

Analysis Of Public Service Quality And Employee Performance On Community Satisfaction At The Karawang Samsat Office

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Karawang

Zulfa Fauziah¹, Enjang Suherman², Laras Ratu Khalida³

Universitas Buana Perjuangan Karawang^{1,2,3}

enjangsuherman@ubpkarawang.ac.id¹

**Corresponding Author*

ABSTRACT

The phenomenon that occurs at the Karawang Samsat Office shows that there are still many complaints from the public regarding the quality of public services and employee performance, such as long waiting times, complicated procedures, and inadequate facilities. This study aims to analyze the effect of public service quality and employee performance on community satisfaction at the Karawang Samsat Office. The method used is descriptive quantitative with data collection through a Likert scale-based questionnaire. The study population was people who used Karawang Samsat services, with a sample of 96 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression at a significance level of 0.05 with the help of the SPSS version 30 program: (1) public service quality has a significant effect on community satisfaction at the Karawang Samsat Office with t-count 6.012 > t-table 1.984; (2) employee performance has a significant effect on community satisfaction with t-count 4.782 > t-table 1.984; and (3) simultaneously, public service quality and employee performance have a significant effect on community satisfaction, with a contribution of 93.1%. The implication of this research is that the Karawang Samsat Office needs to improve service quality and improve employee performance to achieve a higher level of community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Community

ABSTRAK

Fenomena yang terjadi pada Kantor Samsat Karawang menunjukkan masih banyak keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan, seperti waktu tunggu yang lama, prosedur yang rumit, dan fasilitas yang tidak memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis skala Likert. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan layanan Samsat Karawang, dengan sampel sebanyak 96 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda pada taraf signifikansi 0,05 dengan bantuan program SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang dengan t-hitung 6,012 > t-tabel 1,984; (2) kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan t-hitung 4,782 > t-tabel 1,984; dan (3) secara simultan, kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi sebesar 93,1%. Implikasi dari penelitian ini adalah Kantor Samsat Karawang perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kinerja karyawan untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Masyarakat

1. Pendahuluan

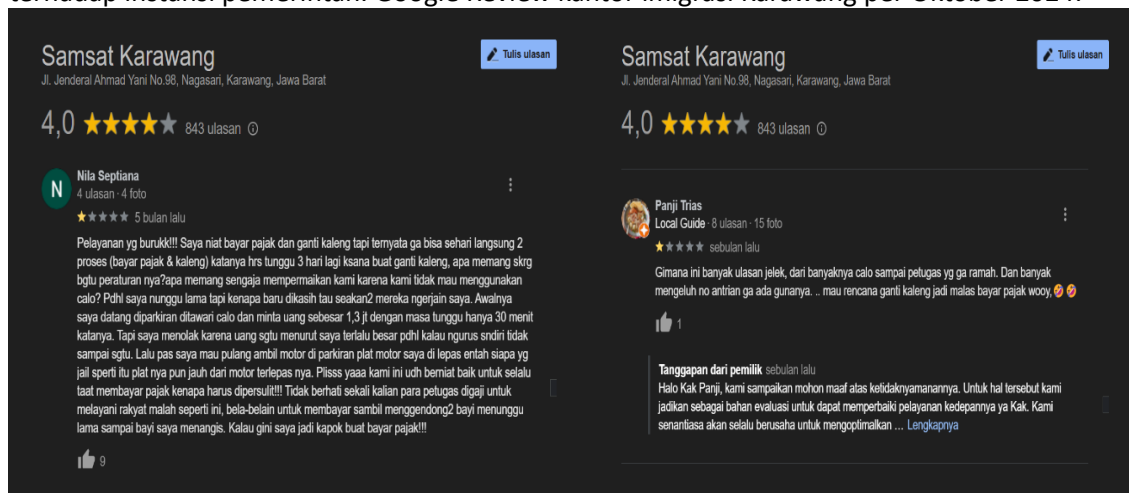
Kualitas pelayanan publik di Indonesia yang sangat penting mendapatkan perhatian yaitu pada Kabupaten Karawang. Penelitian tentang kualitas pelayanan publik di daerah ini diantaranya di Kecamatan Karawang barat Maulana & Larasati, (2017), ASN pada jalur magang Tanjung, (2022), bagian pelayanan publik Supriyanto et al., (2021), dan beberapa bagian lainnya. Namun, hingga kini belum ada penelitian yang secara spesifik membahas kualitas pelayanan

publik di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kabupaten Karawang. P3DW merupakan lembaga yang bertanggung jawab untuk mengelola pendapatan daerah di Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia. Hadi Ramdhani et al., (2023). Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Samsat Karawang. Bentuk layanan diberikan contohnya Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Perpanjangan STNK, Mutasi Kendaraan, proses pendaftaran kendaraan baru agar memiliki STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan Proses penggantian kepemilikan kendaraan bermotor dari pemilik lama ke pemilik baru. (Mardiyanto R dan Ismowati 2021).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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 publik”. Tujuan dari pelayanan publik berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 yaitu terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Sulistiyowati et al., 2022.)

Kantor SAMSAT Karawang menghadapi berbagai permasalahan dalam pelayanan publik yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi waktu tunggu yang lama, prosedur administrasi yang rumit dan kurang transparan, serta fasilitas yang tidak memadai untuk mendukung kenyamanan wajib pajak. Kondisi ini menciptakan kesenjangan yang signifikan antara harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, efisien, dan profesional dengan kenyataan yang mereka hadapi di lapangan.

Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi dan reformasi dalam sistem pelayanan di SAMSAT Karawang. Peningkatan kinerja karyawan, penerapan sistem antrian berbasis digital, serta perbaikan sarana dan prasarana menjadi langkah krusial untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Tanpa perbaikan yang signifikan, kesenjangan antara ekspektasi publik dan realitas layanan dapat terus melebar, berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Google Review kantor imigrasi Karawang per Oktober 2024:



Gambar 1. Bukti keluhan berdasarkan Google Review Samsat Karawang per Oktober 2024:

Berdasarkan gambar 1 di atas, terlihat bahwa pemohon atau yang bersangkutan, tampak bahwa masyarakat menilai pelayanan di Kantor Samsat Karawang belum memadai. Beberapa keluhan yang muncul mencakup lamanya proses pelayanan, seperti pengurusan penggantian plat kendaraan yang memakan waktu lebih dari tiga jam. Selain itu, masyarakat juga mengkritik keberadaan calo yang menyebabkan sistem antrean tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga orang-orang yang mengikuti antrean sesuai aturan merasa dirugikan karena adanya nama-nama yang dimasukkan melalui calo. Keluhan lainnya meliputi adanya pungutan liar untuk

cek fisik kendaraan, meskipun informasi di depan kantor menyatakan bahwa layanan tersebut gratis. Sikap petugas yang kurang ramah juga menjadi perhatian, karena menambah ketidaknyamanan masyarakat selama proses pengurusan administrasi.

Tabel 1. Hasil data berdasarkan tren umum dalam ulasan buruk dari sumber Google Reviews Samsat Karawang

Bulan	Rata-Rata Rating	Jumlah Keluhan Utama
JUNI 2024	2.8	12 (Pelayanan lambat, sistem antrean tidak jelas)
JULI 2024	3.0	10 (Pelayanan lambat, dugaan pungli)
AGUSTUS 2024	2.9	15 (Pelayanan lambat, pungli, antrean tidak jelas)
SEPTEMBER 2024	3.1	8 (Pelayanan lambat, ketidakjelasan sitem)
OKTOBER 2024	3.0	10 (Dugaan pungli, pelayanan kurang ramah)
NOVEMBER 2024	2.7	18 (Pelayanan lambat, pungli, antrean tidak jelas)

Sumber : Google Reviews, Samsat Karawang (2024). Data ulasan masyarakat terkait pelayanan publik di Kantor Samsat Karawang periode Juni–November 2024.

Pada tabel 1. dapat dilihat Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Samsat Karawang selama periode Juni hingga November 2024 menunjukkan adanya tantangan yang signifikan dalam mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal. Berdasarkan data, rata rata rating pelayanan berada pada kisaran 2,7 hingga 3,1, yang menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori kurang memuaskan. Selain itu, jumlah keluhan utama masyarakat menunjukkan pola yang konsisten, dengan isu-isu seperti pelayanan yang lambat, ketidakjelasan sistem antrean, dugaan pungutan liar (pungli), dan sikap kurang ramah dari pegawai menjadi keluhan dominan.

Kepuasan yang dirasakan masyarakat menjadi salah satu ukuran kinerja yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Berbagai persepsi masyarakat akan muncul dengan sendirinya setelah masyarakat berinteraksi langsung dalam memenuhi berbagai kepentingan yang terkait dengan instansi pemerintah. Menghadapi hal tersebut, instansi pemerintah sebagai pelayan masyarakat tentunya berusaha keras agar persepsi yang muncul bersifat positif atau dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pramularso, (2020). Gambaran tentang kepuasan yang diterima masyarakat pada instansi pemerintah diantaranya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Perubahan paradigma pelayanan publik dilakukan karena kurangnya perhatian penyedia layanan terhadap kepuasan masyarakat akibatnya sering muncul keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan publik Sonani & Yulia, (2021). Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan berupa pemenuhan kebutuhan masyarakat yang optimal sesuai dengan standar dan prosedur yang ada yang diberikan pemerintah dan tentunya bagi pegawai juga sebagai bagian dalam melaksanakan tugas yang pelaksanaan pekerjaannya berdasar pada peraturan dan kebijakan yang berlaku.

Kepuasan masyarakat dapat juga dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang terkait. Kinerja pegawai menjadi tolak ukur apa yang telah dilakukan sebagai pelaksana dalam kegiatan instansi pemerintah. Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat tentunya sangat mendukung keberhasilan instansinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Pramularso, 2020).

Dari hasil pengamatan masih banyak pegawai yang melakukan pelanggaran seperti mengenai ketidakhadiran tanpa sebab dan keterlambatan hadir, hal ini akan menjadi permasalahan dalam suatu instansi karena akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik.

Pegawai yang melakukan pelanggaran jam kerja menurut kepala sub bagian umum dan kepegawaian sudah mendapatkan sanksi berupa teguran secara lisan dari atasan akan tetapi pegawai yang melakukan pelanggaran masih saja banyak, dengan adanya kondisi seperti ini hal tersebut akan mempengaruhi kinerja pelayanan publik di instansi tersebut. Sedangkan untuk kompetensi yang dimiliki oleh pegawai SAMSAT belum sepenuhnya dapat meningkatkan kinerja pegawai, hal ini dibuktikan dengan masih adanya beberapa pegawai yang tidak terlalu memahami perangkat komputer, dalam hal tidak memahami system pengoperasian aplikasi dan sikap sebagian pegawai dalam memberikan pelayanan ke masyarakat yang mengurus STNK baik itu perpanjangan atau pembuatan baru terkesan bermalas-malasan dan tidak memberikan penjelasan yang lebih kepada masyarakat terkait syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Berdasarkan fakta yang ditemukan peneliti, hal ini dapat menghambat kinerja pegawai pada SAMSAT. (Angka & Ornay, 2024).

Meskipun penelitian sebelumnya mengkaji kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT, penelitian ini menekankan analisis lebih dalam mengenai peran kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SAMSAT Karawang. Menurut Penelitian Terdahulu (Zulkarmin Hi Mallu, Rosman Ilato, 2022) yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara"* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu, Kecamatan Sumalata Timur, Kabupaten Gorontalo Utara. Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 62,20% variabilitas kepuasan masyarakat, sementara 37,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut penelitian (Amarullah et al., 2023). berjudul *"Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk"* menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung sebesar 16,826 > t tabel 1,991 dan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi sebesar 0,788 menunjukkan bahwa 78,8% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kinerja pegawai, sisanya 21,2% oleh faktor lain yang tidak diteliti. Penelitian yang dilakukan oleh (Luh Putu Dian Sukmarini et al., 2023) dengan judul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Kerambitan"* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,167, lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,985. Selain itu, koefisien regresi sebesar 0,248 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik di Kantor Desa Kerambitan mampu mendorong terciptanya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis perlu menganalisis penelitian yang berjudul *"Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Karawang."* Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai sejauh mana kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan berperan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan mutu pelayanan di Kantor Samsat Karawang, serta meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan masyarakat, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak Samsat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi ekspektasi masyarakat, sehingga dapat menciptakan kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan harapan mengenai tingkat keunggulan dan pengendalian mengenai tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan pelanggan. Tingkat keunggulan dapat dicapai dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk. Suroso & Suherman, (2019). Menurut Winarno & Absor, (2018) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang pelanggan terima atau peroleh. Pelayanan yang biasanya sesuai dengan harapan pelanggan untuk itu perlu perbaikan yang berkesinambungan. (Suherman et al., 2021).

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkatan kemampuan (ability) dari perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. (Trianziani, 2020).

Menurut Parasuraman, dkk (2020) mengemukakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (Kehandalan) yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (Bukti Langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) yang ditandai dengan mencakup aspek kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa aman, kejujuran, dan keyakinan kepada pengguna layanan bahwa mereka akan dilayani dengan integritas yang tinggi.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dari uraian para ahli dapat disintesis Kualitas Pelayanan mencerminkan tingkat keunggulan dalam memenuhi harapan pelanggan, baik dalam aspek pelayanan maupun produk. Selisih antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan, sehingga diperlukan perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapainya. Dimensi kualitas pelayanan meliputi lima indikator utama: *reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten; *tangibles*, berupa penyediaan fasilitas dan sumber daya yang memadai; *responsiveness*, yaitu kesigapan dalam melayani pelanggan; *assurance*, yang mencakup perhatian terhadap etika dan moral dalam pelayanan; serta *empathy*, yaitu kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil proses yang melibatkan pencapaian dari individu maupun kelompok dalam sebuah organisasi untuk mencapai kualitas serta kuantitas kerja yang baik. Kinerja menjadi hal penting dalam sebuah organisasi karena akan memberikan penentuan pada hal pasti dari organisasi. Sebuah tujuan dari organisasi dicapai dalam kinerja bagus dari karyawannya. Begitupun kebalikannya, organisasi dihadapkan pada langkah yang sulit demi mencapai tujuan apabila hasil kerja karyawan tersebut tidak baik atau belum sesuai apa yang diinginkan. Hasil kerja atau kinerja sebuah bentuk perilaku pegawai yang sama dalam suatu langkah penilaian karyawan diperusahaan, dan pencapaian kinerja baik sebuah langkah yang baik untuk tercapainya tujuan pada organisasi (Riyanto et al., 2023).

Menurut Sinambela Syahidan dan Suryani, (2018) kinerja adalah pelaksanaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawab sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Robbins Adha et al, (2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu dalam mencurahkan tenaga

sejumlah tertentu kepada pekerjaan. Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Sulistiyowati et al., 2022)

Menurut Akob dalam Budiasa (2021:) kinerja karyawan memiliki delapan indikator, yaitu:

1. Kuantitas kerja
Merupakan volumen pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam suatu waktu tertentu.
2. Kualitas kerja
Merupakan kualitas kerja yang dihasilkan oleh seorang pekerja.
3. Pengetahuan
Adalah pemahaman karyawan terhadap prosedur dan informasi tentang pekerjaannya.
4. Kreativitas
Adalah kemampuan untuk beradaptasi terhadap kondisi dan mampu bekerjasama dengan rekan kerja dalam satu organisasi.
5. Kerjasama
Yaitu mampu bekerjasama dengan rekan kerja dalam satu organisasi.
6. Kemandirian
Merupakan mampu bekerja tanpa ketergantungan dengan pihak lain.
7. Inisiatif
Yaitu mampu memunculkan ide-ide serta konsep dalam pekerjaan.
8. Kehandalan
Yaitu mampu menghadapi berbagai kondisi dan permasalahan dalam pekerjaan.

Dari berbagai pendapat para ahli, dapat disintesis bahwa Kinerja adalah hasil pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawab untuk mencapai kualitas dan kuantitas yang diharapkan, dinilai berdasarkan standar tertentu untuk menentukan keberhasilan pekerjaan. Dimensi kinerja meliputi delapan indikator: kuantitas dan kualitas kerja, pengetahuan, kreativitas, kerjasama, kemandirian, inisiatif, dan kehandalan. Indikator ini mencerminkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, beradaptasi, bekerja sama, dan menghadapi tantangan di tempat kerja. (Suryani, 2021)

Kepuasan Masyarakat

Menurut Atmaja mengemukakan bahwa, "Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan". Dengan demikian maka tingkat kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara hasil kinerja dari pemberi layanan dengan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan tercapai ketika kinerja pemberi layanan melebihi harapan masyarakat. Sebaliknya, kepuasan masyarakat tidak akan tercapai jika kinerja pemberi layanan dianggap gagal memenuhi harapan masyarakat. (Restu Putra et al., 2022)

Kualitas layanan yang baik dapat diukur dengan survei yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Terdapat berbagai metode dan alat analisis yang telah dirancang oleh para ahli untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan penyelenggara, yang dapat diadopsi atau dijadikan panduan oleh aparatur. Dalam konteks penelitian ini, penulis berupaya mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Brokrasi, 2017).

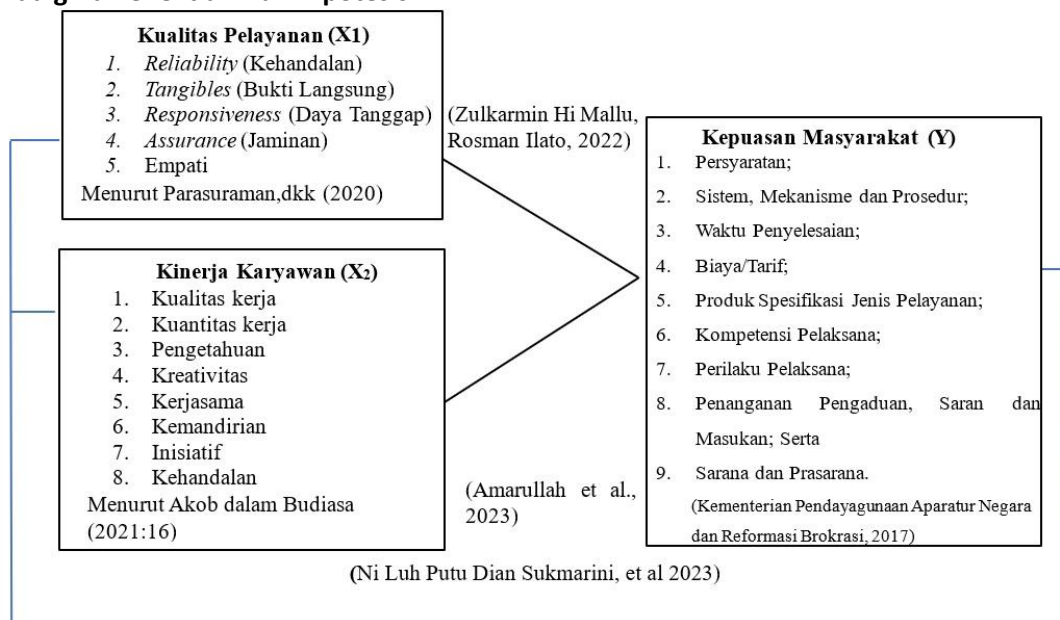
Adapun unsur atau dimensi dalam regulasi tersebut meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;

4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Serta
9. Sarana dan Prasarana.

Dari berbagai pendapat para ahli, dapat disintesis bahwa Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan masyarakat. Kepuasan tercapai jika kinerja layanan melampaui harapan, sementara ketidakpuasan terjadi jika kinerja dianggap gagal memenuhi harapan. Kualitas layanan dapat diukur melalui survei yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, menggunakan kriteria dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu: Persyaratan, Sistem dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya, Spesifikasi layanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, Sarana dan prasarana.

Paradigma Penelitian Dan Hipotesis



Gambar 2. Paradigma Penelitian

Hipotesis yang diusulkan peneliti adalah :

1. Diduga kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang.
2. Diduga kinerja karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang.
3. Diduga terdapat pengaruh simultan antara kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang.

2. Metode Penelitian

Desain Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan yakni metode deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif, sebagaimana didefinisikan oleh Watu et al. (2021), adalah metodologi ilmiah yang melibatkan penggunaan data numerik atau terukur yang dapat dievaluasi dan diinterpretasikan menggunakan perhitungan matematis atau

statistik. Diawali dengan proses pengumpulan data, dilanjutkan dengan analisis data, dan pada akhirnya menghasilkan temuan penelitian dalam bentuk angka. Penelitian ini dilakukan di Samsat Karawang yang berlokasi di Jl Jenderal Ahmad Yani No.98, Nagasari, Kec. Karawang Barat, Karawang, Jawa Barat 41314. Waktu penelitian selama kurang lebih 5 bulan.

Objek pada penelitian ini ialah masyarakat yang menggunakan pelayanan di Samsat Karawang

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden, menggunakan metode angket dengan skala Likert 1-5, di mana:

Skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS)

Skor 4 untuk jawaban setuju (S)

Skor 3 untuk jawaban cukup setuju (CS)

Skor 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)

Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

Dengan kriteria:

1. Berdomisili di Kabupaten Karawang
2. Pernah menggunakan layanan di Kantor Samsat Karawang dalam satu tahun terakhir (baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis).
3. Berusia 17-55 Tahun

Selain itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur, termasuk membaca buku, artikel, jurnal, dan sumber lainnya, serta melalui penelitian internet untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Populasi

Menurut Sugiyono, (2021) menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari : objek/subjek yang memiliki kuantitas serta ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti buat dipelajari dan setelah itu diambil kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat yang menerima layanan di Kantor Samsat Karawang yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

Sampel

Menurut Sugiyono, (2021) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah serta ciri-ciri yang dipunyai oleh populasi tersebut. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Penentuan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997), karena jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus *Lemeshow* yaitu :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 10%

melalui rumus diatas, dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan yaitu :

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

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416.0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Dengan menggunakan rumus lemeshow, maka nilai sampel (n) sebesar 96 responden. Teknik sampling yang digunakan ialah *Simple Random Sampling*.

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Item kuesioner
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Konsisten memberikan layanan Ketepatan waktu.	<i>Likert</i>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	Kebersihan dan kerapihan. Keberadaan sarana pendukung		
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kecepatan layanan. Kemudahan akses informasi.		
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keamanan pelanggan. Rasa percaya		
	Empati	Perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.		
	Menurut Parasuraman, et al (2020)	Responsif terhadap Kebutuhan		
Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Item kuesioner
Kinerja Karyawan (X2)	Kualitas Kerja	Ketepatan pengerjaan Ketelitian	<i>Likert</i>	11,12,13,14,15,16,17,18
	Kuantitas Kerja	Kecepatan kerja Pencapaian target		
	Pengetahuan	Pemahaman prosedur Penguasaan bidang		
	Kreativitas	Inovasi kerja Solusi masalah		
	Kerjasama	Kerja tim Komunikasi efektif		
	Kemandirian	Tanggung jawab Pengambilan keputusan		
	Inisiatif	Proaktif Mengambil peluang		
	Kehandalan	Dapat diandalkan Konsisten		
	Menurut Akob dalam Budiasa (2021:16)			

Kepuasan Masyarakat (Y)	Persyaratan	Dokumen jelas Mudah diakses.	<i>Likert</i> 19,20,21,22,23,24,25,26
	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur pelayanan yang jelas dan transparan Mudah diakses	
	Waktu penyelesaian	Tepat waktu Jadwal jelas dan cepat	
	Biaya/tarif	Transparansi informasi biaya/tarif Bebas dari pungutan liar.	
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kejelasan jenis dan bentuk layanan. Kualitas hasil layanan.	
	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana berkompeten Terlatih	
	Perilaku Pelaksana	Ramah Responsif Profesional.	
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mudah Transparan Cepat ditindak.	
	Sarana dan Prasarana (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017).	Fasilitas lengkap Nyaman, Aksesibel.	

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji analisis regresi linear berganda, dilengkapi pengujian hipotesis dengan uji T dan uji F serta uji koefisien determinasi R². Analisis data dilakukan dengan bantuan program pengolahan data SPSS versi 30.

Method of successive Interval (MSI)

Analisis *Method Of Successive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. *Method Of Successive Interval* (MSI) menurut Sugiyono (2019:25), langkah-langkah dilakukan dalam MSI sebagai berikut:

1. Identifikasi jawaban dari angket yang disebar.
2. Tentukan jumlah responden yang memilih skor 1, 2, 3, 4, dan 5 untuk setiap butir.
3. Bagi frekuensi setiap skor dengan total responden.
4. Jumlahkan nilai proporsi secara berurutan.
5. Gunakan tabel distribusi normal untuk menemukan nilai **Z** berdasarkan proporsi kumulatif.
6. Gunakan tabel distribusi normal untuk menentukan nilai densitas berdasarkan nilai **Z**.
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

$$SV = \frac{\text{Density of Lower Limit} - \text{Density of Upper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

8. Menentukan nilai transformasi Dimana :

$$Y = SV + K$$

$$K = 1 + S_{\min}$$

Untuk memudahkan dan mempercepat proses perubahan data dari skala ordinal ke dalam skala interval, maka penulis menggunakan media komputerisasi dengan mengunakan

program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

a. Uji Validitas

Uji validitas dinyatakan valid jika tingkat signifikan < 0.05 ($=5\%$), maka pertanyaan dinyatakan valid. Jika nilai signifikansi > 0.05 ($=5\%$), maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* untuk menilai konsistensi hasil pengukuran. Sebuah konstruk dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Agri, 2021).

c. Uji Normalitas

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, data dianggap berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, data dianggap tidak berdistribusi. (Ningsih & Dukalang, 2019).

d. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan [X1], kinerja karyawan [X2]) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) [Y] (Hendro, 2018).

Adapun uji regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- **Y**: Kepuasan Masyarakat
- **X₁**: Kualitas Pelayanan
- **X₂**: Kinerja Karyawan
- **a**: Konstanta
- **b₁, b₂**: Koefisien regresi variabel independen
- **e**: Error term

e. Uji T

Uji parsial dipakai untuk mengetahui agar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (Agri, 2021). Kriteria pengujian:

- a) Signifikansi $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel: terdapat pengaruh X terhadap Y.
- b) Signifikansi $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel: tidak terdapat pengaruh X terhadap Y.

f. Uji F

Uji F secara simultan dipakai untuk mengetahui pengujian secara bersama-sama antara variabel bebas yang mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Agri, 2021). Uji F: H_0 ditolak dan H_a diterima jika F hitung $> F$ tabel atau signifikan $F < 0,05$.

g. Uji Koefisien Determinasi R²

Menurut Ghazali (2011), koefisien determinasi (R^2) mengukur sejauh mana model menerapkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 antara 0 dan 1, di mana R^2 kecil menunjukkan kemampuan variabel bebas sangat terbatas, sedangkan R^2 mendekati 1 berarti variabel bebas hampir sepenuhnya menjelaskan variasi variabel terikat. (Summayan, 2020).

3. Hasil Dan Pembahasan

Data Responden

Tabel 3. Data Responden		
Kriteria	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki – laki	52	50,70%
Perempuan	44	49,30%

Usia		
20 – 25	78	81,69%
26 – 35	18	18,31%
Pendidikan		
SD/SMP	4	4,23%
SMA/SMK	74	77,46%
D3/S1/S2	18	18,31%
Frekuensi Mengunjungi Kantor Samsat Karawang		
1 kali		
2-3 kali	54	56,34%
4-5 kali	31	32,39%
	11	11,27%

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa jumlah laki-laki lebih banyak daripada perempuan. Kelompok usia 20–25 tahun mendominasi dengan 81,69%. Mayoritas pengunjung memiliki pendidikan SMA/SMK 77,46%, sementara hanya 18,31% yang berpendidikan D3/S1/S2. Sebagian besar pengunjung 56,34% hanya datang sekali, yang menunjukkan bahwa kunjungan mereka bersifat untuk keperluan administratif yang jarang dilakukan.

Statistik Deskriptif

Tabel 4. Klasifikasi TCR

No	Presentasi Pencapaian	Kriteria TCR
1	0%-35%	Tidak Baik
2	36%-50%	Kurang Baik
3	51%- 65%	Cukup Baik
4	66% - 84%	Baik
5	85% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2017:207)

Tabel 5. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan X1

Kualitas Pelayanan	STS	TS	S	CS	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kriteria
	1	2	3	4	5					
Konsisten	0	7	7	41	41	96	404	4,21	80,8%	Baik
Ketepatan Waktu	0	2	19	39	36	96	397	4,14	79,4%	Baik
Kebersihan dan Kerapihan	0	1	14	45	36	96	404	4,21	80,8%	Baik
Keberadaan Sarana	0	7	9	61	19	96	380	3,96	76%	Baik
Kecepatan Layanan	0	4	10	46	36	96	402	4,19	80,4%	Baik
Kemudahan Informasi	0	0	17	39	40	96	407	4,24	81,4%	Baik
Keamanan Pelanggan	0	7	12	49	28	96	386	4,02	77,2%	Baik
Kepercayaan	0	7	10	43	36	96	396	4,12	79,2%	Baik
Perhatian	0	4	10	57	25	96	391	4,07	78,2%	Baik

Responsif	0	2	12	44	38	96	406	4,23	81,2%	Baik
Rata – rata							3973	41,9	79,46%	Baik

Tabel 5. menunjukkan bahwa TCR variabel Kualitas Pelayanan berada dalam kategori baik, dengan nilai tertinggi pada indikator Kemudahan Informasi 81,4%, dan Responsif 81,2%. Nilai terendah ada pada indikator Keberadaan Sarana 76%, yang masih dalam kategori baik. Rata-rata TCR adalah 79,46%, mencerminkan kualitas pelayanan yang baik secara keseluruhan.

Tabel 6. Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan X2

Kinerja Karyawan	STS	TS	S	CS	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kriteria
	1	2	3	4	5					
Ketepatan Pengerjaan	0	3	13	48	32	96	397	4,14	79,4%	Baik
Kecepatan Kerja	0	4	12	31	49	96	413	4,30	82,6%	Baik
Pemahaman Prosedur	0	5	11	43	37	96	400	4,17	80%	Baik
Inovasi Kerja	0	3	13	45	35	96	400	4,17	80%	Baik
Kerja Tim	0	4	15	42	35	96	396	4,13	79,2%	Baik
Tanggung Jawab	0	3	14	44	35	96	399	4,16	79,8%	Baik
Proaktif	0	4	10	44	38	96	404	4,21	80,8%	Baik
Dapat Dihandalkan	0	4	12	51	29	96	393	4,09	78,6%	Baik
Rata-rata							3202	33,35	80,05%	Baik

Tabel 6. menunjukkan bahwa TCR variabel Kinerja Karyawan berada dalam kategori baik, dengan nilai tertinggi pada indikator Kecepatan Kerja sebesar 82,6% dan nilai terendah pada indikator Dapat Dihandalkan sebesar 78,6%. Rata-rata TCR adalah 80,05%, mencerminkan kinerja karyawan yang baik secara keseluruhan.

Tabel 7. Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat Y

Kepuasan Masyarakat	STS	TS	S	CS	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kriteria
	1	2	3	4	5					
Dokumen Jelas	0	1	15	43	37	96	404	4,21	80,8%	Baik
Alur Pelayanan	0	5	12	42	37	96	399	4,16	79,8%	Baik
Tepat Waktu	0	6	11	54	25	96	386	4,02	77,2%	Baik
Transparansi Biaya/Tarif	0	5	12	52	27	96	389	4,05	77,8%	Baik
Kejelasan Bentuk Layanan	0	3	9	39	45	96	414	4,31	82,8%	Baik
Pelaksana Berkompeten	0	6	12	43	35	96	395	4,11	79%	Baik
Ramah dan Responsif	0	4	9	48	35	96	402	4,19	80,4%	Baik
Mudah, Transparan, dan Cepat Tindak	0	3	12	35	46	96	412	4,29	82,4%	Baik
Fasilitas Lengkap dan Nyaman	0	2	11	49	34	96	403	4,20	80,6%	Baik
Rata-rata							3604	37,54	80,08%	Baik

Tabel 7. menunjukkan bahwa TCR variabel Kepuasan Masyarakat berada dalam kategori baik, dengan nilai tertinggi pada indikator Kejelasan Bentuk Layanan sebesar 82,8% dan terendah pada indikator Tepat Waktu sebesar 77,2%. Rata-rata TCR adalah 80,08%, mencerminkan kepuasan masyarakat yang baik secara keseluruhan.

Verifikatif Uji Validitas

Tabel 8. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Status
Kualitas Pelayanan (X1)	Konsisten memberikan pelayanan	0.764	0.300	Valid
	Ketepatan waktu	0.721	0.300	Valid
	Kebersihan dan kerapihan	0.749	0.300	Valid
	Keberadaan sarana dan pendukung	0.676	0.300	Valid
	Kecepatan layanan	0.699	0.300	Valid
	Kemudahan akses informasi	0.747	0.300	Valid
	Keamanan pelanggan	0.733	0.300	Valid
	Rasa percaya	0.766	0.300	Valid
	Perhatian	0.670	0.300	Valid
	responsif	0.759	0.300	Valid
Kinerja Karyawan (X2)	Ketepatan	0.727	0.300	Valid
	Kecepatan	0.762	0.300	Valid
	Pemahaman prosedur	0.719	0.300	Valid
	Inovasi kerja	0.749	0.300	Valid
	Kerja tim	0.732	0.300	Valid
	Tanggung jawab	0.732	0.300	Valid
	Proaktif	0.725	0.300	Valid
	Dapat diandalkan	0.757	0.300	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Dokumen jelas	0.737	0.300	Valid
	Mudah diakses	0.748	0.300	Valid
	Tepat waktu	0.721	0.300	Valid
	Transparansi biaya/tarif	0.673	0.300	Valid
	Kejelasan layanan	0.745	0.300	Valid
	Pelaksana berkompeten	0.748	0.300	Valid
	Ramah	0.712	0.300	Valid
	Cepat tindak	0.775	0.300	Valid
	Fasilitas lengkap	0.718	0.300	Valid

(Sumber; Output SPSS 30, 2025)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai Pearson Correlation melebihi R Tabel ($df = 94$) sebesar 0,300 sesuai dengan ketentuan Sugiyono (2018). Hal ini membuktikan bahwa instrumen penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Masyarakat telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 9. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X1)	0,902	10
Kinerja Karyawan (X2)	0,880	8
Kepuasan Kinerja (Y)	0,891	9

(Sumber; Output SPSS 30, 2025)

Hasil uji reliabilitas pada angket kuesioner penilaian variabel terlihat dari ketiga variabel memiliki Cronbach's Alpha dengan nilai $>0,06$. Oleh karena itu data kuesioner dapat dinyatakan telah Reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 10. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1564.00730350
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.082
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.064
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.062
	99% Confidence Interval	Lower Bound .056
		Upper Bound .068

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

(Sumber; Output SPSS 30, 2025)

Sebagaimana hasil Uji Normalitas, diperoleh nilai **Sig. (2-tailed)** sebesar **0,064**, yang artinya **> 0,05**. Hasil ini mengungkapkan bahwasanya data yang diterapkan pada penelitian ini dinyatakan normal atau memenuhi asumsi normalitas.

Uji Analisis Linier Berganda

Tabel 11. Uji Analisis Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1424.985	790.402		1.803	.075
Kualitas Pelayanan	.491	.082	.544	6.012	<.001
Kinerja Karyawan	.480	.100	.432	4.782	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

(Sumber; Output SPSS 30, 2025)

Berdasarkan Hasil Output SPSS Diperoleh Persamaan Regresi yakni:

$$Y = 1424.985 + 0.491 (X_1) + 0.480 (X_2)$$

Persamaan regresi, analisis hasil uji dapat dijabarkan, yaitu:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 1424,985, hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut bersifat positif. Artinya, meskipun kualitas pelayanan dan kinerja karyawan tidak berubah atau nol, kepuasan masyarakat tetap memiliki nilai dasar sebesar 1424,985. Ini menjadi angka awal sebelum dipengaruhi oleh variabel lainnya.
2. Kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,491, yang berarti terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Jadi, jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1%, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,491 poin. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka masyarakat akan semakin puas.
3. Kinerja karyawan memiliki koefisien regresi sebesar 0,480, ini membuktikan bahwa kinerja karyawan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Maka, setiap kenaikan kinerja karyawan sebesar 1%, akan memberikan peningkatan sebesar 0,480 poin pada

kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik kinerja karyawan, maka tingkat kepuasan masyarakat juga ikut meningkat.

Uji T (Parsial)

Tabel 12. Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1424.985	790.402		.075
	X1	.491	.082	.544	<,001
	X2	.480	.100	.432	<,001

a. Dependent Variable: Y

(Sumber; Output SPSS 30, 2025)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2) memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,001, sehingga keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kedua faktor tersebut akan memperbaiki persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Uji F (Simultan)

Tabel 13. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	3120468568.187	2	1560234284.093	624.413
	Residual	232381290.313	93	2498723.552	
	Total	3352849858.500	95		

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

(Sumber; Output SPSS 30, 2025)

Model regresi dikatakan FIT jika nilai Sig. < 0,05. Dari tabel di atas, diperoleh nilai Sig. < 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Selain itu, nilai F hitung sebesar 624,413 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat signifikansi yang sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berkontribusi signifikan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Koefisien Determinasi R²

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.965 ^a	.931	.929	1580.73513

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

(Sumber; Output SPSS 30, 2025)

Berdasarkan tabel Model Summary, nilai R Square sebesar 0,931 menunjukkan bahwa variabel independen (Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan) secara simultan mempengaruhi

variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) sebesar 93,1%, sementara sisanya 6,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hal ini menegaskan bahwa model memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan kuat dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Pembahasan

Statistik Deskriptif

1. Deskriptif Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini tergolong baik dengan nilai rata-rata TCR sebesar 79,46%, yang mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan yang memadai terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator dengan nilai TCR tertinggi adalah Kemudahan Informasi (81,4%) dan *Responsif* (81,2%), yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat terbantu oleh kemudahan akses informasi dan tanggapan cepat dari penyedia layanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti yang dikemukakan Access et al., (2019), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini juga mendukung bahwa responsivitas dan kejelasan informasi sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun, indikator Keberadaan Sarana memiliki nilai TCR terendah sebesar 76%, meskipun masih dalam kategori baik. Hasil ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam penyediaan sarana yang lebih memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Bambang Irawan yang menyoroti pentingnya peningkatan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi. (Access et al., 2019)

Untuk mencapai peningkatan berkelanjutan, langkah-langkah yang dapat diambil meliputi evaluasi kualitas sarana yang tersedia, pelatihan pegawai untuk meningkatkan responsivitas, serta penyempurnaan sistem informasi agar lebih ramah pengguna. Hal ini sesuai dengan pandangan tentang pentingnya kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik yang baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Deskriptif Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dalam penelitian ini tergolong baik dengan nilai rata-rata TCR sebesar 80,05%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, karyawan telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Indikator Kecepatan Kerja memiliki nilai TCR tertinggi sebesar 82,6%, yang mencerminkan bahwa kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat menjadi keunggulan dalam mendukung produktivitas organisasi. Sebaliknya, indikator Dapat Dihandalkan memiliki nilai TCR terendah sebesar 78,6%, meskipun masih termasuk kategori baik. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap karyawan melalui penguatan kapasitas dan pengawasan yang lebih baik.

Hasil ini relevan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lisa Handayani dan Nanik Suryani (2019), ditemukan bahwa kinerja pegawai secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan dengan nilai pengaruh sebesar 22%, yang berarti peningkatan kinerja pegawai sebesar 1% dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,22. Selain itu, terdapat hubungan tidak langsung melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, di mana kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. (Handayani & Suryani, 2019).

3. Deskriptif Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata TCR sebesar 80,08%. Indikator Kejelasan Bentuk Layanan memiliki nilai TCR tertinggi sebesar 82,8%, menunjukkan bahwa bentuk layanan yang jelas sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, indikator Mudah, Transparan, dan Cepat Tindak memiliki nilai

tinggi sebesar 82,4%, yang mengindikasikan pentingnya pelayanan yang cepat dan transparan dalam meningkatkan kepuasan.

Sebaliknya, indikator Tepat Waktu memiliki nilai TCR terendah sebesar 77,2%, meskipun masih dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal ketepatan waktu layanan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Langkah-langkah seperti optimalisasi alur kerja dan pemantauan proses pelayanan dapat membantu meningkatkan performa dalam aspek ini.

Hasil penelitian ini didukung oleh temuan Rabaisa et al., (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, terutama pada dimensi *reliability* (reliabilitas) dan *responsiveness* (daya tanggap), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga menemukan bahwa dimensi *empathy* (empati) menjadi aspek yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan, penting untuk meningkatkan kompetensi pelaksana layanan, menyediakan fasilitas yang lebih nyaman, serta memperkuat transparansi dalam setiap aspek layanan. Upaya ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan sejalan dengan hasil penelitian yang menekankan pentingnya layanan publik yang responsif, adil, dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Pembahasan

Verifikatif

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis secara parsial menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Dengan nilai t-hitung sebesar 6,012 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,984, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, jika kualitas pelayanan meningkat, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Dalam konteks ini, peningkatan kualitas pelayanan seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, dan fasilitas yang memadai dapat secara langsung meningkatkan pengalaman positif masyarakat. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Zulkarmin Hi Mallu, Rosman Ilato, 2022), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis parsial untuk variabel Kinerja Karyawan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05), dengan nilai t-hitung sebesar 4,782 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan kata lain, peningkatan kinerja karyawan, seperti ketepatan waktu, kemampuan memberikan solusi, dan profesionalisme dalam bekerja, akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini didukung oleh temuan (Amarullah et al., 2023) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis melalui uji F menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 (di bawah 0,05) dan F-hitung sebesar 624,413

, yang jauh lebih besar dibandingkan F-tabel sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu dan kejelasan informasi, serta peningkatan kinerja karyawan, seperti profesionalisme dan kecepatan kerja, memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini konsisten dengan penelitian

sebelumnya oleh (Luh Putu Dian Sukmarini et al., 2023). yang menyimpulkan bahwa pelayanan publik dan kinerja pegawai berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

4. Penutup

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Karawang masuk dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata 79,46%. Nilai tertinggi terdapat pada indikator kemudahan informasi (81,4%) dan responsivitas (81,2%), sedangkan nilai terendah pada indikator keberadaan sarana (76%) yang masih termasuk dalam kategori baik.
2. Kinerja karyawan di Kantor Samsat Karawang juga termasuk dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata 80,05%. Nilai tertinggi pada indikator kecepatan kerja (82,6%), dan nilai terendah pada indikator dapat diandalkan (78,6%) yang masih berada dalam kategori baik.
3. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Samsat Karawang berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata 80,08%. Nilai tertinggi terdapat pada indikator kejelasan bentuk layanan (82,8%) dan mudah, transparan, serta cepat tindak (82,4%), sementara nilai terendah pada indikator tepat waktu (77,2%).
4. Kualitas pelayanan publik secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang, dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ 1,984.
5. Kinerja karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang, dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ 1,984.
6. Secara simultan, kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi sebesar 93,1%. Hal ini menunjukkan bahwa keduanya memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, implikasi secara teoritis, penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik serta kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, diperlukan penelitian lebih lanjut dengan cakupan yang lebih luas dan pengembangan variabel yang lebih beragam.

Secara praktis, Kantor Samsat Karawang disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara menyederhanakan sistem antrean, mengurangi waktu tunggu dengan mengoptimalkan alur kerja pegawai, meningkatkan fasilitas yang tersedia, serta mengembangkan kompetensi karyawan melalui pelatihan secara rutin. Penelitian selanjutnya juga dianjurkan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan masyarakat terhadap layanan dan pengaruh calo dalam mencari solusi yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Sutri Sulistiyowati, Joorie M. Ruru, Very Y. Londa. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado*
- Noviyanti Rianti Putri, Sri Langgeng Ratnasari., (2020). *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Asuransi Takaful Batam*
- Herman Pelani, A., Suherman, E., Patricia Anggela, F., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Buana Perjuangan Karawang, U. (2023). Application Of Kaizen And 5R Culture To Improve Employee Performance PT NT Piston Ring Indonesia Penerapan Budaya Kaizen Dan 5R Terhadap Perbaikan Kinerja Karyawan PT NT Piston Ring Indonesia. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 5).

- Khalida, L. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Waroeng Desa Karawang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, 3(1).
- Riyanto, F. A., Fadli, U. M., & Khalida, L. R. (2023). Evaluasi Kinerja Karyawan Pada PT. Mahati Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5785-5796.
- Muhammad Rizki Faudzil Adhim, & Enjang Suherman. (2024). Analisis Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di Era Digital. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(3), 95–108. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i3.3915>
- Ruslihardy. (2020). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Niara*, 13(1), 155–166. <https://doi.org/10.31849/niara.v13i1.3994>
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). The Effect Of Service Quality On Public Satisfaction In The Public Administration Service. In *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat...* (Vol. 7).
- Suherman, E., Sumarni, N., Mubarak, A., & Sukajie, B. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bumdes Apotek Laksana Barokah Di Desa Jatilaksana. *Jurnal Manajemen Jasa*, 3(2). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsi>
- Tania Arsyka, Enjang Suherman, & Sungkono. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Assembly Di PT Summit Adyawinsa Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(4), 2427–2433. Access, O., Online, J., & Islam, U. (2019). 287210938. 8, 28–37.
- Agri, T. (2021). SMART : Strategy of Management and Accounting through Research and Technology. *Jurnal Management and Business Review*, 1(1)(1), 12–21.
- Amarullah, S., Maulidi, A., Syarifudin, E., & Fauzi, A. (2023). Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(10), 4607–4617.
- Angka, A. F. S., & Ornay, A. D. (2024). Pengaruh Displin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sidenreng Rappang. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 28–38.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Luh Putu Dian Sukmarini, N., Studi Manajemen, P., & Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat I Gede Putu Kawiana (2) Komang Ary Pratiwi (3) (1)(2)(3)*. 3(9), 1746–1756.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Riyanto, F., Fadli, U., & Khalida, L. (2023). Evaluasi Kinerja Karyawan Pada PT. Mahati Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5785–5796.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
- Suherman et al. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bumdes Apotek Laksana Barokah Di Desa Jatilaksana. ... *Jurnal Manajemen Jasa*, 3(2), 64–69.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.

- Summayan. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shopee (Studi Kasus Pada Shopee Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara). *Repository STEI. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta*, 9, 39.
- Trianziani, S. (2020). *View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk*. 4(November), 274–282.
- Zulkarmin Hi Mallu, Rosman Ilato, I. I. (2022). Pengaruh Kualitas pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Buluwatu kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. *Journal Administration and Public Service*, 3, 36–45. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>