with long queues, inconsistent procedures, and unprofessional staff attitudes. **Knowledge Gap:** Previous studies have not specifically identified which service attributes most influence customer satisfaction and how these can be systematically improved. **Aims:** This study aims to evaluate the quality of SATPAS services using the Importance Performance Analysis (IPA) method and to formulate improvement strategies through the 5W+1H approach. **Results:** The findings show an average satisfaction score of 3.29 and a conformity level of 83%, indicating a service quality gap. Six attributes were identified as main improvement priorities: service punctuality, speed, staff readiness, information clarity, cost transparency, and staff politeness. **Novelty:** The integration of IPA and 5W+1H provides a structured and practical framework for prioritizing and implementing service improvements. **Implications:** The proposed model can be applied in other public institutions to enhance accountability, efficiency, and citizen satisfaction in public service delivery.

Highlights:

- Identifies six key priorities for improving SATPAS service quality.
- Combines IPA and 5W+1H methods for targeted service enhancement.
- Provides a practical framework to boost efficiency and public trust.

Keywords: Service Quality, Importance Performance Analysis, 5W+1H, Public Service, Customer Satisfaction

Published date: 2025-10-20

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Salah satu bentuknya adalah pelayanan administrasi penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang dilaksanakan oleh SATPAS. Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi atau disingkat SATPAS merupakan unit pelaksana teknis yang berada di bawah organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), khususnya Satuan Lalu Lintas (Satlantas), yang bertanggung jawab dalam

penyelenggaraan proses penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan sesuai prosedur, namun kenyataannya masih ditemukan berbagai kendala seperti antrean panjang, sikap petugas yang kurang ramah, waktu pelayanan tidak konsisten, keterbatasan sarana prasarana, serta ruang tunggu yang kurang nyaman. Dalam pelayanan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan sangat diperlukan. Kualitas pelayanan bisa digambarkan sebagai selisih antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima dan pelayanan yang sebenarnya dirasakan. Apabila harapan pelanggan melebihi kinerja yang diberikan, maka mutu layanan yang dirasakan akan kurang memuaskan, yang bisa berujung pada ketidakpuasan pelanggan [1]. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibanding dengan harapan [2].

Hasil pra-penelitian yang dilakukan di SATPAS menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (54,5%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara pelayanan ideal yang diharapkan masyarakat dengan kondisi aktual yang terjadi di lapangan. Ketidakpuasan tersebut muncul dari berbagai aspek, mulai dari keterbatasan fasilitas penunjang, antrean yang panjang, hingga sikap petugas yang dinilai belum sepenuhnya ramah dan profesional. Kondisi ini mencerminkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan masih belum maksimal, sehingga harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan humanis belum sepenuhnya terpenuhi. Meskipun keluhan masyarakat telah teridentifikasi, sebagian besar masih bersifat umum dan belum dianalisis secara mendalam untuk mengetahui aspek pelayanan mana saja yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Melalui pendekatan tersebut, aspek-aspek pelayanan dapat dipetakan secara lebih jelas, sehingga prioritas perbaikan dapat ditentukan secara objektif dan terukur.

Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), Metode importance performance analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini digunakan sebagai penilaian kepentingan dan kinerja untuk mengetahui seberapa paham penyedia layanan memahami keinginan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan [3]., serta pendekatan 5W+1H untuk merumuskan strategi perbaikan yang lebih konkret. 5W+1H ini berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dapat memperoleh informasi lebih dalam dan biasanya digunakan sebagai dasar untuk pengumpulan informasi atau pemecahan masalah. Informasi yang dapat menjawab semua pertanyaan dari unsur 5W+1H dianggap baik dan lengkap [4]. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIM di SATPAS agar lebih baik dan sesuai harapan masyarakat.

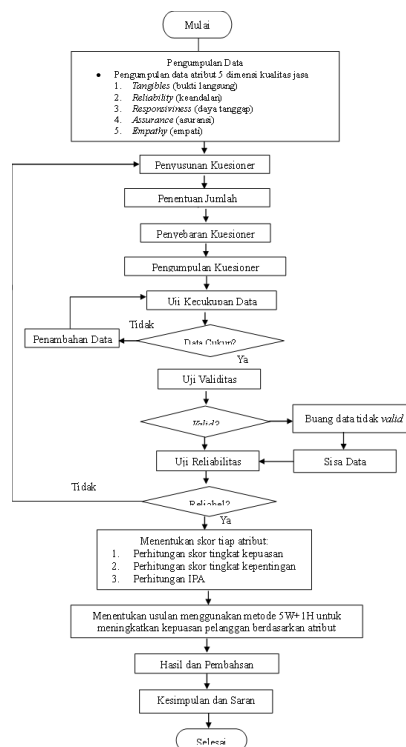
Metode

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada SATPAS. XYZ yang berada di Jawa Timur yang fokus pada kualitas pelayanan untuk masyarakat Penelitian dilaksanakan mulai Juli 2025 hingga data yang dibutuhkan tercukupi. Tujuan utamanya adalah menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan 5W+1H.

B. Alur Pemecahan Masalah

Berikut merupakan alur pemecahan masalah pada penelitian ini yang dimana bisa dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Pemecahan Masalah

Langkah-langkah untuk pemecahan masalah yang perlu dilakukan pada penelitian ini yaitu bisa dilihat pada penjelasan sebagai berikut:

C. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan datanya terdapat data primer dan juga data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan pembagian kuesioner meliputi kepuasan pelanggan yang memanfaatkan pelayanan sementara data sekunder meliputi informasi terkait data pelanggan bulan Maret 2025 – Juni 2025. Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan uji kecukupan data, uji validitas, dan uji reliabilitas menggunakan rumus pada Persamaan 1 hingga Persamaan 3. Selanjutnya, data hasil pengukuran dikelompokkan ke dalam beberapa subkelompok (subgroup) untuk keperluan analisis lebih lanjut [5][6].

Untuk mendukung analisis, penelitian ini menggunakan dimensi kualitas jasa sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Dimensi Kualitas Jasa

Tangibles (Bukti Langsung)	
1	Ketersediaan fasilitas penunjang sarana pelayanan yang nyaman dan bersih serta memadai (Misalnya: lahan parkir, papan informasi, kursi, meja, AC, wifi, toilet, musholla, lapangan praktek dan kendaraan praktek, kotak P3K, dan sarana disabilitas)
2	Kerapian ruang tunggu pelayanan
3	Tersedia sistem antrean untuk setiap para pemohon SIM
Reliability (Keandalan)	
1	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan
2	Pelayanan operasional dimulai tepat pada waktunya
3	Pelayanan dilakukan dengan cepat
4	Proses pelayanan SIM sesuai dengan prosedur yang diinformasikan
Responsiviness (Daya Tanggap)	
1	Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan
2	Petugas sigap dalam melayani antrian dan megarahkan pelanggan
3	Petugas cepat dan bersedia merespon jika ada pertanyaan
4	Petugas peka terhadap pemohon SIM yang terlihat kesulitan dalam proses pelayanan
Assurance (Jaminan)	
1	Jaminan informasi yang jelas dan akurat
2	Jaminan kerahasiaan data pelanggan
3	Tidak ada biaya tambahan dalam pelayanan SIM yang diberikan
Empathy (Empati)	
1	Petugas selalu memberikan perhatian kepada pelanggan (ucapan selamat pagi, selamat datang, dan terima kasih)
2	Petugas sopan dan tulus dalam melayani pelanggan
3	Petugas bersedia membantu dan memberikan informasi jika mengalami kesulitan

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \quad (2)$$

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \quad (3)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

E = Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

r_{xy} = koefisien korelasi

- n = jumlah responden
 x_i = skor setiap item pada instrument
 y_i = skor setiap item pada kriteria
 k = jumlah responden
 st^2 = skor setiap item pada instrumen
 $\sum si^2$ = koefisien korelasi

D. Pengolahan Data

Setelah melalui tahap pengujian awal tersebut, data kemudian diolah untuk menghitung skor rata-rata dari masing-masing atribut pelayanan berdasarkan persepsi (tingkat kepuasan) dan harapan (tingkat kepentingan) pelanggan. Hasil perhitungan kedua skor tersebut kemudian dibandingkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian, yang mencerminkan seberapa besar pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan pelanggan [7]. Untuk perhitungannya bisa dilihat pada persamaan 4 dan persamaan 5.

$$\Sigma X = (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \quad (4)$$

$$T_k = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan:

ΣX = Total Skor Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

SP = Sangat Puas / Sangat Penting

P = Puas / Penting

CP = Cukup Puas / Cukup Penting

KP = Kurang Puas / Kurang Penting

TP = Tidak Puas / Tidak Penting

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan

Yi = Skor penilaian harapan pelanggan

E. Pengolahan dengan Metode IPA

Setelah mengetahui skor tingkat kepentingan dan kinerja, kedua skor tersebut lalu dibandingkan satu sama lain untuk menentukan tingkat kesesuaian yang merupakan tingkat kepuasan pelanggan dan dimasukkan ke dalam diagram kartesius. Sumbu (X) diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan [8]. Dari diagram inilah muncul skala prioritas tiap atribut.

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (6)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = nilai rata-rata

ΣX = nilai data

n = jumlah data/responden

E. Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan diketahui proses pelayanan perusahaan, maka diberikan rekomendasi perbaikan menggunakan metode 5W+1H berdasarkan hasil yang didapat dari hasil tingkat kualitas pelayanan dari *importance performance analysis* [9].

Hasil dan Pembahasan

A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuesioner dilakukan melalui penyebaran yang dimulai pada bulan Juli 2025 hingga jumlah responden yang dibutuhkan tercapai. Data yang dianalisis merupakan data primer yang diperoleh langsung dari hasil pengisian kuesioner. Adapun data yang digunakan dalam kuesioner mencakup dimensi dan atribut kualitas pelayanan jasa yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan SIM di SATPAS [10]. Dan berikut merupakan data yang digunakan dalam pengolahan data pada permasalahan ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Atribut Kualitas Pelayanan SIM di SATPAS

No	Dimensi	Variabel	Atribut
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	T1	Ketersediaan fasilitas penunjang sarana pelayanan yang nyaman dan bersih serta memadahi (Misalnya: lahan parkir, papan informasi, kursi, meja, AC, wifi, toilet, musholla, lapangan praktek dan kendaraan praktek, kotak P3K, dan sarana disabilitas)
		T2	Kerapian ruang tunggu pelayanan
		T3	Tersedia sistem antrean untuk setiap para pemohon SIM
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan
		R2	Pelayanan operasional dimulai tepat pada waktunya
		R3	Pelayanan dilakukan dengan cepat
		R4	Proses pelayanan SIM sesuai dengan prosedur yang diinformasikan
3	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	RS1	Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan
		RS2	Petugas sigap dalam melayani antrian dan mengarahkan pelanggan
		RS3	Petugas cepat dan bersedia merespon jika ada pertanyaan
		RS4	Petugas peka terhadap pemohon SIM yang terlihat kesulitan dalam proses pelayanan
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	Jaminan informasi yang jelas dan akurat
		A2	Jaminan kerahasiaan data pelanggan
		A3	Tidak ada biaya tambahan dalam pelayanan SIM yang diberikan

5	<i>Empathy</i> (Empati)	E1	Petugas selalu memberikan perhatian kepada pelanggan (ucapan selamat pagi, selamat datang, dan terima kasih)
		E2	Petugas sopan dan tulus dalam melayani pelanggan
		E3	Petugas bersedia membantu dan memberikan informasi jika mengalami kesulitan

B. Pengolahan Data

Hasil perhitungan uji kecukupan data, uji validitas, dan realibitas tertera pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi syarat kecukupan data, validitas, dan reliabilitas, sehingga layak dipakai dalam tahap pengumpulan data utama dari tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingan [11].

Uji kecukupan data dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{51.821}{1+51.821(0,1)^2} = 99,84 = 99,84 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Uji validitas pada data tingkat kepuasan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan benar-benar mampu menggambarkan persepsi responden. Hasil uji validitas tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
T1	0,454	0,195	<i>valid</i>
T2	0,452	0,195	<i>valid</i>
T3	0,469	0,195	<i>valid</i>
R1	0,467	0,195	<i>valid</i>
R2	0,353	0,195	<i>valid</i>
R3	0,291	0,195	<i>valid</i>
R4	0,473	0,195	<i>valid</i>
RS1	0,414	0,195	<i>valid</i>
RS2	0,357	0,195	<i>valid</i>
RS3	0,567	0,195	<i>valid</i>
RS4	0,527	0,195	<i>valid</i>
A1	0,334	0,195	<i>valid</i>
A2	0,401	0,195	<i>valid</i>
A3	0,416	0,195	<i>valid</i>
E1	0,499	0,195	<i>valid</i>
E2	0,358	0,195	<i>valid</i>
E3	0,441	0,195	<i>valid</i>

Uji validitas pada data tingkat kepentingan dilakukan untuk menilai ketepatan butir pernyataan dalam merepresentasikan harapan responden. Hasil uji validitas tingkat kepentingan ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
T1	0,337	0,195	<i>valid</i>
T2	0,396	0,195	<i>valid</i>
T3	0,439	0,195	<i>valid</i>
R1	0,429	0,195	<i>valid</i>
R2	0,372	0,195	<i>valid</i>
R3	0,336	0,195	<i>valid</i>
R4	0,501	0,195	<i>valid</i>
RS1	0,396	0,195	<i>valid</i>
RS2	0,273	0,195	<i>valid</i>
RS3	0,396	0,195	<i>valid</i>
RS4	0,386	0,195	<i>valid</i>
A1	0,336	0,195	<i>valid</i>
A2	0,367	0,195	<i>valid</i>
A3	0,355	0,195	<i>valid</i>
E1	0,462	0,195	<i>valid</i>
E2	0,346	0,195	<i>valid</i>
E3	0,452	0,195	<i>valid</i>

Berdasarkan tabel 3 dan 4 menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan *valid* karena nilai rhitung lebih dari nilai rtabel ($>0,195$).

Uji reliabilitas pada data tingkat kepuasan dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden dalam menilai kualitas pelayanan. Hasil uji reliabilitas tingkat kepuasan disajikan pada Gambar 2.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	17

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Uji reliabilitas pada data tingkat kepentingan digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang stabil dalam mengukur harapan responden. Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan ditunjukkan pada Gambar 3.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.646	17

Gambar 3. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Berdasarkan gambar 2 dan 3, nilai Cronbach's Alpha untuk kuesioner kepuasan dan kepentingan responden secara urut sebesar 0,720 dan 0,646, yang melebihi nilai r tabel 0,195. Hal ini menunjukkan bahwa

kuesioner aspek kepuasan dan kepentingan memiliki tingkat reliabilitas yang cukup dan dapat digunakan sebagai alat pengambilan data.

C. Perhitungan Skor Tingkat Atribut

Perhitungan skor ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat, serta mengidentifikasi atribut-atribut mana yang dianggap penting tetapi belum memberikan kepuasan optimal. Dengan demikian, hasil perhitungan tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan pelayanan, sehingga rekomendasi yang dihasilkan benar-benar tepat sasaran dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh [12]. Perhitungan skor tingkat kepuasan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil perhitungan skor tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kepuasan

Atribut	Tingkat Kepuasan					ΣX	Rata-Rata
	Skor 5 (Sangat Puas)	Skor 4 (Puas)	Skor 3 (Cukup Puas)	Skor 2 (Kurang Puas)	Skor 1 (Tidak Puas)		
T1	23	56	13	3	5	389	3,89
T2	32	40	13	9	6	383	3,83
T3	27	35	13	17	8	356	3,56
R1	43	26	10	14	7	384	3,84
R2	8	20	18	25	29	253	2,53
R3	4	18	26	30	22	252	2,52
R4	28	37	13	16	6	365	3,65
RS1	27	32	21	14	6	360	3,6
RS2	7	14	30	27	22	257	2,57
RS3	30	37	12	13	8	368	3,68
RS4	25	46	12	12	5	374	3,74
A1	7	18	32	21	22	267	2,67
A2	30	35	13	14	8	365	3,65
A3	15	11	21	20	33	255	2,55
E1	25	36	18	13	8	357	3,57
E2	3	16	37	26	18	260	2,6
E3	27	37	12	13	11	356	3,56
Rata-Rata							3,29

Perhitungan skor tingkat kepentingan dilakukan untuk mengidentifikasi seberapa besar harapan responden terhadap atribut pelayanan. Hasil perhitungan skor tingkat kepentingan disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan

Atribut	Tingkat Kepentingan					ΣY	Rata-Rata
	Skor 5 (Sangat Penting)	Skor 4 (Penting)	Skor 3 (Cukup Penting)	Skor 2 (Kurang Penting)	Skor 1 (Tidak Penting)		
T1	37	31	18	10	4	387	3,87

T2	29	39	21	8	3	383	3,83
T3	33	25	17	15	10	356	3,56
R1	33	30	17	8	12	364	3,64
R2	46	37	12	3	2	422	4,22
R3	41	41	11	5	2	414	4,14
R4	31	28	21	15	5	365	3,65
RS1	24	37	20	9	10	356	3,56
RS2	46	28	15	4	7	402	4,02
RS3	34	29	16	11	10	366	3,66
RS4	21	53	10	9	7	372	3,72
A1	35	48	11	5	1	411	4,11
A2	29	25	29	14	3	363	3,63
A3	42	39	10	7	2	412	4,12
E1	22	37	24	8	9	355	3,55
E2	47	37	6	7	3	418	4,18
E3	24	30	27	16	3	356	3,56
Rata-Rata							3,82

Berdasarkan Tabel 5 dan 6, diketahui rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,29 dan angka ini masih berada di bawah 3,5, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di SATPAS belum sepenuhnya memuaskan. Pada tingkat kepuasan yang memperoleh skor tertinggi yaitu TI (ketersediaan fasilitas penunjang sarana pelayanan yang nyaman dan bersih serta memadai (misalnya, lahan parkir, papan informasi, kursi, meja, AC, wifi, toilet, musholla, lapangan praktek dan kendaraan praktek, kotak P3K, dan sarana disabilitas) dengan nilai 389. Sementara itu, atribut dengan tingkat kepuasan terendah, R3 yakni pelayanan dilakukan dengan cepat dengan nilai 252. Tingkat kepentingan tertinggi, R2 pelayanan operasional dimulai tepat pada waktunya dengan nilai 422. Sementara itu, atribut dengan tingkat kepentingan E1 (petugas selalu memberikan perhatian kepada pelanggan (ucapan selamat pagi, selamat datang, dan terima kasih) dengan nilai 355.

D. Tingkat Kesesuaian

Setelah menghitung skor untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan tiap atribut, hal yang dilakukan selanjutnya adalah menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil dari 17 atribut diperoleh dengan cara membagi skor tingkat kepuasan dengan skor tingkat harapan, kemudian dikalikan 100%. Perhitungan tingkat kesesuaian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan yang diterima sudah memenuhi harapan masyarakat [13]. Dengan demikian, dapat diidentifikasi atribut mana yang sudah sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan atribut mana yang masih memiliki kesenjangan yang perlu diperbaiki. Hasil analisis ini menjadi dasar penting dalam memetakan atribut pelayanan ke dalam kuadran-kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), sehingga prioritas perbaikan dapat ditentukan secara lebih tepat dan terukur. Hasil dari tingkat kesesuaian disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian antara Kepuasan dan Kepentingan

Atribut	ΣX	ΣY	Tingkat Kesesuaian	%
T1	389	387	1,01	101%
T2	383	383	1	100%
T3	356	356	1	100%
R1	384	364	1,05	105%
R2	253	422	0,60	60%
R3	252	414	0,61	61%
R4	365	365	1	100%
RS1	360	356	1,01	101%
RS2	257	402	0,64	64%
RS3	368	366	1,01	101%
RS4	374	372	1,01	101%
A1	267	411	0,65	65%
A2	365	363	1,01	101%
A3	255	412	0,62	62%
E1	357	355	1,01	101%
E2	260	418	0,62	62%
E3	356	356	1	100%
Rata-Rata			0,87	87%

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian pada Tabel 7, diperoleh rentang nilai antara 60% hingga 105%, dengan rata-rata sebesar 87%. Nilai terendah menunjukkan adanya ketidaksesuaian yang cukup besar antara harapan dan kinerja pelayanan, sehingga memerlukan perhatian khusus untuk diperbaiki. Sebaliknya, nilai tertinggi menggambarkan bahwa kinerja pelayanan pada aspek tertentu sudah melampaui harapan masyarakat. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kesesuaian 87% menandakan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pemohon SIM. Masih terdapat selisih sekitar 13% dari kondisi ideal, sehingga diperlukan upaya peningkatan agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

E. Diagram Kartesius

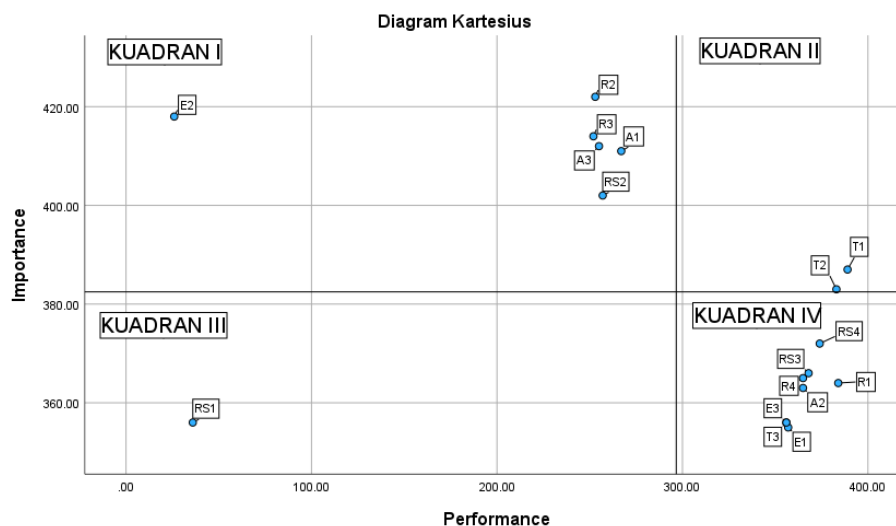
Nilai X^- dan Y^- didapatkan dari nilai rata-rata 100 orang responden pembuat SIM atas hasil penilaian terhadap atribut kepuasan (X) dan atribut kepentingan (Y) [14]. Hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 8s dibawah ini:

Tabel 8. Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Atribut	ΣX	ΣY	Rata-Rata X	Rata-Rata Y	Gap
T1	389	387	3,89	3,87	0,02
T2	383	383	3,83	3,83	0
T3	356	356	3,56	3,56	0
R1	384	364	3,84	3,64	0,2
R2	253	422	2,53	4,22	-1,69
R3	252	414	2,52	4,14	-1,62
R4	365	365	3,65	3,65	0
RS1	360	356	3,6	3,56	0,04

RS2	257	402	2,57	4,02	-1,45
RS3	368	366	3,68	3,66	0,02
RS4	374	372	3,74	3,72	0,02
A1	267	411	2,67	4,11	-1,44
A2	365	363	3,65	3,63	0,02
A3	255	412	2,55	4,12	-1,57
E1	357	355	3,57	3,55	0,02
E2	260	418	2,6	4,18	-1,58
E3	356	356	3,56	3,56	0
Rata-Rata			3,29	3,82	-0.53

Berdasarkan hasil Tabel 8, didapatkan hasil $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ berturut-turut sebesar 3,29 dan 3,82. Nilai ini didapatkan dari $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yang dibagi dengan jumlah atribut yaitu 17 atribut. Nilai tersebut nantinya akan digunakan sebagai pembatas untuk membagi 4 daerah pada diagram kartesius. Rata-rata nilai gap adalah sebesar -0,53 yang artinya kualitas masih belum memenuhi harapan. Oleh karena itu perlu dilakukan tindakan perbaikan atas atribut yang dirasa kurang. Selanjutnya menjabarkan tiap atribut dalam diagram sebagai berikut yang disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Kartesius

Dalam diagram kartesius di atas, kuadran 1 (memiliki tingkat harapan yang tinggi namun menunjukkan kinerja yang rendah) dilakukan usulan perbaikan. Atributnya meliputi R2, R3, RS2, A1, A3, dan E2.

F. 5W+1H

Tahap 5W+1H dilakukan sebagai langkah usulan perbaikan dari atribut yang berada di kuadran 1 [15]. Usulan perbaikan untuk atribut R2 mengenai pelayanan operasional dimulai tepat pada waktunya ditunjukkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Usulan Perbaikan Atribut R2

Atribut	5W+1H	Deskripsi
Pelayanan operasional dimulai tepat pada waktunya	Apa (<i>What</i>)	Waktu pelayanan dimulai belum sesuai dengan yang telah ditetapkan
	Mengapa (<i>Why</i>)	Karena keterlambatan petugas pelayanan
	Dimana (<i>Where</i>)	Di seluruh area pelayanan SIM SATPAS
	Kapan (<i>When</i>)	Sering terjadi pada awal jam operasional (08.00)
	Siapa (<i>Who</i>)	Petugas pelayanan SIM
	Bagaimana (<i>How</i>)	- Menetapkan SOP persiapan pelayanan yang memastikan seluruh petugas sudah berada di pos masing-masing minimal 15 menit sebelum jam buka - Menginformasikan kepada pelanggan melalui papan pengumuman atau media sosial bahwa pelayanan dimulai tepat pukul 08.00, sehingga pelanggan datang sebelum jadwal dimulai dan meminimalkan antrean sebelum loket dibuka.

Usulan perbaikan untuk atribut R3 mengenai pelayanan yang dilakukan dengan cepat ditunjukkan pada Tabel 10, karena kecepatan dalam memberikan layanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan efisiensi proses dan tingkat kepuasan pemohon SIM

Tabel 10. Usulan Perbaikan Atribut R3

Atribut	5W+1H	Deskripsi
Pelayanan dilakukan dengan cepat	Apa (<i>What</i>)	Proses pembuatan SIM memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan waktu yang telah diinformasikan
	Mengapa (<i>Why</i>)	Karena jumlah pelanggan yang datang membeludak dan menimbulkan antrean panjang
	Dimana (<i>Where</i>)	Seluruh tahap pelayanan pembuatan SIM
	Kapan (<i>When</i>)	Terjadi pada jam padat pelayanan (08.00-10.00) atau saat volume pemohon meningkat (hari senin dan paska libur)
	Siapa (<i>Who</i>)	Petugas pelayanan SIM
	Bagaimana (<i>How</i>)	- Menyediakan pelatihan atau <i>workshop</i> minimal 3 bulan sekali - Membangun sistem pendampingan atau mentor bagi petugas baru - Menambah staf untuk proses yang (proses registrasi)

Usulan perbaikan untuk atribut RS2 mengenai kesiapan petugas dalam melayani antrian dan mengarahkan pelanggan ditunjukkan pada Tabel 11, karena ketanggapan petugas dalam mengatur alur pelayanan sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses dan kenyamanan pemohon SIM.

Tabel 11. Usulan Perbaikan Atribut RS2

Atribut	5W+1H	Deskripsi
Petugas sigap dalam melayani antrian dan mengarahkan pelanggan	Apa (<i>What</i>)	Petugas belum selalu tanggap dalam menangani antrian dan mengarahkan pelanggan, sehingga menyebabkan kebingungan, antrian tidak tertib, dan waktu tunggu menjadi lebih lama.
	Mengapa (<i>Why</i>)	- Jumlah petugas yang terbatas - Belum ada sistem antrian yang mempermudah pemanggilan dan pengaturan pelanggan.
	Dimana (<i>Where</i>)	Di area pintu masuk, ruang tunggu, loket pelayanan, dan area pemeriksaan dokumen di SATPAS.
	Kapan (<i>When</i>)	Terjadi pada jam padat pelayanan (08.00-10.00) atau saat volume pemohon meningkat (hari senin dan paska libur)
	Siapa (<i>Who</i>)	- Petugas front office dan petugas lapangan. - Bagian pengatur antrian/Security SATPAS.
	Bagaimana (<i>How</i>)	- Menggunakan display nomor antrian dan speaker pemanggilan otomatis untuk mengurangi kebingungan pelanggan - Menempatkan papan petunjuk alur pelayanan di area tunggu sehingga pelanggan tahu kemana harus menuju tanpa perlu bertanya berulang kali. - Menyediakan penanda atau informasi batas antrian harian bagi pemohon SIM, sehingga pemohon yang datang setelah kuota penuh dapat segera mengetahui dan tidak perlu menunggu lama.

Usulan perbaikan untuk atribut A1 mengenai jaminan informasi yang jelas serta akurat ditunjukkan pada Tabel 12, sebab kejelasan dan ketepatan informasi merupakan hal penting untuk menghindari kesalahpahaman serta memberikan kepastian bagi pemohon SIM selama proses pelayanan berlangsung.

Tabel 12. Usulan Perbaikan Atribut A1

Atribut	5W+1H	Deskripsi
Jaminan informasi yang jelas serta akurat	Apa (<i>What</i>)	Informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan SIM belum selalu tersampaikan dengan jelas dan akurat kepada pemohon
	Mengapa (<i>Why</i>)	- Tidak semua petugas memberikan informasi yang seragam karena kurangnya panduan standar tertulis. - Media penyampaian informasi seperti papan pengumuman belum diperbarui secara rutin
	Dimana (<i>Where</i>)	- Loket informasi - Papan informasi

	Kapan (<i>When</i>)	Terjadi ketika pemohon melakukan pendaftaran, bertanya prosedur di loket, atau mencari informasi awal sebelum datang ke SATPAS (secara online maupun offline)
	Siapa (<i>Who</i>)	Petugas informasi
	Bagaimana (<i>How</i>)	- Menyusun panduan standar penyampaian informasi (<i>Standard Information Procedure</i>) yang harus dipatuhi seluruh petugas, berisi detail biaya, persyaratan, dan langkah-langkah pelayanan - Papan informasi diperbarui secara rutin

Usulan perbaikan untuk atribut A3 mengenai tidak adanya biaya tambahan dalam pelayanan SIM ditunjukkan pada Tabel 13, karena transparansi biaya merupakan aspek krusial dalam menjaga kepercayaan masyarakat serta memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 13. Usulan Perbaikan Atribut A3

Atribut	5W+1H	Deskripsi
Tidak ada biaya tambahan dalam pelayanan SIM yang diberikan	Apa (<i>What</i>)	Terdapat laporan dari pemohon bahwa dalam proses pelayanan SIM muncul biaya di luar ketentuan resmi
	Mengapa (<i>Why</i>)	- Kurangnya transparansi dan sosialisasi biaya resmi pembuatan/perpanjangan SIM. - Lemahnya pengawasan terhadap praktik pungutan liar di lapangan.
	Dimana (<i>Where</i>)	- Uji teori dan kesehatan - Luar ruang pelayanan
	Kapan (<i>When</i>)	- Pada saat pelaksanaan uji teori dan kesehatan - Ketika pemohon membutuhkan proses cepat sehingga rentan dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggung jawab
	Siapa (<i>Who</i>)	- Petugas loket pembayaran - Oknum calo atau pihak di luar SATPAS
	Bagaimana (<i>How</i>)	- Menyediakan brosur semua biaya resmi yang diberikan kepada setiap pemohon saat pendaftaran - Menempelkan biaya resmi uji teori dan kesehatan dengan biaya pembuatan SIM terpisah (jadinya pemohon mengetahui bahwa adanya biaya tambahan di uji teori dan kesehatan) - Menempatkan petugas pengawas internal pada titik rawan terjadinya pungutan liar.

Usulan perbaikan untuk atribut E2 mengenai pelayanan petugas yang ramah, sopan, dan tulus dalam melayani pelanggan ditunjukkan pada Tabel 14, karena sikap dan perilaku petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif serta meningkatkan kepuasan pemohon SIM.

Tabel 14. Usulan Perbaikan Atribut E2

Atribut	5W+1H	Deskripsi
Petugas ramah, sopan, dan tulus dalam melayani pelanggan (E2)	Apa (<i>What</i>)	Petugas kurang ramah, sopan, dan tulus dalam melayani pelanggan
	Mengapa (<i>Why</i>)	- Karena kurangnya pelatihan mengenai pelayanan - Faktor pribadi (lelah, stres)
	Dimana (<i>Where</i>)	Ruang pelayanan pembuatan SIM SATPAS
	Kapan (<i>When</i>)	Terjadi pada jam padat pelayanan (09.00-11.00)
	Siapa (<i>Who</i>)	Petugas pelayanan SIM
	Bagaimana (<i>How</i>)	- Menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan pelayanan secara berkala - Menerapkan sistem 3S (Senyum, Sapa, Salam)

Dari berbagai usulan perbaikan menggunakan metode 5W+1H di atas bertujuan untuk memberikan langkah solusi yang lebih terarah, sistematis, dan mudah diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan [16] pembuatan SIM di SATPAS, sehingga mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih optimal serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pembuatan SIM di SATPAS memperoleh rata-rata skor kepuasan sebesar 3,29 dengan tingkat kesesuaian sebesar 83%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, karena masih terdapat selisih antara tingkat kepentingan dan kinerja aktual di lapangan. Berdasarkan pemetaan menggunakan diagram kartesius IPA, terdapat beberapa atribut yang masuk dalam Kuadran I atau prioritas utama perbaikan, yaitu ketepatan waktu dimulainya pelayanan dengan tingkat kesesuaian 60%, kecepatan pelayanan sebesar 61%, kesiapan petugas dalam mengarahkan antrean sebesar 64%, kejelasan informasi yang diberikan sebesar 65%, transparansi biaya resmi sebesar 62%, serta sikap ramah, sopan, dan tulus petugas sebesar 62%. Atribut-atribut ini menjadi perhatian utama karena dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerjanya masih rendah dibandingkan harapan. Kondisi tersebut menegaskan perlunya langkah perbaikan yang sistematis, antara lain melalui penerapan SOP yang mengatur kedisiplinan petugas, percepatan pelayanan dengan penambahan staf dan pelatihan rutin, penyediaan informasi yang akurat serta mudah diakses, penguatan transparansi biaya resmi untuk mencegah pungutan liar, serta peningkatan kualitas interaksi petugas dengan pelanggan melalui pembinaan berkelanjutan. Selain itu, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan juga perlu dilakukan secara berkala dengan pendekatan IPA

agar dapat menjadi dasar evaluasi dan bahan pengambilan keputusan manajerial, sehingga upaya perbaikan pelayanan dapat terus diarahkan pada aspek-aspek yang benar-benar penting bagi masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada SATPAS Kota Malang atas izin dan dukungan dalam pengumpulan data, serta kepada para responden dan semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Referensi

- [1] B. R. Budiarto and B. Santoso, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analysis," *Juminten*, vol. 1, no. 2, pp. 33–44, 2020, doi: 10.33005/juminten.v1i2.93.
- [2] B. Giovanni Pratama and B. Rahardjo, "Analisis dan Usulan Perbaikan untuk Defect Pemasangan Lift," *Jurnal Titra*, vol. 8, no. 1, pp. 89–96, 2020.
- [3] Hanifah, F. S. Lubis, Harpito, M. Hartati, and Nofirza, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) di Puskesmas XYZ," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, vol. 25, no. 1, pp. 1009–1019, 2025, doi: 10.33087/jiubj.v25i1.5722.
- [4] A. P. Irnanda, R. Anindya, N. Afifah, and S. S. Yuniar, "Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan Menggunakan Analisis 5W+1H di PT. DIM," *Reka Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 2, pp. 229–242, 2023, doi: 10.26760/rekakarya.v2i2.229-242.
- [5] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian," *Buku Ajar Statistik Dasar*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023, doi: 10.21070/2017/978-979-3401-73-7.
- [6] T. Tugiman, H. Herman, and A. Yudhana, "Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Model UTAUT untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit," *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 9, no. 2, pp. 1621–1630, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i2.2227.
- [7] Asrulla, Risnita, M. S. Jailani, and F. Jeka, "Populasi dan Sampling (Kuantitatif), serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 26320–26332, 2023.
- [8] S. Romdono, S. S. Junista, and A. Gunawan, "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Kuesioner," *Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Politik*, vol. 3, no. 1, pp. 39–47, 2025.
- [9] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner," *Fokus: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, vol. 4, no. 2, pp. 87–95, 2021. [Online]. Available: www.qmc.binus.ac.id/2014/11/01/
- [10] M. K. Silviana and S. D. Gede, "Faktor-Faktor Terpenting yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar," *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 17, no. 1, pp. 57–74, 2020.
- [11] G. Wonga and A. A. Utami, "Customer Satisfaction Index Pengguna Bus Trans Jakarta," *Jurnal Applied Business and Economics (JABE)*, vol. 6, no. 4, pp. 312–329, 2020.

- [12] D. Susanti and Suhendri, “Visualisasi Proses Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Menggunakan Macromedia Flash di Satpas Polres Majalengka,” *Journal of Information System and Technology*, vol. 1, no. 1, pp. 18–25, 2022, doi: 10.56916/jistec.v1i1.82.
- [13] S. Rismen, L. Lovia, and R. Ramadoni, “Pelatihan Pengolahan Data Menggunakan Software SPSS,” *ADMA: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, vol. 3, no. 2, pp. 357–364, 2023, doi: 10.30812/adma.v3i2.2259.
- [14] D. Maulana and L. Sulistyawati, “Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) (Studi pada Burger Garage Pandaan),” *Jurnal Disrupsi Bisnis*, vol. 4, no. 6, pp. 511–520, 2021, doi: 10.32493/drj.v4i6.14527.
- [15] R. Anastasya and F. P. Gurning, “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Servperf dan IPA pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan,” *Tropical Public Health Journal*, vol. 3, no. 2, pp. 105–111, 2023, doi: 10.32734/trophico.v3i2.13234.
- [16] S. Ramadhani and Nurhayati, “Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah Daerah,” *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, vol. 2, no. 3, pp. 1007–1028, 2021.