

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang

Esteria Pasaribu

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Rudi Subiyakto

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Fitri Kurnianingsih

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Alamat: Jalan Raya Dompok – Tanjungpinang 29111, Provinsi Kepulauan Riau, PO. BOX 155

Korespondensi penulis: esteriapasaribu21@gmail.com

Abstract. *This study examines the effect of service quality on community satisfaction in issuing STNK at the Tanjungpinang City Samsat Office. Based on the Community Satisfaction Index (IKM) at the Tanjungpinang City Samsat office in 2022 it achieved 89.95% satisfaction. The problems of this research indicate that there is a sense of dissatisfaction and complaints from the public with the service for issuing Vehicle Number Certificates (STNK) such as a convoluted administrative process, and some of them prefer to use the services of brokers or intermediaries as well as insiders so that the STNK can be processed quickly. fast. This shows that there is a gap in relation to service quality indicators, namely in terms of reliability, responsiveness and empathy. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on community satisfaction when issuing STNK at the Tanjungpinang City Samsat. Sampling in this study was carried out by purposive sampling method with a sample of 100 respondents obtained using the Slovin formula. The data analysis technique used in this study is a simple regression technique with hypothesis testing which is processed with the SPSS version 26 program. The results of this study indicate that there is an influence between service quality and community satisfaction in Tanjungpinang City. From the results of the Coefficient of Determination (R²) it was found that service quality has a positive effect on community satisfaction, namely 0.874 or 87.4%. This proves that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction according to the coefficient interval of 0.80 – 1.000 which is included in the very strong category. And the remaining 12.6% is influenced by other factors not examined.*

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, STNK.*

Abstrak. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor Samsat Kota Tanjungpinang tahun 2022 mencapai kepuasan sebesar 89,95%. Problematika penelitian ini menunjukkan adanya rasa ketidakpuasan dan keluhan dari masyarakat dengan layanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) seperti proses administrasi yang berbelit-belit, dan beberapa diantara mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa calo atau perantara maupun orang dalam agar STNK tersebut dapat diproses dengan cepat. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan dalam kaitannya dengan indikator kualitas pelayanan yakni dari segi kehandalan,

daya tanggap dan empati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada saat penerbitan STNK di Samsat Kota Tanjungpinang. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden yang didapat dengan menggunakan rumus *Slovin*. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi sederhana dengan pengujian hipotesis yang diproses dengan program *SPSS versi 26*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang. Dari hasil Koefisien Determinasi (R^2) ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yakni 0,874 atau 87,4%. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat sesuai dengan interval koefisien 0,80 – 1,000 yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Dan sisanya sebesar 12,6% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, STNK.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu wujud pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah (*state*) kepada masyarakat (*society*). Dalam hal menjalankan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat tentu terjadi interaksi yang dimana interaksi tersebut akan menghasilkan *feedback* ataupun respon dari masyarakat, baik itu berupa pujian, masukan ataupun kritikan. *Feedback* yang disampaikan oleh masyarakat secara lisan maupun tulisan tentunya akan menggambarkan kualitas dari pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik tidak akan pernah lepas dari esensi pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mempraktikkan *good governance* tersebut, pemerintah harus responsif terhadap tuntutan masyarakat yang dilayaninya sekaligus mengayomi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah berupaya meningkatkan kinerja dan kompetensi aparatur pemerintah dengan mengeluarkan kebijakan yakni Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri. Hal utama dari adanya kebijakan ini yakni bahwa pemerintah bertujuan untuk mempercepat penyediaan layanan publik yang berkualitas melalui kinerja dan kompetensi yang dimiliki oleh aparatur pemerintah. Menurut Parasuraman ada 5 indikator dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati atau *empathy* (Parasuraman,1990).

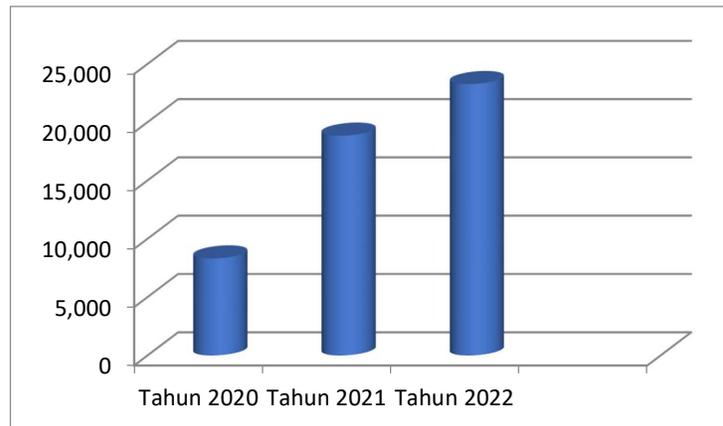
Aparatur pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam pelayanan harus mampu memahami, menghayati, dan siap memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas jika ingin tercapai kepuasan masyarakat (Mulyawan, 2016). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa puas masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik. Indikator tersebut meliputi: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan baik saran maupun kritik, dan sarana prasarana.

Dalam hal penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) kepada masyarakat umum, adapun penyelenggara pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT Tanjungpinang atau dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Samsat Tanjungpinang diresmikan di tahun 1982, tepatnya pada tanggal 15 April yang merupakan Samsat pemerintah tingkat I Provinsi Riau sebelum terbentuknya Provinsi Kepulauan Riau. Pada tahun 2005 kantor Samsat Tanjungpinang yang disebut dengan Kantor Unit Pelayanan Teknis Tanjungpinang kemudian diubah menjadi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Samsat Tanjungpinang yang kemudian terdapat 3 (tiga) instansi yang berwenang didalamnya yaitu Kepolisian Resort Tanjungpinang, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau serta Jasa Raharja yang kemudian dalam proses transaksi atau pembayaran Pajak oleh masyarakat di Samsat Kota Tanjungpinang bekerja sama dengan Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia).

Tujuan dibentuknya SAMSAT Tanjungpinang adalah untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam penerbitan, pengesahan, duplikat maupun perpanjangan STNK, Pemungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ bagi masyarakat. Kantor Samsat induk terletak diatas tanah seluas $\pm 5000 \text{ m}^2$, tepatnya di Jl. Basuki Rahmat No.10 KM. 4 Kota Tanjungpinang.

Seiiring melonjaknya jumlah penduduk di berbagai daerah di Indonesia, tak terkecuali didaerah Kota Tanjungpinang. Dimana pada tahun 2016 jumlah penduduk Kota Tanjungpinang berkisar 204.735 jiwa, lalu pada tahun 2019 mencapai 211.580 jiwa, kemudian mengalami kenaikan juga di tahun 2020 yakni mencapai 227.663 jiwa (BPS Kepulauan Riau, 2020). Hal tersebut berdampak pada jumlah pengguna kendaraan bermotor, termasuk sepeda motor dan mobil pribadi.

Gambar 1. Data masyarakat yang menerima layanan penerbitan STNK



Sumber : UPT Samsat Kota Tanjungpinang (2022)

Berdasarkan data tersebut, pada tahun 2020 terdapat 8.313 kendaraan. Selanjutnya, pada tahun 2021 terdapat 18.847 kendaraan. Kemudian, pada tahun 2022 terdapat 23.274 kendaraan masyarakat yang telah menerima layanan penerbitan STNK. Peningkatan jumlah pelayanan dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tersebut dapat diketahui dari jumlah rata-rata yang dilayani oleh Samsat Kota Tanjungpinang yakni pada tahun 2020 sebanyak 693 kendaraan perbulannya. Selanjutnya, pada tahun 2021 sebanyak 1.570 kendaraan perbulannya. Lalu, pada tahun 2022 sebanyak 1.939 kendaraan perbulannya. Kemudian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Samsat Tanjungpinang pada tahun 2022 diperoleh kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan sebesar 89,95% yakni memiliki kategori sangat baik.

Kualitas pelayanan penting untuk ditingkatkan dikarenakan STNK merupakan salah satu syarat yang diperlukan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dimana pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang memiliki kontribusi tertinggi dalam penerimaan pajak tahun anggaran 2022 dibandingkan dengan pajak lainnya. Penerimaan ini dilatarbelakangi oleh peningkatan jumlah wajib pajak seiring dengan meningkatnya jumlah kepemilikan objek pajak kendaraan bermotor maupun jumlah pembelian kendaraan bermotor yang dilakukan oleh penduduk asli Kota Tanjungpinang serta para pendatang seperti mahasiswa yang jumlahnya meningkat setiap tahun.

Berdasarkan data dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Kota Tanjungpinang bahwasanya Pajak Kendaraan Bermotor memiliki presentase realisasi penerimaan PAD tertinggi dibandingkan dengan jenis pungutan pajak lainnya sebesar 89,4 % di tahun 2022

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan tersebut, pada observasi awal peneliti menemukan adanya penilaian atau pandangan yang berbeda dari masyarakat akan kualitas pelayanan dalam penerbitan STNK di SAMSAT Tanjungpinang. Dimana dari 14 orang yang dilakukan observasi, 7 diantaranya menyatakan sudah puas terhadap layanan yang diberikan, sedangkan 7 orang lainnya menyatakan masih kurang puas dalam pelayanan penerbitan STNK. Beberapa dari masyarakat tersebut mengeluh dengan layanan yang diberikan pada penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dikarenakan adanya permasalahan seperti proses administrasi yang berbelit-belit, dan beberapa diantara mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa calo atau perantara maupun orang dalam agar STNK tersebut dapat diproses dengan cepat. Berdasarkan observasi awal peneliti, peneliti menemukan adanya kesenjangan dalam kaitannya dengan indikator dalam menilai kualitas pelayanan yakni dari segi kehandalan, daya tanggap dan empati sehingga mampu berpengaruh pada kepuasan yang masyarakat dapatkan.

KAJIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Warella berpendapat bahwa pelayanan didefinisikan sebagai tindakan, aktivitas, atau usaha yang menyoroti pentingnya peran pemberi layanan dalam penyampaian mekanisme atau proses kepada penerima layanan itu sendiri (Mulyawan, 2016). Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi bagi pengguna layanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Selanjutnya Wickof menegaskan gagasan mengenai kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diantisipasi dan dikendali atas tingkat kesempurnaan guna untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Zullian, 2010). Menurut Goeth dan Davis, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keadaan dinamis yang melibatkan barang, jasa, orang, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Nurdin, 2019). Jusuf Suit dan Almasdir berpendapat bahwa untuk memberikan layanan masyarakat yang berkualitas, dimulai dengan harus memberikan produk dan layanan yang tidak diragukan lagi, dapat diandalkan, cepat, lengkap, dan diberkahi dengan empati ekstra dan penampilan yang menawan (Khasanah dan Pertiwi, 2018).

2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pemberian layanan sepenuh hati atau prima kepada masyarakat, yaitu sikap atau cara yang digunakan oleh aparatur pemerintah untuk melayani konsumen atau masyarakat sesuai kebutuhannya. Pelayanan yang berkualitas, menurut Triguno adalah ketika mampu memberikan layanan setiap saat, cepat dan memuaskan, dengan ramah, bersahabat, membantu, kompeten serta mumpuni". Menurut Wycof bahwasanya tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan itulah yang dinamakan kualitas.

Jika layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas layanan dipandang sebagai layanan yang ideal dan berkualitas. Sebaliknya, jika layanan kurang dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipandang memiliki kualitas yang buruk. Kemampuan untuk secara konsisten memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat dengan demikian menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan bergantung pada persepsi masyarakat.

Menurut Parasuraman ada 5 indikator dalam menentukan suatu kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*).

2.3 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Sumarwan bahwa kepuasan yang dirasakan atau dialami seseorang diketahui setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya dikenal sebagai kepuasan (Sumarwan, 2011). Respon positif masyarakat seperti perasaan gembira, bahagia yang merupakan realisasi dari harapan mereka atas kinerja atau layanan, merupakan tanda bahwa mereka puas akan layanan yang diberikan. Menurut Prasetyo, tingkat kepuasan seseorang dapat disimpulkan dari tingkat penerimaan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan (Prasetyo, 2012).

2.4 Dimensi Kepuasan Masyarakat

Menurut KEPMEN PAN Nomor 14 tahun 2017, ada 9 unsur atau indikator yang perlu diperhatikan dalam melihat respon kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan yang disediakan oleh penyelenggara publik yaitu sebagai berikut.

- a) Persyaratan menyangkut tentang persyaratan yang harus dipenuhi atau dilengkapi pada tingkat teknis dan administrasi dalam pengurusan suatu jenis layanan tertentu.

- b) Prosedur (sistem, mekanisme) berkaitan dengan tata cara atau alur pelayanan yang harus diketahui oleh penerima layanan maupun pemberi layanan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sehingga dengan adanya prosedur yang tertata akan membuat masyarakat puas dalam menerima layanan
- c) Waktu penyelesaian menyangkut tentang jangka waktu atau tenggat waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian seluruh proses pelayanan dari suatu layanan yang diterima masyarakat.
- d) Biaya/Tarif berkenaan dengan materi yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan pada saat penerima layanan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, hal ini berkaitan dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f) Kompetensi Pelaksana, hal ini berkenaan dengan kemampuan atau *skill* yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) Perilaku Pelaksana, berhubungan dengan sikap maupun tingkah laku petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berkaitan dengan respon penyelenggara terhadap kritik, masukan, atau pun saran yang diberikan oleh penerima layanan atau masyarakat yang tentunya harus di respon dan di tanggapi dengan baik oleh penyelenggara layanan agar citra buruk yang ada dihati masyarakat dapat teredamkan.
- i) Sarana dan prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai atau digunakan sebagai alat dalam mencapai sebuah tujuan atau maksud. Prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana tersebut digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.5 Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK)

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah bukti pendaftaran dan keabsahan kendaraan bermotor berdasarkan identitas pemilik dan informasi pendaftaran. Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja adalah tiga instansi yang menerbitkan dan mengesahkan STNK di Indonesia melalui SAMSAT. Langkah pertama untuk memperoleh kendaraan bermotor secara legal adalah STNK.

STNK berisi identitas meliputi: nama pemilik, alamat, nomor polisi, dan keterangan kendaraan bermotor, meliputi merek, model, tahun pembuatan, isi silinder, warna, nomor

rangka/NIK, nomor mesin, nomor BPKB, warna TNKB, bahan bakar, dan kode lokasi. Pada plat nomor yang akan ditempelkan pada kendaraan bermotor yang bersangkutan, selanjutnya dicetak nomor polisi dan masa berlaku yang tertera pada STNK. Pemeriksaan fisik kendaraan, termasuk pemeriksaan rangka motor dan nomor mesin kendaraan yang diberikan oleh Satuan Lalu Lintas Polri, perlu dilakukan setiap kali STNK diperbaharui. STNK memiliki masa berlaku 5 tahun. BBN-KB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) wajib dibayarkan setiap kali pemilik kendaraan bermotor melakukan perubahan nama pada STNK.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. *Explanatory Research* ialah penelitian yang akan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis dari topik yang akan dikaji oleh peneliti (Kurniawan, A.W. & Puspitaningtyas, 2016). *Explanatory research* bersifat fundamental dan berusaha mengumpulkan fakta, informasi, dan informasi tentang hal-hal yang belum diketahui. Eksplorasi (penjelajahan) adalah nama lain dari *explanatory research*, penelitian ini bersifat fundamental (eksplorasi). *Explanatory research* adalah penelitian dimana peneliti menggunakan pengujian hipotesis untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel (Singarimbun, Masri, 2012).

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat di Kota Tanjungpinang dan sampelnya adalah masyarakat pengguna layanan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Purposive sampling* digunakan dalam teknik pengambilan sampel penelitian ini. *Purposive sampling* menurut Sugiyono adalah teknik pemilihan sampel penelitian dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang bertujuan untuk meningkatkan keterwakilan data di kemudian hari (Sugiyono, 2012).

Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang, peneliti menggunakan teknik survey melalui penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2013) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang biasanya berisikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk menjaring data atau informasi yang harus dijawab oleh responden secara bebas sesuai dengan argumen atau pandangan pribadinya”.

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan juga apa yang diharapkan oleh responden.

Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Adapun populasi pengguna layanan STNK pada tahun 2022 berjumlah 23.274 orang dan sampel yang diambil berjumlah 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26, Menurut (Ghozali, 2013), Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (individual). Pada penelitian ini akan dikaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi 0,05 (5 %). Untuk uji parsial ini dilakukan untuk membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

- H_0 diterima jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
- H_a diterima jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Lalu dilanjutkan dengan uji koefisien determinasi, koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui persentase sumbangan variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Adapun hipotesis yang akan diuji adalah:

H_a : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di Samsat Kota Tanjungpinang

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di Samsat Kota Tanjungpinang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di UPTD Samsat Kota Tanjungpinang, khususnya dalam hal pelayanan STNK bagi masyarakat dalam rentang waktu Desember 2022 - Maret 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah diuji secara parsial, kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di kantor samsat Kota Tanjungpinang memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis dengan Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,125	1,329		3,104	,002
	Kualitas Pelayanan	,802	,031	,935	26,075	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan hasil dari tabel 4.34 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai t hitung 26,075 sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $26,075 > 1,984$. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan nilai signifikan kualitas pelayanan yaitu 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	,935 ^a	,874	,873	1,050

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS (2023)

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya Koefisien Determinasi (R²) berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 26 sebesar 0,874. Jadi $0,874 \times 100\% =$

87,4 %. Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang yaitu sebesar 87,4%. Dari total keseluruhan pengaruh yakni 100%, maka $100\% - 87,4\% = 12,6\%$. Jadi berdasarkan hal tersebut bahwasanya faktor kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 12,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), maka pentingnya penyelenggara layanan memperhatikan kualitas pelayanan yang hendak diberikan kepada masyarakat agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat akan suatu layanan yang telah diterimanya. Karena kualitas pelayanan akan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat dan tentu akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan tentu akan menciptakan citra positif pada instansi terkait dalam hal ini Samsat Kota Tanjungpinang. Pendapat tersebut didukung dengan hasil penelitian Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, dan Trisnawati (2019), ketika suatu layanan dipersepsikan oleh masyarakat sudah memuaskan dan baik, maka dapat dipastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara melebihi ataupun sesuai dengan yang masyarakat harapkan (Dhion Gama Putra & dkk, 2019).

Berdasarkan nilai signifikansi kualitas pelayanan pada penelitian ini yaitu 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,1 sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Dzurrotin Nasihah (2020) dengan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dimana baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dijadikan tolak ukur keberhasilan sebuah instansi penyelenggara layanan.

Hasil lainnya dibuktikan dengan kualitas pelayanan penerbitan STNK di Samsat Kota Tanjungpinang dalam pentingnya kualitas bukti fisik (*tangibles*) dari layanan itu sendiri yang dapat berupa fasilitas (ruang tunggu, toilet), dokumen, banner informasi layanan, ataupun ruang pelayanan yang nyaman dan bersih merupakan bukti fisik dari kualitas pelayanan, tentunya harus memberikan rasa nyaman dan aman saat digunakan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan surat STNK di Samsat Kota Tanjungpinang. Rasa nyaman dan aman tentunya sangat penting, karena apabila salah satu dari bukti fisik tersebut bermasalah tentu akan menimbulkan rasa tidak nyaman, bahkan kekhawatiran dalam diri masyarakat. Hasil

lainnya juga membuktikan bahwa daya tanggap dalam pemberian informasi yang tepat, respon terhadap keluhan yang cepat, dan kesiapsiagaan dalam membantu masyarakat tentunya akan memberikan *feedback* yang positif dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya daya tanggap yang tinggi dari para pegawai Samsat yang melayani dalam penerbitan STNK, maka akan mampu memberi kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara tinggi maka, kepuasan masyarakat pun akan ikut tinggi dan tentunya kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Samsat Kota Tanjungpinang dalam penerbitan STNK akan mendapatkan penilaian yang tinggi dari masyarakat dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara rendah maka, kepuasan masyarakat pun akan ikut rendah dan tidak terpenuhi serta sudah barang tentu akan menumbuhkan citra buruk di mata masyarakat. Semakin rendah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan maka semakin rendah juga kinerja penyelenggara layanan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Terbukti bahwa dalam penelitian ini, kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang dalam hal penerbitan STNK telah cukup baik menciptakan kepuasan bagi masyarakat di Kota Tanjungpinang.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sebagai penutup dalam penelitian ini, maka pada penelitian ini kesimpulan yang bisa ditarik dari pengujian hipotesis yang ada dalam penelitian ini. Hasil uji R square ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 0,874. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 87,4%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam kategori sangat tinggi dan sisanya sebesar 12,6 % dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Hasil uji t ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($26,075 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. kemudian nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1 ($0,000 < 0,1$) berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian ini didapatkan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai berikut. Berdasarkan hasil jawaban responden tentang pernyataan mengenai variabel kualitas masyarakat dapat disimpulkan bahwa responden

menjawab tidak setuju sebesar 0,5%, kurang setuju sebesar 9,6%, setuju sebesar 48,8%, dan yang menjawab sangat setuju sebesar 41,1%. Dilihat dari jawaban responden bahwasanya jawaban yang terbanyak adalah kategori setuju sebesar 48,8%, maka termasuk dalam kategori Cukup Baik karena berada pada interval 41%- 60%. Dikarenakan menurut responden kualitas pelayanan pada saat penerbitan STNK sudah cukup bisa membuat mereka merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Tanjungpinang. Berdasarkan hasil jawaban responden tentang pernyataan mengenai variabel kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa responden menjawab tidak setuju sebesar 0,2%, kurang setuju 9,5%, setuju sebesar 43,7%, dan yang menjawab sangat setuju 36,6%. Dilihat dari jawaban responden bahwasanya jawaban yang terbanyak adalah kategori setuju sebesar 43,7%, maka termasuk dalam kategori Cukup Baik karena berada pada interval 41-60%.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk keberhasilan kedepannya, antara lain:

1. Bagi pihak Samsat Kota Tanjungpinang diharapkan tetap bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dalam halnya penerbitan STNK bagi masyarakat yang berada di Kota Tanjungpinang guna menjadi layanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.
2. Bagi pihak Samsat Kota Tanjungpinang diharapkan memperhatikan setiap indikator yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik itu berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati guna mendorong lebih meningkatnya kepuasan masyarakat dalam halnya penerbitan STNK di Samsat Kota Tanjungpinang.
3. Bagi pihak Samsat Kota Tanjungpinang yakni 3 instansi yang berwenang didalamnya dan satu BUMN yang juga bekerjasama dengan Samsat Kota Tanjungpinang yakni, Kepolisian Resort, Dinas Pendapatan Daerah, Jasa Raharja dan Bank BRI diharapkan mampu bekerja sama dengan baik guna peningkatan kualitas pelayanan dan melakukan lebih banyak sosialisasi terhadap prosedur layanan, informasi layanan, inovasi layanan, dan lain-lain. Sehingga dapat menambah wawasan maupun informasi bagi masyarakat, khususnya di Kota Tanjungpinang mengenai layanan yang diberikan, salah satunya dalam hal penerbitan STNK yang tentunya hal ini dilakukan demi mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi di tahun-tahun berikutnya.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor atau variabel lainnya seperti menggunakan hasil dari kepuasan masyarakat yang mana kita dapat mengetahui kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap suatu layanan yang diberikan penyelenggara publik yang nantinya dapat dikaitkan dengan variabel yang berbeda dan tetap berhubungan dengan kualitas pelayanan atau kepuasan masyarakat dalam lingkup yang lebih luas daripada penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Penasehat Akademik dan pembimbing pendamping saya yang telah banyak memberikan masukan, arahan serta saran agar terselesainya skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos.,M.A. Selaku Dosen Pembimbing Utama yang memberikan motivasi, nasehat serta ilmu pengetahuan kepada penulis baik dalam pelajaran sampai dengan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Rezal Hadi Basalamah, S.E., M.A.P selaku Ketua Penguji yang telah berbaik hati memberikan ilmu, waktu, arahan dan bimbingan selama menjadi penguji pada penelitian penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis serta seluruh staf-staf pelayanan FISIP, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada Pimpinan UPTD Samsat Kota Tanjungpinang yaitu Bapak Drs. Muhammad Hanafiah beserta seluruh staf dan jajaran yang sudah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian serta berkontribusi dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi;
8. Kepada seluruh responden yakni masyarakat yang berada di Kota Tanjungpinang yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan penilaian atau pandangan melalui pengisian kuesioner dan tentunya telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini;
9. Teristimewa untuk orangtua penulis, Bapak B. Pasaribu, Ibu L. Pangaribuan (+), beserta abang dan kakak kandung penulis H. Pasaribu dan K. Pasaribu juga seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do'a, semangat, motivasi, nasehat, dukungan,

- perhatian, memenuhi kebutuhan penulis selama menyelesaikan perkuliahan serta kasih sayang yang tidak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
10. Rekan-rekan Pengurus Komisariat Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia (GMKI) Cabang Tanjungpinang-Bintan periode 2022-2023 yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
 11. Kepada sahabat dan teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
 12. Dan tidak lupa tentunya terimakasih banyak kepada diri sendiri sudah berusaha sejauh ini.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Dhion Gama Putra, & dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3(No. 12).
- Irianto, D. F. (2021). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada SAMSAT Keliling Kabupaten Ponorogo). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Vol. 1, pp. 1–69. Retrieved from http://www.nutricion.org/publicaciones/pdf/prejuicios_y_verdades_sobre_grasas.pdf%0Ahttps://www.colesterolfamiliar.org/formacion/guia.pdf%0Ahttps://www.colesterolfamiliar.org/wp-content/uploads/2015/05/guia.pdf.
- Khasanah dan Pertiwi. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang. *Jurnal Administrasi Publik UNDIP*, Vol.12(No. 2)
- Mirza, & Sri Yanna. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat UPTD. *Jurnal Ilmiah Sains*, Vol. 6(No. 2), 31–34.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analisis Journal*, Vol.1(No.4). Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>, diakses 14 april 2018
- Rivai, N. L., Tahir, A., & Asnawi, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 28–36.
- Jaequeline, & dkk. (2019). Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Minahasa. *Jurnal Agri-SosioEkonomi Unsrat*, Vol. 14(No.1).

Buku Teks

- Fitri Rahmadana. dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan:Yayasan Kita Menulis.
- Kurniawan, A.W. & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed). Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Mulyawan, R. (2020). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi*

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PENERBITAN STNK DI KANTOR SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG
Dalam Pelayanan Publik). In *Journal Artikel*. Surabaya: Media Sahabat cendekia.*

- Singarimbun, Masri, S. dkk. (2012). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : LP3ES.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan. (2020). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor : PT. Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Imam, G. (2019). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Zullian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

Dokumen:

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017