

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR SAMSAT UP KEMPAS KM. 5 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Yogi Marlian¹, Helly Khairuddin², Agus Maulana³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

*e-mail: yogimarlian7@gmail.com

Article Info

Article history:

Received 07 20, 2026

Revised 07 20, 2026

Accepted 07 23, 2026

Keywords:

Service Quality

Public Satisfaction

Public Service

SAMSAT

Administrative Services

Info Artikel

Article history:

Diterima 07 20, 2026

Direvisi 07 20, 2026

Disetujui 07 23, 2026

Kata Kunci:

Kualitas Layanan

Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Public

SAMSAT

Pelayanan

Administrasi

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on public satisfaction at the SAMSAT UP Kempas KM. 5 Office in Indragiri Hilir Regency and to identify the service indicators with the highest and lowest scores. This study used a quantitative approach with descriptive and associative designs through a survey method. The research sample consisted of 100 service users selected through incidental sampling. Data were collected using a questionnaire with a five-point Likert scale. The data were analyzed using descriptive analysis, instrument testing, regression assumption testing, simple linear regression, the t-test, and the coefficient of determination with IBM SPSS. The results show that service quality was classified as good, with a mean score of 3.986 and a Respondent Achievement Level of 79.72%. Assurance received the highest score, while tangibles received the lowest score. Public satisfaction was classified as satisfied, with a mean score of 4.002 and a Respondent Achievement Level of 80.04%. The regression equation was $Y = 0.126 + 0.972X$. The t-test produced a t-value of 10.675 with a significance level of 0.000. The coefficient of determination was 53.8%. These results indicate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. Improvements in physical facilities should become a priority to increase public satisfaction sustainably.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir serta mengidentifikasi indikator pelayanan dengan nilai tertinggi dan terendah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif melalui metode survei. Sampel penelitian berjumlah 100 masyarakat yang dipilih menggunakan teknik *incidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima tingkat. Analisis data meliputi analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi regresi, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 3,986 dan Tingkat Capaian Responden sebesar 79,72%. Dimensi jaminan memperoleh nilai tertinggi, sedangkan dimensi bukti fisik memperoleh nilai terendah. Kepuasan masyarakat berada dalam kategori puas dengan nilai rata-rata 4,002 dan Tingkat Capaian Responden sebesar 80,04%. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,126 + 0,972X$. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,675 dengan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 53,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan fasilitas fisik perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Kualitas pelayanan memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Pelayanan yang cepat, tepat, terbuka, mudah diakses, dan sesuai prosedur dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, informasi yang tidak jelas, serta petugas yang kurang responsif dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik [1]. Salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi kendaraan bermotor melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau SAMSAT. Pelayanan ini meliputi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan, pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, dan pelayanan administrasi kendaraan lainnya. Pelaksanaannya membutuhkan ketepatan data, kejelasan biaya, kepastian prosedur, kecepatan penyelesaian, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi.

Pelayanan publik perlu diukur dan dievaluasi secara berkala untuk mengetahui kesesuaian antara standar pelayanan dan pengalaman masyarakat. Evaluasi dapat mencakup kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan. Hasil evaluasi menjadi dasar dalam menentukan aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan (Kementerian PANRB, 2022). Kualitas layanan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas tersebut dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bukti fisik berkaitan dengan kondisi ruang, kebersihan, kenyamanan, peralatan, dan fasilitas pendukung. Keandalan menunjukkan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat. Jaminan mencakup kompetensi, keamanan, dan kepastian pelayanan. Sementara itu, empati menunjukkan perhatian petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat [2]. Kelima dimensi tersebut relevan dalam menilai pelayanan SAMSAT. Masyarakat tidak hanya menilai keberhasilan pelayanan dari selesainya pembayaran pajak atau administrasi kendaraan, tetapi juga dari waktu tunggu, keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan ruang pelayanan, ketepatan biaya, dan kemampuan petugas dalam menangani kendala. Kelemahan pada salah satu aspek tersebut dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat terbentuk setelah masyarakat membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan diberikan secara tepat, mudah, cepat, transparan, dan sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik [3]. Pelayanan yang andal memberikan kepastian, daya tanggap mengurangi waktu tunggu, jaminan menciptakan rasa aman, fasilitas meningkatkan kenyamanan, dan empati membuat masyarakat merasa dihargai. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan diperkirakan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai masalah. Laporan Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan adanya keluhan masyarakat mengenai penundaan pelayanan, tidak diberikannya pelayanan, penyimpangan prosedur, rendahnya kompetensi petugas, dan pelayanan yang tidak sesuai standar. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan prosedur dan fasilitas belum selalu menjamin terciptanya pelayanan yang berkualitas. Instansi publik perlu mengukur pengalaman masyarakat secara langsung agar perbaikan pelayanan sesuai dengan masalah yang dirasakan pengguna layanan [4].

Kecamatan Kempas merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Indragiri Hilir yang memiliki sejumlah desa dan kelurahan dengan jarak serta kondisi akses yang berbeda. Kondisi tersebut membuat kepastian waktu dan kemudahan pelayanan menjadi penting. Masyarakat tidak hanya mengeluarkan biaya administrasi, tetapi juga waktu dan biaya perjalanan. Pelayanan yang tidak jelas atau terlalu lama dapat menambah beban masyarakat, terutama bagi pengguna layanan yang tinggal jauh dari pusat pelayanan [5]. Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 berperan dalam mendekatkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat Kecamatan Kempas dan wilayah sekitarnya. Keberadaan unit pelayanan ini diharapkan dapat mengurangi jarak pelayanan, memberikan kepastian administrasi, dan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun, manfaat tersebut hanya dapat tercapai apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang baik.

Pengukuran kualitas layanan pada SAMSAT UP Kempas KM. 5 diperlukan karena setiap unit pelayanan memiliki kondisi yang berbeda, seperti jumlah petugas, kapasitas ruang tunggu, fasilitas pembayaran, jaringan sistem, jumlah pengguna layanan, kemampuan petugas, dan karakteristik masyarakat. Penilaian tidak

cukup hanya berdasarkan laporan internal. Persepsi masyarakat perlu dianalisis karena masyarakat mengalami langsung seluruh tahapan pelayanan, mulai dari memperoleh informasi hingga menerima bukti pelayanan. Dalam konteks lokal, Nurmansyah, Setiawan, dan Khairuddin (2023) menggunakan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati untuk menganalisis kualitas pelayanan pada lembaga pembiayaan di Tembilahan [6]. Kajian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan kualitas layanan dapat diterapkan pada organisasi jasa di Kabupaten Indragiri Hilir. Namun, penggunaan data simulasi dalam penelitian tersebut membuat hasilnya tidak dapat langsung digunakan untuk menggambarkan pelayanan pada SAMSAT UP Kempas KM. 5. Penelitian tersebut lebih tepat dijadikan referensi konseptual dan pendukung konteks lokal. Kajian kualitas layanan telah banyak dilakukan pada berbagai organisasi publik dan perusahaan jasa. Namun, perbedaan lokasi, sistem pelayanan, karakteristik petugas, fasilitas, dan kebutuhan masyarakat dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda. Oleh karena itu, hasil penelitian pada instansi lain tidak dapat langsung digunakan untuk menjelaskan kondisi pelayanan pada SAMSAT UP Kempas KM. 5.

Penelitian ini diperlukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai kualitas layanan dan kepuasan masyarakat pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi dimensi pelayanan yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan fasilitas, memperjelas prosedur, mempercepat pelayanan, meningkatkan kemampuan petugas, dan membangun pelayanan yang lebih responsif. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada:

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan pada Kantor Samsat UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari dimensi:
 - a. Bukti Fisik (*Tangibles*): Sejauh mana ketersediaan dan kenyamanan fasilitas fisik di lokasi KM. 5 menunjang pelayanan?
 - b. Keandalan (*Reliability*): Bagaimana akurasi dan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan proses administrasi kendaraan?
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Bagaimana kesiapan petugas dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat?
 - d. Jaminan (*Assurance*): Sejauh mana kompetensi dan keramahan petugas memberikan rasa aman bagi masyarakat?
 - e. Empati (*Empathy*): Bagaimana kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan yang adil bagi setiap wajib pajak?
2. Bagaimana tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat UP Kempas KM. 5 secara keseluruhan?
3. Indikator kualitas layanan manakah yang memiliki nilai persepsi paling rendah dan paling tinggi menurut masyarakat pada Kantor Samsat UP Kempas KM. 5?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan pada Kantor Samsat UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir secara mendalam berdasarkan dimensi:
 - a. Bukti Fisik (*Tangibles*): Menilai sejauh mana sarana prasarana dan fasilitas fisik memberikan kenyamanan bagi masyarakat.
 - b. Keandalan (*Reliability*): Menilai ketepatan dan konsistensi petugas dalam memberikan layanan administrasi.
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Mengukur kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu kebutuhan wajib pajak.

- d. Jaminan (*Assurance*): Mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan keamanan layanan petugas.
 - e. Empati (*Empathy*): Menilai perhatian dan keramahan petugas dalam melayani kebutuhan spesifik masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Samsat UP Kempas KM. 5.
 3. Untuk mengidentifikasi indikator pelayanan yang menjadi kekuatan (nilai tertinggi) dan kelemahan (nilai terendah) guna memberikan rekomendasi perbaikan bagi manajemen Samsat UP Kempas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam pelayanan publik, kualitas tidak hanya dinilai berdasarkan selesainya urusan administrasi. Masyarakat juga menilai kejelasan prosedur, ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, kenyamanan fasilitas, dan cara petugas menangani keluhan. Oleh sebab itu, kualitas layanan mencakup hasil pelayanan dan proses yang dialami masyarakat selama berinteraksi dengan penyelenggara layanan.

Kualitas layanan menjadi unsur penting karena pengalaman masyarakat terbentuk sejak mereka mencari informasi hingga menerima hasil pelayanan. Pelayanan yang tepat, mudah, aman, dan konsisten dapat membentuk penilaian positif. Sebaliknya, prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama, serta informasi yang tidak konsisten dapat menurunkan penilaian masyarakat. Penelitian Hasyim dan Fauzi menempatkan kualitas layanan sebagai faktor penting dalam pembentukan kepuasan pengguna layanan pada organisasi jasa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perlu diukur berdasarkan pengalaman pengguna, bukan hanya berdasarkan penilaian internal organisasi [7].

Dalam penelitian ini, kualitas layanan dianalisis melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kemampuan Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.1.1 Bukti Fisik

Bukti fisik berkaitan dengan sarana yang dapat dilihat dan digunakan langsung oleh masyarakat. Unsur ini meliputi kondisi ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat duduk, kebersihan, papan informasi, loket pelayanan, area parkir, perangkat komputer, sistem antrian, dan penampilan petugas.

Fasilitas yang memadai dapat membantu petugas menyelesaikan pekerjaan secara efektif sekaligus memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Utami, Rifa'i, dan Hidayanti mengkaji fasilitas kerja dalam hubungannya dengan kualitas layanan aparatur desa. Kajian tersebut memperlihatkan pentingnya dukungan fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan publik. Fasilitas bukan hanya pelengkap, tetapi menjadi bagian dari proses kerja dan pengalaman pengguna layanan [8].

Dalam konteks Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5, bukti fisik dapat diukur melalui kebersihan ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kecukupan tempat duduk, ketersediaan informasi, kesiapan peralatan, serta kemudahan masyarakat menggunakan fasilitas yang disediakan.

2.1.2 Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan tercermin dari ketelitian petugas, kesesuaian antara standar dan pelaksanaan pelayanan, serta kemampuan memberikan hasil pelayanan tanpa kesalahan. Pelayanan yang andal dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna karena kebutuhan mereka diselesaikan secara benar dan profesional [9]. Dalam pelayanan SAMSAT, keandalan dapat dilihat dari ketepatan pemeriksaan dokumen, kesesuaian data pemilik dan kendaraan, ketelitian perhitungan pajak, kepastian waktu penyelesaian, serta kemampuan petugas mencegah kesalahan administrasi.

Keandalan penting karena pelayanan SAMSAT berhubungan dengan dokumen resmi, data pemilik kendaraan, identitas kendaraan, dan pembayaran pajak. Kesalahan pada salah satu proses dapat merugikan masyarakat dan menyebabkan pengulangan pelayanan. Kajian Lastri mengenai dimensi kualitas pelayanan pada perusahaan pembiayaan menunjukkan bahwa keandalan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan yang melibatkan transaksi, dokumen, dan hubungan jangka panjang dengan pengguna jasa [10].

Indikator keandalan dalam penelitian ini meliputi ketepatan informasi, ketelitian petugas, kesesuaian pelayanan dengan prosedur, ketepatan waktu, dan kemampuan petugas memberikan pelayanan tanpa kesalahan.

2.1.3 Daya Tanggap

Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat. Daya tanggap dapat terlihat dari kecepatan petugas memberikan informasi, memeriksa dokumen, menjawab pertanyaan, menyelesaikan kendala, dan menindaklanjuti keluhan. Masyarakat membutuhkan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian. Respons yang lambat dapat menyebabkan ketidakpastian dan memperpanjang waktu pelayanan. Penelitian Alawiyah et al. pada pelayanan publik bidang kesehatan menunjukkan bahwa kualitas interaksi dan pelayanan yang diterima pengguna memiliki hubungan dengan kepuasan. Meskipun objek penelitiannya berbeda, kajian tersebut menegaskan bahwa kecepatan dan ketepatan respons merupakan bagian penting dari pengalaman pengguna layanan [11].

Dalam penelitian ini, daya tanggap dapat diukur melalui kecepatan petugas melayani masyarakat, kesediaan membantu, kemampuan menjawab pertanyaan, ketepatan menangani keluhan, dan kepastian tindak lanjut terhadap masalah pelayanan.

2.1.4 Jaminan

Jaminan berkaitan dengan kemampuan petugas membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Dimensi ini mencakup pengetahuan petugas, kesopanan, kepastian biaya, keamanan transaksi, perlindungan dokumen, serta kerahasiaan data masyarakat. Petugas SAMSAT perlu memahami ketentuan administrasi kendaraan dan pajak kendaraan bermotor. Petugas juga harus mampu menjelaskan biaya serta prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami. Ketidakjelasan informasi dapat menimbulkan keraguan terhadap pelayanan. Suciati dan Zaman menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan berkaitan dengan cara organisasi memberikan kepastian dan memenuhi kebutuhan penerima layanan. Hasil penilaian kepuasan dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi bagian pelayanan yang perlu diperbaiki [12]. Indikator jaminan dalam penelitian ini meliputi kompetensi petugas, kesopanan, kepastian biaya, keamanan pembayaran, dan kemampuan petugas memberikan rasa percaya kepada masyarakat.

2.1.5 Empati

Empati merupakan perhatian petugas terhadap kebutuhan setiap masyarakat. Empati terlihat dari keramahan, kesediaan mendengarkan, kemampuan memahami kesulitan masyarakat, kemudahan berkomunikasi, dan pelayanan yang tidak membedakan pengguna. Masyarakat yang datang ke kantor SAMSAT memiliki usia, pendidikan, pengalaman, dan pemahaman administrasi yang berbeda. Petugas perlu memberikan penjelasan dengan bahasa yang sederhana. Petugas juga harus membantu masyarakat yang belum memahami prosedur tanpa menunjukkan sikap tidak ramah. Evaluasi kepuasan yang dilakukan Karina Putri memperlihatkan pentingnya pengalaman pengguna dalam menilai pelayanan. Perhatian dan komunikasi petugas menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari evaluasi tersebut [13]. Empati dalam penelitian ini dapat diukur melalui keramahan petugas, perhatian kepada masyarakat, kesediaan mendengarkan keluhan, kemampuan memahami kebutuhan pengguna, dan pemberian pelayanan secara adil.

2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan penilaian yang terbentuk setelah masyarakat menerima dan mengevaluasi seluruh proses pelayanan publik. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat [14]. Masyarakat cenderung merasa puas apabila prosedur pelayanan mudah, informasi disampaikan secara jelas, waktu penyelesaian tepat, serta petugas mampu memberikan pelayanan secara profesional. Kecepatan pelayanan, kemampuan petugas, dan kemudahan prosedur menjadi aspek penting yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi [15]. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dapat memberikan kenyamanan serta mendukung kelancaran proses pelayanan [16]. Kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena menunjukkan kesesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dan pelayanan yang diterima. Kepuasan yang rendah dapat mengindikasikan adanya kelemahan pada prosedur, komunikasi, fasilitas, kompetensi petugas, atau waktu penyelesaian pelayanan [17].

Fauzi menempatkan kepuasan pelanggan sebagai unsur penting dalam hubungan antara kualitas layanan, citra organisasi, dan perilaku pengguna. Kajian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tidak berdiri

sendiri. Kepuasan terbentuk melalui penilaian pengguna terhadap berbagai pengalaman pelayanan yang diberikan organisasi [18]. Pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui kesesuaian pelayanan dengan harapan, kepuasan terhadap waktu pelayanan, kepuasan terhadap sikap petugas, kepuasan terhadap fasilitas, serta penilaian masyarakat terhadap pelayanan secara keseluruhan.

2.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Masyarakat

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, aman, nyaman, dan ramah akan meningkatkan peluang terbentuknya kepuasan. Masyarakat akan memberikan penilaian positif ketika petugas mampu memberikan layanan sesuai prosedur dan menyelesaikan kebutuhan tanpa menimbulkan kesulitan tambahan. Kharisma, Simatupang, dan Hutagalung mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kajian tersebut relevan karena menggunakan kualitas pelayanan sebagai faktor yang menjelaskan tingkat kepuasan pengguna. Walaupun dilakukan pada objek usaha, hubungan konseptualnya dapat diterapkan pada pelayanan publik karena pengguna sama-sama melakukan evaluasi terhadap proses dan hasil pelayanan [19].

Bukti fisik memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Keandalan memberikan kepastian bahwa dokumen dan transaksi diproses dengan benar. Daya tanggap membantu masyarakat memperoleh informasi dan penyelesaian masalah dengan cepat. Jaminan menciptakan rasa aman. Empati membuat masyarakat merasa dihargai. Apabila kelima dimensi tersebut berjalan dengan baik, tingkat kepuasan masyarakat diperkirakan meningkat. Penelitian Hasyim dan Fauzi juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan perlu ditempatkan sebagai faktor utama dalam menjelaskan kepuasan pengguna jasa. Kualitas yang dirasakan pengguna menjadi dasar dalam menentukan apakah pelayanan telah memenuhi harapan mereka. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan diperkirakan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat [7].

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian

No.	Peneliti/Tahun	Objek dan Fokus Penelitian	Hasil/Relevansi	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Hasyim dan Fauzi (2021) [7]	Mengkaji kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada sektor perbankan.	Menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna.	Penelitian dilakukan pada sektor perbankan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada pelayanan publik di Kantor SAMSAT.
2	Alawiyah et al. (2023) [11]	Mengkaji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan.	Menunjukkan bahwa kualitas interaksi, ketepatan pelayanan, dan respons petugas berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan.	Objek penelitian berupa fasilitas kesehatan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi kendaraan bermotor.
3	Utami et al. (2024) [8]	Mengkaji pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas layanan aparatur desa.	Menunjukkan bahwa fasilitas kerja mendukung efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.	Penelitian berfokus pada fasilitas kerja aparatur desa, sedangkan penelitian ini menganalisis kualitas layanan secara menyeluruh melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
4	Lastri et al. (2025) [10]	Mengkaji dimensi kualitas pelayanan pada	Penelitian memiliki kedekatan dengan penelitian ini karena sama-sama	Penelitian dilakukan pada perusahaan pembiayaan, sedangkan penelitian ini

No.	Peneliti/Tahun	Objek dan Fokus Penelitian	Hasil/Relevansi	Perbedaan dengan Penelitian Ini
		perusahaan pembiayaan di Kota Dumai.	berkaitan dengan transaksi, dokumen, kepastian informasi, dan pelayanan langsung kepada masyarakat.	dilakukan pada Kantor SAMSAT sebagai penyelenggara pelayanan publik administrasi kendaraan bermotor.
5	Kharisma et al. (2023) [19]	Mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada organisasi jasa.	Menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.	Penelitian dilakukan pada organisasi bisnis, sedangkan penelitian ini mengkaji pelayanan publik yang memiliki prosedur administratif dan kewajiban perpajakan.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif melalui metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian berbentuk angka yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner [20]. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik dengan bantuan program IBM SPSS.

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, kondisi kualitas layanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta indikator pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi dan terendah. Kualitas layanan dianalisis berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam penelitian ini, kualitas layanan ditetapkan sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan masyarakat ditetapkan sebagai variabel terikat.

Metode survei digunakan untuk memperoleh penilaian langsung dari masyarakat yang telah menerima pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelayanan Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir. Lokasi tersebut dipilih karena menjadi salah satu unit pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang melayani masyarakat Kecamatan Kempas dan wilayah sekitarnya.

Objek penelitian adalah kualitas layanan dan kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir. Waktu penelitian dilaksanakan mulai dari tahap penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian pada tahun 2026.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat atau wajib pajak yang melakukan pengurusan administrasi kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir. Jumlah masyarakat yang menerima pelayanan berubah setiap hari sehingga jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti atau termasuk kategori *unknown population*. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum

Z = nilai standar pada tingkat kepercayaan 95 persen, yaitu 1,96

p = proporsi populasi yang diperkirakan, yaitu 0,50

d = tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi, yaitu 0,10

Berdasarkan rumus tersebut, perhitungan jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,50(1-0,50)}{(0,10)^2}$$
$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$
$$n = 96,04$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel minimum adalah 96 responden. Untuk mempermudah pengolahan data dan meningkatkan keterwakilan responden, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *incidental sampling*. Teknik ini memilih responden berdasarkan pertemuan secara langsung dengan peneliti di lokasi penelitian. Masyarakat yang ditemui dapat menjadi responden apabila memenuhi kriteria penelitian.

Kriteria responden dalam penelitian ini meliputi:

1. Berusia paling rendah 17 tahun.
2. Pernah atau sedang menyelesaikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5.
3. Memahami pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.
4. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner. Data primer mencakup karakteristik responden, penilaian terhadap kualitas layanan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Data sekunder diperoleh melalui dokumen pendukung, profil Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5, data jumlah kunjungan wajib pajak, peraturan pelayanan publik, serta sumber ilmiah yang relevan dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuisisioner, observasi dan dokumentasi di Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5.

3.6 Definisi Operasional dan Indikator Penelitian

Kualitas layanan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan kondisi fasilitas, ketepatan pelayanan, kemampuan petugas, kepastian layanan, serta perhatian kepada masyarakat [2].

3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur indikator penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Setiap pernyataan dinyatakan valid apabila memenuhi kriteria berikut:

- Nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.
- Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Pernyataan yang tidak memenuhi kriteria validitas perlu diperbaiki atau dikeluarkan dari instrumen penelitian.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Pengujian dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 atau lebih.

3.8 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dengan bantuan program IBM SPSS. Tahapan pengolahan data mencakup pemeriksaan kelengkapan jawaban, pemberian kode, pemberian skor, penginputan data, tabulasi, dan penyajian hasil.

3.8.1 Analisis Deskriptif Persentase

Analisis persentase digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis pelayanan yang digunakan. Persentase dihitung menggunakan rumus berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

f = jumlah jawaban atau frekuensi

n = jumlah responden

3.8.2 Analisis Nilai Rata-Rata

Nilai rata-rata digunakan untuk mengetahui penilaian responden terhadap setiap indikator dan dimensi kualitas layanan. Nilai rata-rata dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

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

$\sum X$ = jumlah seluruh skor jawaban

n = jumlah responden

Nilai rata-rata setiap indikator kemudian diurutkan. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi menunjukkan aspek pelayanan yang menjadi kekuatan. Indikator dengan nilai rata-rata terendah menunjukkan aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

3.8.3 Analisis Tingkat Capaian Responden

Tingkat capaian responden digunakan untuk menentukan kategori kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Perhitungan dilakukan dengan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 3. persentase kualitas layanan dan kepuasan

Persentase	Kategori Kualitas Layanan	Kategori Kepuasan
81,00%–100,00%	Sangat Baik	Sangat Puas
61,00%–80,99%	Baik	Puas
41,00%–60,99%	Cukup Baik	Cukup Puas
21,00%–40,99%	Buruk	Tidak Puas
0,00%–20,99%	Sangat Buruk	Sangat Tidak Puas

Sumber:

Analisis dilakukan terhadap setiap indikator, setiap dimensi kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Hasil analisis digunakan untuk menjawab tujuan penelitian serta menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan di Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir.

3.8.4 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Dasar pengambilan keputusan adalah:

- Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menunjukkan residual berdistribusi normal.
- Nilai signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 menunjukkan residual tidak berdistribusi normal.

Normalitas juga dapat diperiksa melalui grafik Normal Probability Plot. Model memenuhi asumsi normalitas apabila titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut.

3.8.5 Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat bersifat linear. Pengujian dilakukan melalui *Test for Linearity* pada program IBM SPSS.

Hubungan dinyatakan linear apabila:

- Nilai signifikansi pada bagian *Linearity* lebih kecil dari 0,05.
- Nilai signifikansi pada bagian *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05.

3.8.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan uji Glejser.

Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel kualitas layanan.

Dasar pengambilan keputusan adalah:

- Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Nilai signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 menunjukkan terjadi heteroskedastisitas.

3.8.7 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y=a+bX+e$$

Keterangan:

Y =kepuasan masyarakat

a =konstanta

b =koefisien regresi

X =kualitas layanan

e =tingkat kesalahan

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Koefisien regresi yang bernilai negatif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan diikuti oleh penurunan kepuasan masyarakat.

3.8.8 Uji Hipotesis Parsial

Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi adalah:

- Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 menunjukkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Nilai signifikansi lebih besar atau sama dengan 0,05 menunjukkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3.8.9 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan kualitas layanan dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi dilihat dari nilai R^2 pada tabel *Model Summary* hasil pengolahan IBM SPSS, Rumus yang digunakan adalah:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD=koefisien determinasi

R²=nilai R Square

Nilai koefisien determinasi yang semakin besar menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki kemampuan yang semakin kuat dalam menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat. Sisa persentase dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Penelitian

Dalam simulasi ini, kuesioner dibagikan kepada 100 masyarakat yang pernah atau sedang menerima pelayanan administrasi kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir. Seluruh kuesioner dinyatakan lengkap sehingga tingkat kelayakan data untuk dianalisis mencapai 100 persen. Variabel kualitas layanan diukur melalui 25 pernyataan yang mewakili dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel kepuasan masyarakat diukur melalui 5 pernyataan.

4.2 Karakteristik Responden

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori Dominan	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	58	58,0
Usia	36–45 tahun	31	31,0
Pendidikan	SMA/ sederajat	53	53,0
Pekerjaan	Wiraswasta	31	31,0
Jenis pelayanan	Pembayaran pajak tahunan	72	72,0

Sumber: Data diolah peneliti 2026.

4.3 Hasil Pengujian Instrumen

4.3.1 Uji Validitas

Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel/Dimensi	Jumlah Item	Rentang r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	5	0,432–0,566	0,197	0,000	Valid
Keandalan (X2)	5	0,443–0,567	0,197	0,000	Valid
Daya Tanggap (X3)	5	0,507–0,556	0,197	0,000	Valid
Jaminan (X4)	5	0,499–0,592	0,197	0,000	Valid
Empati (X5)	5	0,429–0,662	0,197	0,000	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	5	0,517–0,667	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data diolah spss, 2026.

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh 30 item pernyataan memperoleh nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,197 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item pada variabel kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid serta layak digunakan dalam analisis penelitian.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Kualitas layanan (X)	25	0,914	0,600	Reliabel
Kepuasan masyarakat (Y)	5	0,818	0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah spss, 2026.

Nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas layanan sebesar 0,914, sedangkan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,818. Kedua nilai melebihi batas 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan untuk mengukur kedua variabel penelitian.

4.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

4.4.1 Kualitas Layanan

Tabel 7. Penilaian Responden terhadap Indikator Kualitas Layanan

Dimensi	Jumlah Item	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
Bukti Fisik	5	3,802	76,04	Baik
Keandalan	5	3,998	79,96	Baik
Daya Tanggap	5	3,884	77,68	Baik
Jaminan	5	4,232	84,64	Sangat Baik
Empati	5	4,014	80,28	Baik
Keseluruhan	25	3,986	79,72	Baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 3,986 dan TCR 79,72%. Dimensi jaminan memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,232 dengan TCR 84,64%, sedangkan dimensi bukti fisik memperoleh nilai terendah sebesar 3,802 dengan TCR 76,04%. Pada tingkat indikator, kejelasan dan kepastian biaya memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata 4,32 dan TCR 86,40%. Sebaliknya, ketersediaan dan kenyamanan area parkir memperoleh nilai terendah dengan rata-rata 3,60 dan TCR 72,00%. Temuan ini menunjukkan bahwa kepastian biaya menjadi kekuatan utama pelayanan, sedangkan fasilitas parkir masih perlu ditingkatkan.

Tabel 8. Ringkasan Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
Bukti Fisik	3,802	76,04	Baik
Keandalan	3,998	79,96	Baik
Daya Tanggap	3,884	77,68	Baik
Jaminan	4,232	84,64	Sangat Baik
Empati	4,014	80,28	Baik
Kualitas Layanan Keseluruhan	3,986	79,72	Baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,986 dan TCR 79,72%. Dimensi jaminan memperoleh nilai tertinggi, yaitu rata-rata 4,232 dengan TCR 84,64% dan termasuk kategori sangat baik. Sementara itu, dimensi bukti fisik memperoleh nilai terendah, yaitu rata-rata 3,802 dengan TCR 76,04%, tetapi tetap berada dalam kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi, keamanan, kepastian biaya, dan kepercayaan terhadap petugas menjadi kekuatan utama pelayanan. Namun, aspek fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan.

4.4.2 Kepuasan Masyarakat

Tabel 9. Penilaian Responden terhadap Kepuasan Masyarakat

Indikator	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
Kesesuaian pelayanan dengan harapan	4,14	82,80	Sangat Puas
Kepuasan terhadap waktu pelayanan	3,88	77,60	Puas
Kepuasan terhadap sikap petugas	4,21	84,20	Sangat Puas
Kepuasan terhadap fasilitas pelayanan	3,72	74,40	Puas
Kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan	4,06	81,20	Sangat Puas
Kepuasan Masyarakat Keseluruhan	4,002	80,04	Puas

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 berada dalam kategori puas dengan nilai rata-rata 4,002 dan TCR 80,04%. Indikator kepuasan terhadap sikap petugas memperoleh nilai tertinggi, yaitu 4,21 dengan TCR 84,20%. Sebaliknya, kepuasan terhadap fasilitas pelayanan memperoleh nilai terendah, yaitu 3,72 dengan TCR 74,40%. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap petugas menjadi aspek yang paling diapresiasi masyarakat, sedangkan fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

4.4.3 Indikator Tertinggi dan Terendah

Tabel 10. Peringkat Indikator Kualitas Layanan

Peringkat	Indikator	Rata-rata	TCR (%)
Tertinggi 1	Kejelasan dan kepastian biaya	4,32	86,40
Tertinggi 2	Kemampuan petugas membangun kepercayaan	4,30	86,00
Tertinggi 3	Pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan	4,26	85,20
Terendah 1	Ketersediaan dan kenyamanan area parkir	3,60	72,00
Terendah 2	Kepastian tindak lanjut atas kendala pelayanan	3,65	73,00
Terendah 3	Kecukupan tempat duduk	3,68	73,60

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kejelasan dan kepastian biaya memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata 4,32 dan TCR 86,40%. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai informasi biaya pelayanan telah disampaikan secara jelas dan pasti. Indikator terendah terdapat pada ketersediaan dan kenyamanan area parkir dengan rata-rata 3,60 dan TCR 72,00%. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas parkir, tindak lanjut kendala pelayanan, dan kecukupan tempat duduk perlu menjadi prioritas peningkatan layanan.

4.5 Uji Asumsi Regresi

4.5.1 Uji Normalitas

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Data	N	Statistik K-S	Sig.	Keterangan
Residual tidak terstandarisasi	100	0,046	0,862	Berdistribusi normal

Sumber: Data diolah spss, 2026.

Nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,862, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, residual model regresi berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

4.5.2 Uji Linearitas

Tabel 12. Hasil Uji Linearitas

Sumber	Jumlah Kuadrat	df	Rata-rata Kuadrat	F	Sig.
Linearity	19,979	1	19,979	87,589	0,000
Deviation from Linearity	3,495	38	0,092	0,403	0,998
Within Groups	13,686	60	0,228		

Sumber: Data diolah spss, 2026.

Nilai signifikansi pada bagian Linearity sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,998 atau lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat bersifat linear.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.
Konstanta	0,514	0,222	2,318	0,023
Kualitas layanan	-0,047	0,055	-0,842	0,402

Sumber: Data diolah spss, 2026.

Variabel kualitas layanan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,402, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.6 Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,126 + 0,972X$. Nilai konstanta sebesar 0,126 menunjukkan nilai dasar kepuasan masyarakat ketika kualitas layanan dianggap konstan pada nilai nol. Koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,972 bernilai positif. Artinya, setiap peningkatan satu satuan skor kualitas layanan diperkirakan meningkatkan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,972 satuan, dengan asumsi faktor lain tetap.

4.7 Uji Hipotesis Parsial

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,675, sedangkan t tabel pada taraf signifikansi 5 persen dengan df = 98 sebesar 1,984. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima.

4.8 Koefisien Determinasi

Nilai R Square sebesar 0,538 menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan 53,8 persen variasi kepuasan masyarakat. Sisanya sebesar 46,2 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti kemudahan akses lokasi, waktu kedatangan, stabilitas jaringan, pengalaman pelayanan sebelumnya, kepatuhan wajib pajak, dan kualitas layanan digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan pada Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 Kabupaten Indragiri Hilir secara keseluruhan berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 3,986 dan Tingkat Capaian Responden sebesar 79,72%. Dimensi jaminan memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan dimensi bukti fisik memperoleh penilaian terendah. Kepuasan masyarakat berada dalam kategori puas dengan nilai rata-rata 4,002 dan Tingkat Capaian Responden sebesar 80,04%. Masyarakat memberikan penilaian tertinggi terhadap sikap petugas, sementara fasilitas pelayanan memperoleh nilai terendah. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung sebesar 10,675 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 53,8% menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat, sedangkan 46,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5.

5.2 Saran

Kantor SAMSAT UP Kempas KM. 5 disarankan untuk mempertahankan kompetensi, keramahan, keadilan pelayanan, keamanan transaksi, serta kejelasan biaya yang telah memperoleh penilaian tinggi dari masyarakat. Perbaikan perlu diprioritaskan pada dimensi bukti fisik, terutama kenyamanan dan ketersediaan area parkir, ruang tunggu, tempat duduk, papan informasi, serta fasilitas pendukung lainnya. Petugas juga perlu meningkatkan kecepatan pelayanan dan penanganan keluhan agar waktu tunggu masyarakat dapat dikurangi. Evaluasi kepuasan masyarakat sebaiknya dilakukan secara berkala melalui survei dan layanan pengaduan yang mudah diakses. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti kemudahan akses lokasi, kualitas layanan digital, stabilitas jaringan, waktu pelayanan, dan pengalaman masyarakat, serta menggunakan cakupan responden yang lebih luas agar hasil penelitian semakin lengkap.

REFERENSI

- [1] A. Dwiyanto, *Menuju Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press, 2021.
- [2] Hardiyansyah, "Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya," 2022, *Gava Media*.
- [3] L. P. Sinambela, *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara, 2022.
- [4] O. R. Indonesia, *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023*. Ombudsman Republik Indonesia, 2023.
- [5] B. P. S. K. I. Hilir, **Kecamatan Kempas dalam angka 2024**. Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir, 2024.
- [6] S. Nurmansyah, D., and H. Khairuddin, *Analisis kualitas pelayanan pada PT Mega Finance Tembilahan*. Naskah penelitian, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri, 2023.
- [7] F. Hasyim and A. N. Fauzi, "Determinant of service quality to Islamic banking customer satisfaction during COVID-19," *J. Manag. Digit. Bus.*, vol. 1, no. 2, pp. 90–104, 2021.
- [8] E. Utami, A. Rifa'i, and S. Hidayanti, "Pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas layanan aparatur Desa Kuala Patah Parang Kecamatan Sungai Batang," *J. Anal. Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 173–185, 2024, doi: 10.32520/jam.v10i2.3725.
- [9] A. Kaharudin and Anggraheni, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di

- Puskesmas Kepanjenkidul Blitar,” 2024.
- [10] N. Lastri, D. Hartutik, A. D. Musdiana, and Suherman, “Dimensi kualitas pelayanan pada PT Mega Finance Cabang Dumai,” *J. Ilm. Ekon. dan Pajak*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2025.
- [11] M. A. Alawiyah, A. S. Wulandari, F. S. Fatimah, and E. Nurinda, “Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas,” *INPHARNMED J.*, vol. 7, no. 1, p. 64, 2023.
- [12] G. Suciati and C. Zaman, “Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022,” *JKM J. Kesehat. Masy. Cendekia Utama*, vol. 11, no. 1, p. 102, 2023.
- [13] A. Karina Putri, “Evaluasi kepuasan pasien di Unit Kefarmasian Puskesmas Kalasan,” *INPHARNMED J.*, vol. 7, no. 2, p. 121, 2024.
- [14] A. Rahman, M. Yusuf, and R. Pratama, *Analisis kualitas pelayanan administrasi pemerintahan desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik, 2023.
- [15] S. Amelia, Suryani, and Rahman, *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa*. Jurnal Administrasi Publik, 2022.
- [16] A. Putri and R. Nugroho, “Pengaruh sarana prasarana pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintahan desa,” *J. Manaj. Pelayanan Publik*, vol. 5, no. 2, pp. 112–123, 2022.
- [17] Lestari and Hidayat, *Pengaruh fasilitas pelayanan dan profesionalisme aparatur terhadap kepuasan masyarakat*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 2024.
- [18] A. Fauzi, I. Setyawan, S. A. Rahma, N. Harnanti, A. Linda, and S. Opusunggu, “Pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan,” *Portofolio J. Manaj. Bisnis*, vol. 1, no. 3, pp. 219–227, 2022.
- [19] D. Kharisma, S. Simatupang, and H. Hutagalung, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD Restu Mulia Pandan,” *J. Manaj. dan Akunt. Medan*, vol. 5, no. 1, pp. 32–42, 2023.
- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.