

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di SAMSAT Kota Solok

Rasidah Nasrah¹, Wahyu Indah Mursalini², Yudi Pramana³

Ekonomi, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

Email : rasidahnasrah@ummy.ac.id¹, wahyuindah711@gmail.com², yudipramana39@gmail.com³

ABSTAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya permasalahan dalam pelayanan di Samsat Kota Solok, seperti keterlambatan pelayanan dan penyampaian informasi yang terkadang kurang jelas kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Samsat Kota Solok. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui penyebaran kuesioner dengan teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak, dengan jumlah sampel 94 orang pasien. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $4,076 > 1,98609$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $2,938 > 1,98609$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan uji F diperoleh nilai F hitung $90,328 > F$ tabel $3,10$, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Kota Solok.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Komunikasi; Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This study was motivated by the persistence of service-related problems at Samsat Kota Solok, such as delays in service delivery and information that is sometimes unclear to the public. This study aims to determine the effect of service quality and communication on community satisfaction at Samsat Kota Solok. The research method used was descriptive research with a quantitative approach. Primary data were collected through questionnaires distributed to 94 respondents selected using random sampling. The results showed that service quality had a positive and significant effect on community satisfaction, as indicated by a t -value of $4.076 > 1.98609$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Communication also had a positive and significant effect on community satisfaction, with a t -value of $2.938 > 1.98609$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service quality and communication had a significant effect on community satisfaction, as indicated by an F -value of $90.328 > 3.10$. These findings indicate that improving service quality and communication can contribute to increasing community satisfaction at Samsat Kota Solok.

Keywords: Service Quality, Communication, Public Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan melalui kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang diadakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT ini

melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Proses Pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam mengeluarkan STNK,

pembayaran Pajak, BBNKB (Bea Balik Nomor Kendaraan Bermotor) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) semuanya dilaksanakan dalam satu atap sehingga masyarakat mudah dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tujuan yang sangat berpengaruh dalam masyarakat dalam membayar pajak. Kepuasan masyarakat berkontribusi pada sejumlah aspek, seperti terciptanya loyalitas masyarakat, meningkatnya reputasi instansi. Disamping itu, kepuasan masyarakat juga merupakan salah satu indikator terbaik untuk mencapai pemasukan pajak dari masyarakat pembayar pajak. Satu hal yang terpenting adalah pemberian kualitas pelayanan dan komunikasi yang optimal akan mampu meningkatkan image instansi sehingga citra instansi di mata masyarakat terus meningkat.

Fenomena yang terjadi di lapangan di lapangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat, dimana adanya aturan yang rumit saat masyarakat hendak membayar pajak, lambatnya petugas dalam memberikan berkas-berkas yang dibutuhkan masyarakat, saat masyarakat yang datang untuk bertanya mengenai penyelesaian kewajibannya sebagai wajib pajak akan tetapi respon dari petugas pajak masih tergolong lambat dan kebingungan sehingga petugas harus membuka dan mencari informasi yang terdapat didalam komputer terlebih dahulu.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi atau organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan secara profesional, cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan membentuk persepsi positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang berkualitas dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan menurunkan citra institusi di mata publik.

Selain kualitas pelayanan, komunikasi juga memiliki peranan yang sangat penting dalam

menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Komunikasi yang efektif antara petugas pelayanan dan masyarakat dapat menciptakan pemahaman yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, serta waktu penyelesaian layanan. Sikap komunikatif, ramah, dan terbuka dari aparatur pelayanan akan membuat masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga mampu meningkatkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, komunikasi yang kurang jelas, bersifat tertutup, atau tidak responsif dapat menimbulkan kesalahpahaman, keluhan, serta ketidakpuasan masyarakat meskipun pelayanan yang diberikan secara teknis sudah sesuai dengan standar.

LANDASAN TEORI

1. Kepuasan Masyarakat

Kata ‘kepuasan atau satisfaction’ berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai „upaya pemenuhan sesuatu” atau „membuat sesuatu memadai”. Pada perekonomian modern, kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang wajib diperhatikan oleh perusahaan. Banyak literatur yang menyatakan bahwa kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya adalah salah satu faktor utama yang menjadi indikator kesuksesan sebuah bisnis, (Pundenswari, 2022).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kinerja produk dengan harapannya. Jika kinerja produk sesuai dengan harapan maka pelanggan puas atau senang. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan kecewa. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau sangat senang, (Setiowati et al., 2023)

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan

menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, (Aditya, 2021).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas menandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, kemudian penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, serta melakukan segala sesuatu yang membahagiakan, (Tangdiaga et al., 2021).

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan, (Hernawan & Ramdani, 2024).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jika kualitas pelayanan berorientasi kepada pengguna

jasa pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memiliki nilai positif dari para pengguna jasa/pelanggan. Untuk dapat menuju pelayanan yang berkualitas atau mendapatkan penilaian positif dari pengguna jasa, maka pihak internal perusahaan/penyedia perusahaan harus dapat melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal tersebut merupakan sebuah perjalanan menuju penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa, (Yunita et al., 2021).

3. Teori Kualitas Pelayanan

. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang atau sekelompok orang ke orang lain atau kelompok lain dengan tujuan untuk membagikan informasi, gagasan, atau perasaan. Komunikasi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti lisan, tulisan, gambar, atau tindakan. Komunikasi juga melibatkan interaksi antara pengirim pesan dan penerima pesan yang memerlukan kemampuan mendengar, memahami, dan merespons dengan benar, (Sunardiyah et al., 2022).

Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan atau symbolsymbol yang mengandung arti dari seseorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Jadi dalam komunikasi itu terdapat suatu proses yang dalam tiap prosesnya mengandung arti yang tergantung pada pemahaman dan persepsi komunikan. Oleh karena itu komunikasi akan efektif dan tujuan komunikasi akan tercapai apabila masing-masing pelaku yang terlibat di dalamnya mempunyai persepsi yang sama terhadap symbol, (Nauval & Yusuf, 2023)

Komunikasi dibutuhkan untuk bertukar informasi, memberikan perintah, dan bercerita. Sebagai makhluk sosial, setiap orang saling bertukar informasi untuk kebutuhan mereka maupun bercerita mengenai kehidupan mereka. Saat bertugas, manajer membutuhkan komunikasi untuk memberikan perintah kepada bawahan. Oleh karena itu, komunikasi berperan penting dalam kehidupan manusia di dalam kerja maupun tidak, (Fatrio, 2020).

Kualitas pelayanan dan komunikasi memiliki

hubungan konseptual yang saling melengkapi dalam menjelaskan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan menggambarkan mutu proses dan hasil layanan yang dirasakan, sedangkan komunikasi menjelaskan bagaimana informasi dan interaksi selama proses tersebut berlangsung. Pelayanan yang baik tetapi disertai komunikasi yang tidak jelas masih dapat menimbulkan kebingungan; sebaliknya, komunikasi yang baik perlu didukung proses pelayanan yang tepat agar pengalaman masyarakat tetap positif. Oleh karena itu, kedua variabel layak diuji secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat.

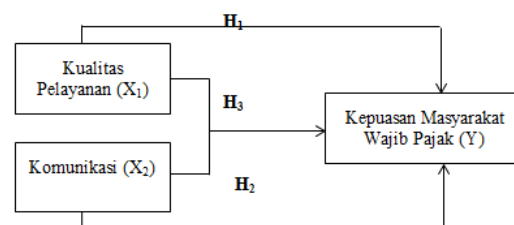
Penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam skripsi memperlihatkan pola yang relevan. Nasihah et al. (2020) membahas kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Pati, sehingga memberikan dasar bahwa kualitas pelayanan relevan dalam konteks layanan Samsat. Iklima (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi berkaitan dengan kepuasan masyarakat pada konteks kelurahan, sedangkan Riono et al. (2024) menguji kualitas layanan publik dan komunikasi organisasi bersama variabel budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat pada konteks desa. Penelitian-penelitian tersebut mendukung relevansi variabel, tetapi dilakukan pada objek dan lingkungan pelayanan yang berbeda.

Research gap penelitian ini terutama terletak pada konteks empiris dan pengujian terpadu pada Samsat Kota Solok. Penelitian ini tidak sekadar mengulang konsep kepuasan masyarakat, tetapi menguji apakah kualitas pelayanan dan komunikasi secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat/wajib pajak pada unit pelayanan Samsat Kota Solok. Kontribusi penelitian terletak pada penyediaan bukti empiris lokal yang dapat digunakan untuk memahami faktor pelayanan dan interaksi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat di objek tersebut.

4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan sintesis teori dan penelitian terdahulu, kerangka konseptual penelitian

menempatkan kualitas pelayanan (X1) dan komunikasi (X2) sebagai variabel independen yang memengaruhi kepuasan masyarakat (Y), baik secara parsial maupun simultan.



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

H₁ : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat wajib pajak di Masyarakat wajib pajak di Samsat Kota Solok.

H₂ : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi terhadap Kepuasan masyarakat wajib pajak di Masyarakat wajib pajak di Samsat Kota Solok.

H₃ : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan masyarakat wajib pajak di Masyarakat wajib pajak di Samsat Kota Solok.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Kota Solok. Rancangan penelitian yang digunakan merupakan penelitian kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan (X1) dan komunikasi (X2) merupakan variabel independen, sedangkan kepuasan masyarakat (Y) merupakan variabel dependen.

Penelitian dilaksanakan di Samsat Kota Solok yang beralamat di Jalan Kapten Bahar Hamid, Kelurahan Laing, Kecamatan Tanjung Harapan, Kota Solok. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2024 untuk menganalisis kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat Samsat Kota Solok.

Populasi dalam penelitian ini adalah

masyarakat yang berkunjung ke Samsat Kota Solok pada tahun 2025 dengan jumlah 1.600 orang. Sampel ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan sampling tertentu dan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebesar 94 responden.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden masyarakat Samsat Kota Solok melalui pertanyaan yang diberikan dalam penelitian. Data sekunder diperoleh dari bahan atau sumber yang telah tersedia dan berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Variabel penelitian terdiri atas kualitas pelayanan (X1), komunikasi (X2), dan kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui indikator keandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti langsung (tangibles), empati (empathy), dan daya tanggap (responsiveness). Komunikasi diukur melalui indikator keterbukaan komunikasi, keteraturan komunikasi, ketepatan, kualitas komunikasi, dan penggunaan teknologi komunikasi. Kepuasan masyarakat diukur melalui prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana pelayanan. Pengukuran seluruh variabel menggunakan skala Likert.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Wawancara dilakukan melalui tanya jawab untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, komunikasi, dan kepuasan masyarakat. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian di Samsat Kota Solok.

Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas instrumen, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi

(R²), serta pengujian hipotesis melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dengan Y sebagai kepuasan masyarakat, X1 sebagai kualitas pelayanan, X2 sebagai komunikasi, a sebagai konstanta, b1 dan b2 sebagai koefisien regresi, serta e sebagai standar error.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen melalui uji t serta pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama melalui uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Uji Reabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang jika dicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama dengan asumsi tidak terdapat perubahan psikologis terhadap responden.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.797	.800	10

Sumber : Hasil Olahan Data Dengan SPSS 26

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh sebesar 0,797. Nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari nilai dasar reliabilitas yang telah ditetapkan yaitu 0,60.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.827	10

Sumber : Hasil Olahan Data Dengan SPSS 26

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel Komunikasi menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh sebesar 0,828. Nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari nilai dasar reliabilitas yang telah ditetapkan yaitu 0,60.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.855	.861	10

Sumber : Hasil Olahan Data Dengan SPSS 26

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh sebesar 0,855. Nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari nilai dasar reliabilitas yang telah ditetapkan yaitu 0,60.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen yaitu dari Kualitas pelayanan (X1), Komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

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

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Error Std.	Beta	t	
1 (Constant)	4.778	2.815		2.697	.005
X1	.538	.132	.490	4.076	.000
X2	.382	.130	.354	2.938	.004

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olahan Data Dengan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4 diketahui kolom kedua (*Unstandardized Coefficients*) bagian B diperoleh nilai b1 variabel Kualitas pelayanan sebesar 0,538, nilai b2 variabel Komunikasi sebesar 0,382 dan nilai konstanta (a) adalah 4,778, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 4,778 + 0,538 X_1 + 0,382 X_2 + e$$

c. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (Kualitas pelayanan dan Komunikasi) terhadap variabel terikat (pertimbangan tingkat materialitas).

Tabel 5. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.815 ^a	.665	.658	3.29694

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Olahan Data Dengan SPSS 26

Tabel 5 di atas merupakan hasil pengolahan data untuk melihat hasil uji koefisien determinasi (R²) dalam penelitian ini. Diketahui bahwa nilai *R Square* diperoleh 0,665 atau 66,5%. Artinya sekitar 66,5% Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan dan Komunikasi dan sisanya sebesar 33,5% diterangkan oleh variabel lain seperti informasi dan prosedur pembayaran. Hal ini berarti hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sebesar 66,5%.

d. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independent secara individual dalam variasi variabel dependent, pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha=5\%$).

Tabel 6. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	4.778	2.815		2.697	.000
X1	.538	.132	.490	4.076	.000
X2	.382	.130	.354	2.938	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olahan Data Dengan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 6 didapatkan sebagai berikut: Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Samsat Kota Solok, hal ini terlihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai t hitung $4,076 > t$ tabel 1,98609 berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Komunikasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Samsat Kota Solok, hal ini terlihat dari nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Nilai t hitung $2,938 > t$ tabel 1,98609 berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima.

e. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji Statistik F untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel Kualitas pelayanan dan Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh atau secara simultan terhadap variabel independen atau terikat atau Kepuasan Masyarakat.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1963.658	2	981.829	90.326	.000 ^b
Residual	989.151	9	108.770		
Total	2952.809	11			

Research : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Kota Solok

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Olahan Data Dengan SPSS 26

Hasil pengujian ANOVA dengan menggunakan uji F pada Tabel diatas memperlihatkan nilai F-hitung sebesar 90,326 dengan Sig adalah 0,000. Dengan mencari pada F-tabel, dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 94$, diperoleh nilai F-tabel sebesar 3,10. Dengan kondisi dimana F-hitung lebih besar daripada F-tabel ($90,326 > 3,10$) dengan nilai Sig yang lebih kecil dari alpha ($0,000 < 0,05$).

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Samsat Kota Solok

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung $4,076 > t$ tabel 1,98609 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_1 diterima. Berdasarkan teori Tjiptono (2022), kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang tepat waktu, ramah, informatif, prosedurnya mudah, serta didukung fasilitas yang nyaman dapat memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan masyarakat di Samsat Kota Solok.

2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Samsat Kota Solok

Hasil uji t menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung $2,938 > t$ tabel 1,98609 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_2 diterima. Menurut Nauval dan Yusuf (2023), komunikasi organisasi berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Komunikasi yang jelas, sopan, informatif, dan mudah dipahami membantu masyarakat memperoleh informasi dengan baik, mengurangi kesalahpahaman, serta memberikan kenyamanan selama proses pelayanan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Samsat Kota Solok

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai F hitung $90,326 > F$ tabel 3,10 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H3 diterima. Temuan ini sejalan dengan Riono et al. (2024) dan Iklima (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Nilai R Square sebesar 0,665 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi menjelaskan 66,5% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 33,5% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Samsat Kota Solok. Pelayanan yang tepat, ramah, mudah dipahami, dan didukung komunikasi yang jelas dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan komunikasi memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat, sehingga peningkatan keduanya menjadi bagian penting dalam pengembangan pelayanan publik

B. Saran

Samsat Kota Solok diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi melalui perbaikan kejelasan informasi, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, serta pemanfaatan teknologi komunikasi. Bagi pengembangan ilmu Manajemen dan Akuntansi, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan mempertimbangkan faktor lain yang belum diteliti serta memanfaatkan teknologi dan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, C. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). 1(2), 82–93.
- Alfionita, M., Gunawan, I., & Jaya, U. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. 3(1), 1–14.
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor badan pertanahan kabupaten hulu sungai utara. 688–699.
- Berli, N., & Saputra, A. (2025). Pengaruh Pemberian Insentif dan Tingkat Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Buana Finance Bekasi. 5, 7045–7063.
- Burhan, M., Foe, J. E. H. J., & Manafe, H. A. (2022). Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). 1(2), 447–458.
- Dheva, A. A., & Saputra, B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Nagari. 4, 281–291.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. 11, 16–24.
- Ghozali, I. (2022a). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21. 7th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2022b). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, U., Fajarwati, N. K., Zulfikar, M., Susilawati, E., & Suryasucirandhan, A. (2025). Pengaruh Komunikasi Terapeutik

- terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan di Klinik Pelangi Bunda Medika. 4(September).
- Hernawan, D., & Ramdani, F. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan. 3.
- Hulasoh, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung Bogor. 2, 221–240.
- Iklima, S. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. 2, 301–309.
- Indriantoro, N., Dan Supomo, B. (2022). Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi Dan Manajemen. BPFE.
- Kojo, N. I. E. T. L. M. cristoffel. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. 6(4), 3523–3532.
- Kurniawan, A. (2023). Pengaruh Insentif dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja melalui Kinerja Karyawan sebagai Variable Intervening/Moderating pada AJB Asuransi Bumiputera 1912 Palembang Anton Kurniawan. 14, 47–66.
- Mardiosa, Y., Nurhayati, & Indrawati, N. (2023). Pengaruh Kompetensi , Tanggung Jawab Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Padadinas Perdagangan. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis, 1(3).
- Milandia, S., Dharma, A. S., & Sari, R. (2021). Masyarakat pada perusahaan daerah air minum (pdam) kabupaten hulu sungai utara. 3, 222–234.
- Munawaroh, D. E. F. A. R. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di mal pelayanan publik (mpp) kota cimahi. 8(1).
- Muslimat, M. R. I. G. S. A. G. F. T. A. (2024). Pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan. 7(3), 839–851.
- Nasihah, D., Magister, P., & Syariah, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. 2.
- Nauval, M., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Kota Bima. 1(4), 40–55.
- Nirwana, I., Yeni, A., & Hijrah, T. A. (2024). Pengaruh Kepuasan Konsumen SPBU melalui Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan. Jurnal Manajemen Dirgantara, 17(2), 405–414.
- Noviandri, Y., Ningrum, M. E., Suhartono, S., & Hari, R. T. (2025). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Survey Perangkat Desa Kecamatan Cipatat Bandung Barat). 3(1), 43–52. <https://doi.org/10.58818/ijeb.v3i1.132>
- Nuryayati, N., Arfimasri, A., & Azzahra, A. A. (2025). Analisis Determinasi Kinerja Karyawan Perumda Air Minum Pincuran Gadang Kota Solok. Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(3), 7470–7477.
- Pundenswari, P. (2022). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. 13–21.
- Ratmelia, N., Ruspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2024). Kepuasan masyarakat (kasus pelayanan perizinan di kabupaten kutai timur. 1, 746–761.
- Riono, M. M. S. N. K. S. B. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Publik , Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Blubuk Kecamatan Losari, Kabupten Brebes. 2(4), 1–17.
- Rukmana, S., Nurhayati, N., & Afni, Y. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Terhadap Komitmen Pegawai pada Dinas Pendidikan

- Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok. Jurnal Bintang Manajemen, 1(4), 112–120.
- Sagung, A., Nidyasari, P., & Dwi, W. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung) Title in English : Analysis of the Effect of Public Service Qu. x(x), 134–146.
- Setiowati, D., Anindhita, W., & Romli, N. A. (2023). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Ritel Melalui Program Sampurna Retail Community. 11(1), 98–113.
- Siswanto, S. T. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Publik di Kantor Desa Dasan Geria. 2(6), 827–833.
- Sugiyono. (2020). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sunardiyah, F., Muhammad, A., & Naini, I. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal , Kampanye Sosial Media , dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta. 20(2), 237–254.
- Suryani, R. Y. L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan jaro kabupaten tabalong. 7.
- Tangdiaga, Y. G., Chairunisa, F., & Lucita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. 27(April).
- Tarisma, Grahita, dan A. (2012). Pengaruh kepemilikan institusional terhadap nilai perusahaan dengan keputusan investasi , keputusan pendanaan dan kebijakan deviden sebagai variabel moderasi. 1(2), 93–110.
- Yeni, A. (2022). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen. Journal of Innovation Research and Knowledge, 3471(8), 553–628.
- Yeni, A., Nasrah, R., & Novia, L. S. (2025). Pengaruh Beban Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Pabrik Tahu CND dan CNG Kota Solok. Journal of ARTificial Intelligence and Digital Business, 4(3), 8197–8201.
- Yeni, A., Sriyanti, E., & Idris, A. (2024). Kontribusi hubungan kerja dan kualitas disiplin kerja terhadap kepuasan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota solok. Jurnal Dina Bangsa Ekonomika, 18(1), 422–432.
- Yunita, H., Sagala, L. G., & Hasibuan, S. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Labuhan Bilik , Kecamatan Panai Tengah. 8(3), 88–101.