

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA TASIKMALAYA

Dedeh Sundarsih¹, Dini Erlyan²

Program Studi Manajemen Perusahaan Politeknik Triguna Tasikmalaya

Email: : dedehsoenda@gmail.com, dinierlyan8@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Tasikmalaya yang berjumlah 337.697 orang. Dari populasi tersebut dengan menggunakan rumus slovin dalam penarikan jumlah sampel mendapatkan 77 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner), studi dokumentasi dan studi kepustakaan dengan jenis data berupa data primer yaitu hasil dari angket (kuesioner). Untuk mengetahui analisis mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan sebesar 65,3% dan berdasarkan uji t hitung sebesar 11,878 sedangkan ttabel sebesar 1.665. Kemudian t hitung ini dibandingkan dengan ttabel $dk = n - 2$ atau $77 - 2 = 75$, ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,878 > 1.665$) artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu, visi dan misi serta kelancaran kegiatan organisasi yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara

keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam organisasi publik, memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik

tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Menurut Kotler (2019:99) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Sehingga pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah untuk memudahkannya. Pemerintah sangat mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu

mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat yang sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Prosedur yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Sementara itu untuk melihat sejauh mana masyarakat merasa puas akan pelayanan publik maka peneliti akan mengutip dari ahli tentang kepuasan. Menurut Tjiptono dan Candra (2018) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan kepuasan publik Menurut Priansa (2018:156) menyatakan bahwa “kepuasan publik merupakan respon publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik”.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang

selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Pemahaman prosedur dan kebijakan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemahaman prosedur dan kebijakan pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Masih banyak pengguna yang belum paham terhadap prosedur dan kebijakan yang diterapkan di Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya, yang mana masih dianggap terlalu berbelit-belit. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Serta kurangnya fasilitas pelayanan yang akan memberikan rasa nyaman terhadap siapapun yang datang ke Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya, seperti fasilitas AC yang terkadang mati dan kebersihan yang kurang terjaga. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang pelayanan SAMSAT. Hal ini dapat dilihat dari belum banyak masyarakat yang paham atau tahu tentang adanya inovasi pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila

pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik.

Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau dengan memberikan ulasan di website. Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Selama observasi peneliti menemukan beberapa dugaan fenomena masalah yang ditemukan, diantaranya:

- 1) Kurangnya fasilitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya yang bisa menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Contohnya adalah fasilitas AC yang terkadang bisa mati kapan saja.
- 2) Tingkat kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan masih rendah. Seperti masih banyak calo yang menawarkan jasanya kepada masyarakat yang hendak datang ke Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.
- 3) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan di

Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya. Terbukti dengan banyaknya masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur yang ada dan belum banyak masyarakat yang paham atau tahu tentang adanya inovasi pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.

Dari dugaan adanya fenomena permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Tasikmalaya”**

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Indrasari, (2019:57) “pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau dijunjukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini kegiatan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut R.A Supriyono dalam Indrasari (2019:57) “pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula

berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Menurut Indrasari (2019:61) “kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat diubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan”.

Menurut Kotler (2019:99) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Andi Ryanto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat *klien* berada di perusahaan.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), “kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan

erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan”.

Selanjutnya Tjiptono menjelaskan bahwa *expectation* merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan *perceived* merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang di rasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan.

2. Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono dan Candra (2018) kepuasan masyarakat bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Priansa (2018:156) menyatakan bahwa “kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena data-data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengolahannya akan menggunakan alat

metode statistika dengan metode ini penulis juga dapat menguji hipotesis dari penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Tasikmalaya yang berjumlah 337.697 orang. Dari populasi tersebut dengan menggunakan rumus slovin dalam penarikan jumlah sampel mendapatkan 77 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner). studi dokumentasi dan studi kepustakaan dengan jenis data berupa data primer yaitu hasil dari angket (kuesioner).

Untuk mendapatkan data yang nantinya akan diolah pada SPSS versi 25 maka diperlukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar angket yang kemudian baru di olah.

Pengolahan data di mulai dari melakukan pengujian validitas dan reliabilitas tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah pernyataan sudah valid serta konsisten dalam kurun waktu ke waktu. Setelah melakukan kedua uji tersebut uji yang dilakukan selanjutnya adalah uji korelasi, analisis regresi linear sederhana, analisis koefisien determinasi dan analisis uji hipotesis. Dari hasil pengujian ini nantinya akan diperoleh jawaban dari pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen yang artinya akan ada pengaruh atau tidak pada salah satu variabel maupun keduanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Masyarakat di Kantor Samsat Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya

No	Karakteristik Responden	Frekuensi
----	-------------------------	-----------

1.	Jenis Kelamin Perempuan Laki-laki	23 54
2.	Usia 19 – 29 30 – 40 41 – 50	45 29 3
3.	Pendidikan SMA D1 – D4 S1 – S2	44 14 19

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS, setiap indikator dari butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid apabila rhitung lebih besar dari rtabel sebaliknya jika rhitung lebih kecil dari rtabel maka data tersebut dinyatakan tidak valid. Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi sebesar 0,05 adalah 0,224. Tabel 4.28 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel kualitas pelayanan (1-14) adalah valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dengan demikian semua butir pernyataan angket kualitas pelayanan adalah valid.

Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi sebesar 0,05 adalah 0,224. Tabel 4.29 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan masyarakat (1-8) adalah valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dengan demikian semua butir pernyataan angket kepuasan masyarakat adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan alat untuk menentukan kuesioner dari setiap indikator reliabel atau tidak. Data dapat dikatakan reliabel apabila tingkat alpha hitung $> 0,60$. Hasil pengujian realibilitas Kualitas Pelayanan(x) mendapat nilai cronbach's alpha sebesar 0,855 dan realibilitas Kepuasan Masyarakat(Y) mendapat nilai cronbach's alpha sebesar 0,799. Hasil

ini menunjukkan bahwa semua pernyataan memenuhi persyaratan dan dapat dikatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.2

Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.900	2.618	1.490	.140
	Kualitas Pelayanan	.508	.043	.808	11.878

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data diolah oleh SPSS Versi 26

Maka persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 3,900 + 0,508X$$

Dimana X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

Jika nilai X = 0 akan diperoleh Y = 3,900

Artinya, nilai (a) atau konstanta sebesar 3,900 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kualitas pelayanan (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka kepuasan masyarakat (Y) akan tetap bernilai 3,900. Koefisien regresi nilai (b) 0,508 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,508 satuan.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4.3
Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.653	.648	1.79108

a. Predictors: (Constant), x

Sumber : Data diolah oleh SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, hasil koefisien korelasi sebesar 0,808 menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sangat kuat karena berada diantara (0,800-1,000) tingkat hubungan yang sangat kuat ini dapat dilihat dari tabel pedoman untuk memberikan interpretasi keofisien korelasi.

Analisis Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan untuk menilai R² diperoleh dalam analisis regresi sederhana diperoleh angka koefisien determinasi dengan R square sebesar 65,3%. Dimana nilai tersebut didapat dari pengkuadratan nilai R yaitu 0,808². Hal ini dapat diartikan bahwa sebesar 65,3% variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 34,7% (100% - 65,3%) dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

Analisis Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.900	2.618		1.490	.140
	Kualitas Pelayanan	.508	.043	.808	11.878	.000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan t_{tabel} tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel pengaruh kualitas pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 11,878 dan t_{tabel} sebesar 1.665 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 pada tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} > t_{tabel} dimana 11,878 > 1.665 dan nilai signifikan dimana 0,000 < 0,05 yang berarti bawa Ho ditolak dan Ha diterima, maka dikatakan bahwa variabel pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya.

Pembahasan

Koefisien determinasi (R²) sebesar 65,3% menunjukkan bahwa model yang digunakan dapat menjelaskan sekitar 65,3% dari

variabilitas kepuasan masyarakat berdasarkan kualitas pelayanan. Sebaliknya, 34,7% dari variabilitas kepuasan masyarakat tidak dapat dijelaskan oleh model ini. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, model yang ada tidak sepenuhnya menjelaskan semua faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Nilai R^2 yang ada menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sebanyak 34,7% dari variabilitas kepuasan masyarakat tidak dijelaskan oleh kualitas pelayanan, faktor-faktor lain yang bisa memengaruhi kepuasan masyarakat salah satunya adalah keamanan dan budaya organisasi.

SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan sudah diberikan dengan baik, dapat dilihat dari hasil 14 pernyataan kuisisioner dengan jumlah skor yang dicapai 4.746 dan skor yang ditargetkan 5.390, dengan 5 (lima) indikator yaitu, Keandalan (*reliability*), Cepat Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Yang Dapat Terlihat (*tangibility*). Dengan demikian hasil dari perhitungan kuisisioner dapat dinyatakan sangat baik.
2. Tingkat kepuasan masyarakat yang telah dicapai oleh Kantor Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya sudah dilaksanakan dengan baik, dapat dilihat dari hasil 8 (delapan) pernyataan kuisisioner dengan jumlah skor yang dicapai 2.687 dan skor yang ditargetkan 3.080, dengan 4 (empat) indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan keadilan pelayanan. Dengan demikian hasil dari perhitungan kuisisioner dapat dinyatakan sangat baik.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t 11,878 lebih besar dari t_{tabel} 1.665 yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya. Besar pengaruh yang diberikan dari Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 65,3% sedangkan sisanya yaitu sebesar 34,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Saran

Setelah melakukan penelitian, pembahasan, dan merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian

1. Skor yang paling rendah dari variabel kualitas pelayanan yaitu indikator keandalan (*reliability*) dengan pernyataan "Pelayanan yang dilakukan akurat sehingga

- memunculkan kepercayaan masyarakat” dengan jumlah skor 310. Oleh karena itu saran dari penulis bagi pihak Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya agar lebih memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat dan sesuai supaya tidak memunculkan keraguan kepada pengguna layanan dalam pelayanannya.
2. Skor yang paling rendah yaitu indikator kepuasan masyarakat yaitu indikator keadilan pelayanan dengan pernyataan “Konsistensi dalam penegakan kebijakan yang tidak diskriminatif menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap keadilan proses pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya” dengan jumlah skor 321. Oleh karena itu saran dari penulis untuk lebih adil dan merata dalam memberikan pelayanan tanpa alasan tertentu.
 3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau sarana untuk terus mengembangkan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Begitupun bagi pihak instansi diharapkan untuk dapat bekerja sama dengan masyarakat pengguna layanan untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen*. Bogor: Universitas Bakrie.
- Budiastuti. (2017). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang Menggunakan Metode SERVQUAL*. Skripsi.
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Skripsi.
- Indrasari, . D. (2019). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Good Governance*. Skripsi.
- Kotler, P. (2019). *Prinsip pemasaran. Pendidikan Pearson Terbatas Edisi ke-18*, 99.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran (17th Edition)*. Jakarta: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ke_18)*. Jakarta: Erlangga.
- M.Sc., P. S. (2018). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- M.Si, D. E. (2019). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Budaya Organisasi yang Berorientasi Pelanggan*. Skripsi.
- M.Si., D. H. (2018). *Manajemen Organisasi Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Nusantara.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen*. Bogor: Universitas Bakrie.

-
- Budiastuti. (2017). Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang Menggunakan Metode SERVQUAL. *Skripsi*.
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. *Skripsi*.
- Indrasari, ., D. (2019). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Good Governance. *Skripsi*.
- Kotler, P. (2019). Prinsip pemasaran. *Pendidikan Pearson Terbatas Edisi ke-18*, 99.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran (17th Edition)*. Jakarta: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ke_18)*. Jakarta: Erlangga.
- M.Sc., P. S. (2018). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- M.Si, D. E. (2019). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Budaya Organisasi yang Berorientasi Pelanggan. *Skripsi*.
- M.Si., D. H. (2018). *Manajemen Organisasi Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Nusantara.
- M.Si., D. I. (2019). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Good Governance. *Skripsi*.
- M.Si., D. I. (2019). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Good Governance. *Skripsi*.
- M.Si., D. I. (2019). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Good Governance. *Skripsi*.
- R. Fraenkel, J., & E. Wallen, N. (2021). *How to Design and Evaluate Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Riyanto, A. (2018). *Manajemen Kualitas Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: CV Pustaka Riski.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran: Konsep, Implementasi, dan Evaluasi Kinerja*. Yogyakarta: CV Pustaka Cendekia Utama.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono., P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2018). *Pelayanan, Kualitas dan Kepuasan*. Yogyakarta: Andi Offset.
-