

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN BALANGAN

Muhammad Khairu Sahmi¹, Jumaidi², Agus Surya Dharma³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : khairusahmi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Balangan. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi waktu pelayanan yang relatif lama, kurang efektifnya penyampaian informasi, serta keterbatasan jumlah petugas dalam pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik *sampling* insidental dan melibatkan 61 responden. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis yang diolah menggunakan program IBM SPSS 26.0 for Windows. Hasil penelitian memperlihatkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai *T*hitung sebesar 6,136 yang lebih tinggi dibandingkan *T*tabel 2,001 serta tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,492 mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh meningkatnya kepuasan masyarakat. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,390 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 39% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 61% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

*This study examines the relationship between service quality and public satisfaction at the One-Stop Integrated Administration System (Samsat) Office in Balangan Regency. Several obstacles encountered include relatively long service times, ineffective information delivery, and limited staff in managing motor vehicle tax administration. The main objective of this study is to determine the extent to which service quality influences public satisfaction. The approach used is a quantitative method with data collection through questionnaires, observations, interviews, and documentation. The research sample was determined by incidental sampling technique and involved 61 respondents. Data analysis included validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis tests processed using the IBM SPSS 26.0 for Windows program. The results of the study show a positive and significant influence between service quality and public satisfaction. This is evidenced by the calculated *T* value of 6.136 which is higher than the *T* table of 2.001 and a significance level of $0.000 < 0.05$, so the alternative hypothesis (H_a) is accepted. The regression coefficient value of 0.492 indicates that an increase in service quality is followed by an increase in public satisfaction. In addition, the coefficient of determination (R^2) of 0.390 shows that service quality contributes 39% to public satisfaction, while the remaining 61% is influenced by other factors outside this research model.*

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan memiliki peran yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu organisasi atau perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap citra dan keberhasilan perusahaan, sedangkan pelayanan yang buruk justru dapat menimbulkan dampak negatif yang merugikan. Pelayanan yang optimal mampu menciptakan rasa puas bagi pelanggan. Menurut

Kotler (dalam Maulana, 2016:7), pelayanan adalah setiap aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Dengan demikian, baik atau buruknya pelayanan mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Kotler (2009:51) juga menegaskan bahwa jasa merupakan tindakan atau kinerja yang bersifat tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apa pun.

Menurut Tjiptono (2018:24), kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi setelah pembelian, di mana produk atau layanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Karena itu, setiap pelayanan publik harus berorientasi pada upaya menciptakan kepuasan masyarakat. Kantor Samsat Kabupaten Balangan sebagai lembaga pelayanan publik yang turut berkontribusi terhadap pendapatan daerah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik. Namun, hasil observasi awal menunjukkan masih adanya keluhan masyarakat terkait mekanisme pelayanan, terutama dalam pengurusan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang menandakan kualitas pelayanan belum optimal.

Tjiptono (dalam Fahmi & Yuniati, 2013) menegaskan bahwa kepuasan dan kualitas layanan merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan. Kepuasan menjadi fondasi kesetiaan pelanggan, dengan kualitas layanan sebagai elemen kuncinya. Pelanggan yang sangat puas cenderung lebih setia, melakukan pembelian ulang, serta merekomendasikan layanan kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mendorong pelanggan untuk berpindah ke penyedia layanan lain. Irawan (dalam Maulana, 2016:7) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan sulit ditiru oleh pesaing.

Kualitas pelayanan Samsat Balangan dapat dilihat dari bagaimana petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, meliputi sikap, kecepatan, empati, penampilan, dan pengetahuan terhadap proses pelayanan. Aspek-aspek tersebut menjadi indikator utama yang dinilai oleh masyarakat dan berpengaruh terhadap terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan. Ketidakpuasan masyarakat biasanya muncul dalam bentuk keluhan yang dapat menurunkan citra dan kepercayaan terhadap instansi pelayanan publik

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Balangan adalah:

- 1 Waktu Penyelesaian pelayanan yang tergolong lama seperti pengurusan perpanjangan Pajak STNK yang kadang sampai berbulan-bulan.
- 2 Informasi pelayanan yang masih kurang optimal dilihat dari tidak tersedianya sarana informasi papan pelayanan berkaitan dengan biaya, prosedur, syarat-syarat dan mekanisme pelayanan.
- 3 Kurangnya jumlah petugas pelayanan dalam pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor diketahui hanya ada 2 orang petugas pelayanan di loket sedangkan antrian tergolong banyak setiap harinya.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengajukan judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN BALANGAN”**

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Balangan yang beralamat di Lingsir, Paringin Sel., Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71611

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena seluruh proses dan hasilnya disajikan dalam bentuk angka. Hal ini sejalan dengan pendapat Arikunto (2006:12) yang menyatakan bahwa penelitian kuantitatif menekankan penggunaan data numerik sejak tahap pengumpulan, pengolahan, hingga penyajian hasil analisis. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 responden, yang ditentukan berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan hasil 60,78, kemudian dibulatkan menjadi

61 karena jumlah sampel tidak dapat dinyatakan dalam bentuk desimal. Analisis data kuantitatif dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor SAMSAT Kabupaten Balangan. Tahapan analisis mencakup uji validitas dan reliabilitas guna memastikan keakuratan serta konsistensi instrumen penelitian, kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik untuk memastikan data memenuhi kriteria analisis regresi linier.

PEMBAHASAN

Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Balangan

1. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil penelitian diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang (67,2%), sedangkan responden perempuan berjumlah 20 orang (32,8%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

2. Pendidikan Responden

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan Magister (S2) sebanyak 1 orang (1,6%), Sarjana (S1) sebanyak 12 orang (19,7%), Diploma (D3) sebanyak 2 orang (3,3%), dan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 46 orang (75,4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, sedangkan jumlah responden dengan pendidikan Magister merupakan yang paling sedikit.

3. Usia Responden

Hasil distribusi usia menunjukkan bahwa responden berusia 31–40 tahun sebanyak 40 orang (49,2%), 41–50 tahun sebanyak 19 orang (31,1%), dan 51–60 tahun sebanyak 12 orang (19,7%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelompok usia dominan berada pada rentang 31–40 tahun, sedangkan responden dengan usia 51–60 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit.

4. Karakteristik Variabel Penelitian

Indikator-indikator dalam variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan frekuensi responden disajikan sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan statistik distribusi frekuensi jawaban responden dari variabel Kualitas Pelayanan diketahui sebagai berikut:

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Descriptive Statistics			Kategori
Item	N	Mean	
X.1.1	61	1,93	Rendah
X.1.2	61	1,97	Rendah
X.1.3	61	1,97	Rendah
X.2.1	61	1,98	Rendah
X.2.2	61	2,05	Rendah
X.3.1	61	1,97	Rendah
X.3.2	61	2,07	Rendah
X.4.1	61	4,51	Sangat Tinggi
X.4.2	61	4,41	Sangat Tinggi
X.5.1	61	4,44	Sangat Tinggi

X.5.2	61	4,67	Sangat Tinggi
Total		31.97	2.906
Rata-Rata Frekuensi Kualitas Pelayanan (X)		2.906	Sedang

Sumber: Diolah Peneliti, SPSS V.26, 2023

Dari tabel Frekuensi Rata-rata tersebut diketahui nilai rata-rata (*Mean*) variable Kualitas Pelayanan (X) adalah 2,906 atau dengan kategori Sedang.

b. Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan statistik distribusi frekuensi jawaban responden dari variabel Kepuasan Masyarakat diketahui sebagai berikut:

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Descriptive Statistics			Kategori
Item	N	Mean	
Y.1.1	61	4,70	Sangat Tinggi
Y.2.1	61	1,93	Rendah
Y.2.2	61	1,97	Rendah
Y.3.1	61	1,98	Rendah
Y.3.2	61	1,93	Rendah
Y.4.1	61	4,70	Sangat Tinggi
Y.4.2	61	2,02	Rendah
Y.5.1	61	4,44	Sangat Tinggi
Y.5.2	61	4,70	Sangat Tinggi
Y.5.3	61	4,46	Sangat Tinggi
Total		32.85	3,28
Rata-Rata Frekuensi Kepuasan Masyarakat (Y)			Sedang

Sumber: Diolah Peneliti, SPSS V.26, 2023

Dari tabel Frekuensi Rata-rata tersebut diketahui nilai rata-rata (*Mean*) variable Kualitas Pelayanan (X) adalah 3,28 atau dengan kategori Sedang

Analisis Data.

1. Uji Validitas Dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Tabel 3
Hasil Pengujian Uji Validitas Atas Penilaian Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	No	Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	X.1.1	Fasilitas fisik	.767**	0,252	Valid
	X.1.2	Peralatan	.710**	0, 252	Valid
	X.1.3	Personil	.710**		
	X.2.1	Kemampuan yang terpercaya	.817**	0,252	Valid
	X.2.2	Kemampuan yang tepat	.762**	0, 252	Valid
	X.3.1	Kemampuan memberi respon penerima layanan	.770**	0,252	Valid

	X.3.2	Kemampuan menyediakan pelayanan yang tepat	.753**	0,252	Valid
	X.4.1	Kepercayaan	.551**	0,252	Valid
	X.4.2	Kerahasiaan data	.481**	0,252	Valid
	X.5.1	Perhatian	.516**	0,252	Valid
	X.5.2	Sikap tanpa pilih kasih	.567**	0,252	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1.1	Tersedianya jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	.525**	0,252	Valid
	Y.2.1	Sistem pelayanan yang baik	.687**	0,252	Valid
	Y.2.2	Fasilitas pelayanan yang baik	.623**	0,252	Valid
	Y.3.1	Informasi pelayanan yang jelas	.720**	0,252	Valid
	Y.3.2	Pelayanan yang cepat	.692**	0,252	Valid
	Y.4.1	Pelayanan secara langsung	.590**	0,252	Valid
	Y.4.2	Pelayanan melalui media komunikasi lain	.564**	0,252	Valid
	Y.5.1	Saran/ kritik	.430**	0,252	Valid
	Y.5.2	Perhatian	.590**	0,252	Valid
	Y.5.3	Kesesuaian standart pelayanan	.409**	0,252	Valid

Sumber: Diolah Peneliti, SPSS V.26, 2023

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Atas Penilaian Kualitas Pelayanan (X)
dan Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	No	Item	Cronbach's alpha	Cronbach's standard	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	X.1.1	Fasilitas fisik	0,736	0,60	Reliabel
	X.1.2	Peralatan	0,744	0,60	Reliabel
	X.1.3	Personil	0,744	0,60	Reliabel
	X.2.1	Kemampuan yang terpercaya	0,741	0,60	Reliabel
	X.2.2	Kemampuan yang tepat	0,731	0,60	Reliabel
	X.3.1	Kemampuan memberi respon penerima layanan	0,740	0,60	Reliabel
	X.3.2	Kemampuan menyediakan pelayanan yang tepat	0,730	0,60	Reliabel
	X.4.1	Kepercayaan	0,747	0,60	Reliabel
	X.4.2	Kerahasiaan data	0,752	0,60	Reliabel
	X.5.1	Perhatian	0,749	0,60	Reliabel
	X.5.2	Sikap tanpa pilih kasih	0,748		
	Cronbach's Alpha Kualitas Pelayanan (X)				0,761
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1.1	Tersedianya jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	0,727	0,60	Reliabel
	Y.2.1	Sistem pelayanan yang baik	0,716	0,60	Reliabel

	Y.2.2	Fasilitas pelayanan yang baik	0,716	0,60	Reliabel
	Y.3.1	Informasi pelayanan yang jelas	0,710	0,60	Reliabel
	Y.3.2	Pelayanan yang cepat	0,718	0,60	Reliabel
	Y.4.1	Pelayanan secara langsung	0,724	0,60	Reliabel
	Y.4.2	Pelayanan melalui media komunikasi lain	0,724	0,60	Reliabel
	Y.5.1	Saran/ kritik	0,733	0,60	Reliabel
	Y.5.2	Perhatian	0,724	0,60	Reliabel
	Y.5.3	Kesesuaian standart pelayanan	0,735	0,60	Reliabel
Cronbach's Alpha Kepuasan Masyarakat (Y)				0.743	Kuat

Sumber: Diolah Peneliti, SPSS V.26, 2023

c. Analisis Korelasi

Tabel 5
Hasil Analisis Product Moment

Correlations			
		Skor Kualitas Pelayanan	Skor Kepuasan Masyarakat (Y)
Skor Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.624**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	61	61
Skor Kepuasan Masyarakat (Y)	Pearson Correlation	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil Analisis SPSS V.26, 2023)

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien korelasi Pearson Product Moment untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,624, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, karena nilainya mendekati angka 1. Menurut Sarwono (2012:129), nilai koefisien korelasi Pearson berada dalam rentang -1 hingga +1. Nilai -1 menunjukkan hubungan linier sempurna negatif, nilai +1 menandakan hubungan linier sempurna positif, sedangkan nilai 0 berarti tidak ada hubungan antara dua variabel yang diuji.

Tanda dua bintang (**) pada tabel menunjukkan bahwa korelasi tersebut signifikan pada tingkat signifikansi 0,001. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,01$ membuktikan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat bersifat signifikan. Selain itu, arah korelasi dapat dilihat dari tanda koefisiennya. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien korelasi bernilai positif sebesar 0,624, yang berarti hubungan antara kedua variabel adalah searah. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat pada Kantor SAMSAT Kabupaten Balangan

$$r_{x y} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{x y} = \frac{61(64464) - (1950 \cdot 2004)}{\sqrt{\{61 \cdot 63152 - (1950)^2\} \{61 \cdot 66344 - (2004)^2\}}}$$

$$r_{x y} = \frac{3932304 - 3907800}{\sqrt{\{3852272 - 3802500\} \{4046984 - 4016016\}}}$$

$$r_{x y} = \frac{24504}{\sqrt{\{49772\} \{30968\}}}$$

$$r_{x y} = \frac{24504}{\sqrt{1541339296}}$$

$$r_{x y} = \frac{24504}{39259.8942}$$

$$r_{x y} = 0,62414$$

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.27267374
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.077
	Negative	-.125
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.19
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Olah Data, SPSS. V.26. 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 5 menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,19, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

2) Uji heteroskedastisitas

Tabel 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.114	2.582		6.629	.000
	Kualitas Pelayanan	.492	.080	.624	6.136	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 26.0

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel Current Ratio dan DER masing-masing sebesar 0,064 dan 0,251, keduanya lebih besar dari 0,05, sedangkan variabel SIZE memiliki nilai signifikansi sebesar 0,044, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi heteroskedastisitas pada variabel independen dalam model regresi. Namun, untuk memastikan hasil tersebut, dilakukan analisis tambahan menggunakan grafik scatterplot. Pada grafik tersebut, titik-titik data terlihat menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu Y. Pola sebaran yang acak ini menunjukkan bahwa secara umum model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas dan dengan demikian model layak digunakan dalam analisis regresi linier.

e. Analisis Regresi Sederhana

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.114	2.582		6.629	.000
	Skor Kualitas Pelayanan	.492	.080	.624	6.136	.000

a. Dependent Variable: Skor Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan dan data pada Tabel 7, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 17,114 dan koefisien regresi (b) sebesar 0,492. Dengan demikian, persamaan regresi yang digunakan untuk memprediksi Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Balangan adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 17,114 + 0,492X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Interpretasi hasil analisis menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 17,114 berarti apabila variabel Kualitas Pelayanan (X) bernilai 0, maka Kepuasan Masyarakat (Y) bernilai 17,114. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,492 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,492 satuan, sehingga skor kepuasan meningkat menjadi 17,606. Koefisien regresi yang bernilai positif mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara kedua variabel, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil analisis regresi linier sederhana ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan, sebagaimana terlihat dari nilai konstanta dan koefisien regresi yang diperoleh.

f. Uji Parsial (t)

Tabel 8
Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.114	2.582		6.629	.000
	Skor Kualitas Pelayanan	.492	.080	.624	6.136	.000

a. Dependent Variable: Skor Kepuasan Masyarakat (Y)

Dari tabel diatas maka dapat disusun di antaranya:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi, diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara kedua variabel dapat diterima.
- b. Berdasarkan nilai uji t, diperoleh nilai Thitung sebesar 6,136, sedangkan Ttabel sebesar 2,001. Karena Thitung > Ttabel, maka Ha diterima dan H0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Balangan.

g. Uji Determinasi (R²)

Tabel 8
Hasil Koefisien Uji Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.390	.379	2.292

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai R sebesar 0,390, yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Balangan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Sementara itu, nilai R^2 (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 menunjukkan bahwa 39% variasi dalam Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan 61% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti kecepatan sistem pelayanan, kebijakan internal, fasilitas pendukung, maupun faktor eksternal lainnya. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan, peningkatan kepuasan masyarakat secara menyeluruh tetap memerlukan perhatian terhadap faktor-faktor lain di luar variabel utama penelitian.

h. Uji linieritas

Tabel 9
Output Uji Linieritas SPSS 26.0
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197.769	1	197.769	37.652	.000 ^b
	Residual	309.903	59	5.253		
	Total	507.672	60			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Analisis output:

Dari tabel di atas diperoleh nilai $F_{hitung} = 37,652$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Tingkat signifikansi akan dibandingkan dengan 0,05 (karena menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$), untuk mengambil keputusan maka menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika nilai sig. $< \alpha$ maka H_a diterima
- Jika nilai sig. $> \alpha$ maka H_a ditolak

$0,000 < 0,05$ maka H_a diterima artinya ada hubungan yang linier antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Karena nilai sig. 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat Kepuasan Masyarakat

i. Pengujian Hipotesis

Pada tabel ANOVA di atas diperoleh nilai $F_{hitung} = 37,652$, nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} . Nilai F_{tabel} dengan $df_{reg} = 1$ dan $df_{res} = 59$ adalah 4,00 pada taraf 5%. Untuk mengambil keputusan didasarkan pada kriteria pengujian dibawah ini:

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a Diteima

Pada output didapat F_{tabel} pada db 1 dan 59 adalah 4,00 pada taraf 5%. Berdasarkan penjelasan di atas maka $37,652 > 4,11$, sehingga H_a diterima artinya Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} sebesar 6,136 lebih besar dari T_{tabel} sebesar 2,001, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai koefisien regresi sebesar 0,492 menunjukkan arah hubungan yang positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Samsat Kabupaten Balangan.
2. Besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,390 atau 39%. Nilai ini menunjukkan bahwa 39% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara 61% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti kebijakan pelayanan, fasilitas fisik, waktu tunggu, dan faktor eksternal lainnya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun perlu dukungan dari variabel lain untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- _____, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan
- Abidin, Zainal. 2013. *Pelayanan Publik*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta Pustaka Setia.
- Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Hardiyansyah, 2012. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Miftah Ar Razy dan Fahmi Ali Ramadhansyah. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara Di Kantor Samsat Kampung Pajak" Universitas Al Washliyah Labuhanbatu
- Moehersono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung : Refika Aditama
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji. 2018. *Guru Profesional : Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. CV. Andi Offset: Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Afabeta : Bandung.
- Sutarno. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Tim Penulis. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.
- Yullia Agustin dan Adiati Trihastuti. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan)*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya