

Analisis Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Makassar

Ahmad Hari Dwiyanto Ajis¹ ✉ Rosnaini Daga² Sujatmiko³ Faisal Syam⁴

Program Pascasarjana Institut Bisnis Dan Keuangan Nitro Makassar

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan publik Pada Kantor Samsat di kota Makassar. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* menggunakan rumus slovin. Jumlah populasi 110.000 responden kemudian memakai rumus slovin untuk mendapatkan sampel yang diteliti sebanyak 89 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu regresi linear, dan pengujian seluruh hipotesis.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Surat Tanda Nomor Kendaraan; SAMSAT Kota Makassar.*

Copyright (c) 2023 Ahmad Hari Dwiyanto., Et.All

✉ Corresponding author :

Email Address : ahmadharidwi@gmail.com, rosnaini.daga79@gmail.com, sujatmiko@gmail.com, aulijanuar@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliability, responsivity, assurance, tangibility* dan *emphaty* dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan (Parasuraman dalam Tjiptono; 2005). Menurut Goesch and Davis (Ibrahim; 2008), yang menyebutkan bahwa: Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Telah terpenuhinya atau sesuai harapan maupun kebutuhan pelanggan.

Tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan sering terjadi mal-pelayanan, dimana masih banyak kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat (Rizka; 2013).

Wilkie (Tjiptono;2005), mendefinisikan kepuasan masyarakat atau pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa. Oleh karena itu, pihak penyelenggaraan pelayanan publik harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan masyarakat. Pengelola penyelenggaraan pelayanan publik harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat, atau justru sebaliknya. Dengan didukungnya citra yang baik, akan berdampak pada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan jasa yang tentunya akan meningkatnya jumlah kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Kotler (2007) mendefinisikan citra/image sebagai seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek dimana sikap dan objek tindakan seseorang terhadap suatu objek sangat dikondisikan oleh citra objek tersebut. Jika masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap citra atau nama baik penyelenggara pelayanan publik, maka kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik juga akan terbentuk.

Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap adalah serangkaian kegiatan pelayanan sebagai satu kesatuan dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, pemberian Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, serta Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalulintas Jalan. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu bukti pendaftaran kendaraan bermotor yang berisikan identitas kepemilikan, identitas kendaraan bermotor dan masa berlaku.

Kendaraan Roda dua dan roda empat di kota Makassar tiap tahun mengalami perkembangan yang cukup signifikan di mana kenaikan paling melonjak terjadi pada tahun 2021 di mana kendaraan roda dua meningkat 16 ribu unit sedangkan kendaraan roda empat meningkat tujuh ribu unit. Sistem komputerisasi di kantor bersama Kantor Samsat Makassar menggunakan sistem komputerisasi yang dapat dimanfaatkan 3 (tiga) instansi terkait dalam pelaksanaan Kantor Samsat. Harus didukung perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yang menandai, disesuaikan dengan tipe kebutuhan pelayanan dan kemampuan daerah. Dirancang untuk dapat saling berhubungan antara kantor bersama Kantor Samsat se-Provinsi, anantara propinsi se-Indonesia dan Sekretariat Tim Pembina Kantor Samsat Pusat. Permasalahan pada Sistem Administrasi STNK belum terkomputerisasi dan tidak terintergarasi, antara lain: 1). Keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem informasi. 2). Waktu perpanjangan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) masih belum sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka jawaban atau dugaan sementara atas masalah tersebut adalah:

- H1:** Diduga bahwa variabel Dimensi *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Samsat kota Makassar
- H2:** Diduga bahwa variabel Dimensi *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Samsat kota Makassar
- H3:** Diduga bahwa variabel Dimensi *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Samsat kota Makassar
- H4:** Diduga bahwa variabel Dimensi *Assurance* berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelayanan pada Kantor Samsat kota Makassar
- H5:** Diduga bahwa variabel Dimensi *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Samsat Kota Makassar

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan Kantor Samsat di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin, maka sampel yang akan diteliti adalah 110.000 konsumen pengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan, perhitungan rumus slovin di peroleh jumlah sampel sebanyak 89 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui dari hasil pengisian kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala ini dirancang untuk melihat seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan dalam skala 5 poin, dimana skor 5 (SS= Sangat Setuju), skor 4 (S= Setuju), skor 3 (N= Netral), skor 2 (KS= Kurang Setuju) dan skor 1 (TS= Tidak Setuju). Metode analisis yang akan dilakukan yaitu regresi linear, dan pengujian seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dan akan dibuktikan melalui: Uji Validitas dan Reliabilitas; Regresi Berganda; Normalitas; Parsial (Uji t); Simultan (uji F); Koefisien determinasi (Uji R²).

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Item	Indikator	Referensi
Dimensi <i>Tangible</i> (X1)	X1.1	Penampilan Pegawai	
	X1.2	Kenyamanan Fasilitas	
	X1.3	Kemudahan Dalam Proses Pelayanan	
	X1.4	Kedisiplinan Petugas	
	X1.5	Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan	
Dimensi <i>Reliability</i> (X2)	X2.1	Kecermatan Pegawai	
	X2.2	Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas	
Dimensi <i>Responsiveness</i> (X3)	X3.1	Tanggapan Terhadap Keluhan	
	X3.2	Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat	
Dimensi <i>Assurance</i> (X4)	X4.1	Jaminan Ketepatan Waktu	
	X4.1	Jaminan Kepastian Biaya	

Dimensi	X5.1	Kepentingan Pengguna Pelayanan
<i>Emphaty</i> (X5)	X5.2	Melayani Dengan Ramah dan Sopan Santun
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	Pelayanan Pengurusan STNK

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian ini merupakan konsumen pengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan yang berjumlah 110.000 orang. Kuesioner ini telah dibagikan kepada responden yang masuk dalam katagori sampel, secara keseluruhan sudah diisi dengan lengkap dan sebanyak 89 responden sampel telah mengembalikan ke peneliti. Deskripsi data responden tercermin dalam karakteristik responden:

Table 2. Data Demografi

Variable	Measurement	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	84	94
	Perempuan	5	6
Rentang Usia	< 23 Tahun	12	13
	23 s/d 30 Tahun	41	47
	31 s/d 40 Tahun	25	28
	> 40 Tahun	11	12

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 2, deskriptif jenis kelamin responden, dapat dijelaskan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 84 responden (94%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 5 responden (6%). Jadi dapat disimpulkan bahwa responden terbesar adalah jenis laki - laki yaitu sebanyak 84 responden atau (94%). Berdasarkan deskriptif usia responden, dapat dijelaskan bahwa responden paling banyak yaitu pada yang berusia 23 sampai dengan 30 tahun sebanyak 41 responden atau 47%, sedangkan responden yang paling sedikit yaitu di atas 40 tahun sebesar 12% atau 11 orang responden.

Tahap selanjutnya dilakukan uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan dan keabsahan dari setiap pertanyaan dari indikator digunakan uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai Correlation ($r_{hitung} > r_{tabel}$), dan jika pertanyaan dinyatakan tidak valid dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Berikut ini hasil dari uji validitas:

Table 3. Uji Validitas

No	Variabel	Pearson Correlation	Keterangan
1	Kepuasan	1.000	Valid
2	Tangible	0.891	Valid
3	Empathy	0.826	Valid
4	Reliabile	0.844	Valid
5	Responsiveness	0.920	Valid
6	Assurance	0.980	Valid

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa variable Kepuasan, Tangible, Empathy, Reliable, Responsiveness dan Assurance dinyatakan valid karena memiliki nilai Pearson Correlation > dari 0.6 atau dengan kata lain semua variable yang dijadikan sebagai indikator sudah reliabel atau konsisten Sebagai alat ukur variable.

Selanjutnya uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kendala atau konsistensi instrumen yang digunakan. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing pertanyaan dalam setiap variabel. Dimana pertanyaan-pertanyaan untuk masing-masing variabel sama seperti pertanyaan-pertanyaan dan variabel-variabel pada pengukuran validitas. Koefisiennsi alpha menunjukkan nilai reliabilitas masing-masing variabel penelitian ini. Nilai alpha yang lebih besar dari $\alpha = 0,6$, berarti bahwa semua variabel-variabel dalam penelitian ini adalah reliable. Suatu instrumen penelitian dinilai memiliki konsistensi internal yang baik atau reliable jika (Cronbach alpha $\alpha > 0,6$). Berikut tabel hasil pengujian Reliabilitas sebagai berikut:

Table 4. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kepuasan	0.911	Reliable
2	Tangible	0.891	Reliable
3	Empathy	0.826	Reliable
4	Reliable	0.844	Reliable
5	Responsiveness	0.920	Reliable
6	Assurance	0.980	Reliable

Sumber : Data diolah SPSS 20

Tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa variable Kepuasan, Tangible, Empathy, Reliable, Responsiveness dan Assurance dinyatakan valid karena memiliki nilai Cronbach Alpha > dari 0.6 atau dengan kata lain semua variable yang dijadikan sebagai indikator sudah reliabel atau konsisten Sebagai alat ukur variable.

Tahap selanjutnya uji multikolinearitas digunakan dalam mengetahui hubungan antara variabel bebas pada model regresi linear berganda. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai varian Inflation Faktor (VIF). Kriteria dalam pengujian ini dengan ketentuan apabila nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Basuki, 2015). Berikut merupakan tabel uji multikolinearitas:

Table 5. Uji Multikolinearitas

Variable	Tolerance	VIF
Tangible	.133	7.524
Empathy	.198	5.048
Reliable	.138	6.618
Responsiveness	.114	1,471
Assurance	.138	5.595

Sumber : SPSS 23

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance > 0,1 sedangkan nilai variance Inflation Faktor (VIF) < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

Tahap selanjutnya dilakukan analisis regresi linear, merupakan teknik statistika yang memuat semua model untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas *independent* dengan variabel terikat *dependent*. Persamaan regresi dapat dilihat dari hasil uji coefficients berdasarkan output SPSS terhadap ketiga variabel independen sebagai berikut:

Table 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.087	.052		1.665	.100
Tangible	.196	.032	.178	6.069	.000
Empatthy	.077	.021	.088	3.673	.000
Reliability	-.203	.050	-.224	-4.063	.000
Responsiveness	-.221	.085	-.234	-2.595	.011
Assurance	1.127	.052	1.187	21.822	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : SPSS 23

Berdasarkan tabel 6 model analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 0.087 + 0.196X_1 - 0.077X_2 - 0.203X_3 - 0.221X_4 + 1.127 X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan persamaan diatas diperoleh konstanta sebesar 0.087. Hal ini berarti bahwa dengan adanya variabel independen, maka nilai konstan Kepuasan sebesar 0.087.
2. Koefisien regresi variabel Tangible (X1) menunjukkan angka 0.196, artinya jika terjadi kenaikan variabel tangible 1% maka kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 0.196 % yang bernilai positif yang artinya searah antara variabel tangible (X1) terhadap kepuasan (Y).
3. Koefisien regresi variabel Empathy (X2) menunjukkan angka 0.077, artinya jika terjadi kenaikan variabel empathy 1% maka kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 0.077% yang bernilai positif yang artinya searah antara variabel empathy (X2) terhadap kepuasan (Y).
4. Koefisien regresi variabel Reliability (X3) menunjukkan angka -0.203, artinya jika terjadi kenaikan variabel Reliability 1% maka kepuasan akan mengalami penurunan sebesar 0.203% yang bernilai negative yang artinya tidak searah antara variabel reliability (X3) terhadap kepuasan (Y).
5. Koefisien regresi variabel Responsiveness (X4) menunjukkan angka -0.221 , artinya jika terjadi kenaikan variabel Responsiveness 1% maka kepuasan akan mengalami penurunan sebesar 0.221% yang bernilai negative yang artinya tidak searah antara variabel responsiveness (X4) terhadap kepuasan (Y).

- Koefisien regresi variabel Empathy (X5) menunjukkan angka 1.127, artinya jika terjadi kenaikan variabel Assurance 1% maka kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 1.127% yang bernilai positif yang artinya searah antara variabel Assurance (X2) terhadap kepuasan (Y).

Tahap Selanjutnya uji hipotesis, dalam penelitian ini dilakukan: Uji Koefisien Determinasi (R²); Uji F (Uji Simultan); Uji t (Uji Parsial). Uji Koefisien Determinasi (R²) berfungsi sebagai pengukuran terhadap peranan variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan nilai Adjusted R Square, berikut hasil pengujian koefisien determinasi (R²) sebagai berikut :

Table 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.995 ^a	.991	.990	.22536

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Reliability, Tangible, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : SPSS 23

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi R² atau Adjusted R Square sebesar 0.995. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase variasi dari variabel dependen yaitu pendapatan yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu modal, jam kerja, insentif sebesar 99,1%, sedangkan sisanya sebesar 0.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk model penelitian ini.

Selanjutnya uji F (Uji Simultan), merupakan pengujian pada variabel bebas/independen secara bersama-sama. Hasil perhitungan Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Table 8. Hasil Uji F (Uji Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi	442.234	5	88.447	1741.5	.000 ^b
	Residual	4.215	83	.051	21	
	Total	446.449	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Reliability, Tangible, Responsiveness

Sumber : SPSS 23

Berdasarkan hasil perhitungan Uji F (Anova Test). Diperoleh nilai F hitung sebesar 1741.521 dengan tingkat signifikansi 0.000^b lebih kecil dari 0.05 (0.000^b < 0.05) sehingga dapat disimpulkan H₀ diterima. Hal ini berarti variabel bebas/independen antara lain Assurance, Empathy, Reliability, Tangible, Responsiveness berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan masyarakat pengurus di Samsat kota Makassar.

Selanjutnya dilakukan uji t atau dengan istilah uji pasrial merupakan pengujian yang dilakukan pada variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan pada tingkat keyakinan 5% dengan ketentuan tingkat signifikansi < 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan dan jika tingkat signifikan > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh signifikan. Hasil perhitungan Uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Table 9. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.087	.052		1.665	.100
	Tangible	.196	.032	.178	6.069	.000
	Empathy	.077	.021	.088	3.673	.000
	Reliability	-.203	.050	-.224	-4.063	.000
	Responsiveness	-.221	.085	-.234	-2.595	.011
	Assurance	1.127	.052	1.187	21.822	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah SPSS 20

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan hasil uji parsial (Uji t), maka pengaruh Assurance, Empathy, Reliability, Tangible, Responsiveness terhadap kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel X1 (Tangible)

Hasil dari uji t antara variabel tangible terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tangible secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus di Kantor Samsat Kota Makassar (Y), dengan demikian hipotesis (H1) diterima.

2. Variabel X2 (Empathy)

Hasil dari uji t antara variabel empathy terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa empathy secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus di Kantor Samsat Kota Makassar (Y), dengan demikian hipotesis (H2) diterima.

3. Variabel X3 (Reliability)

Hasil dari uji t antara variabel reliability terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa reliability secara parsial berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus di Kantor Samsat Kota Makassar (Y), dengan demikian hipotesis (H5) diterima.

4. Variabel X4 (Responsiveness)

Hasil dari uji t antara variabel responsiveness terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.011 < 0.05$ sehingga H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa responsiveness secara parsial berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus di Kantor Samsat Kota Makassar (Y), dengan demikian hipotesis (H5) diterima.

5. Variabel X5 (Assurance)

Hasil dari uji t antara variabel assurance terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H5 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa assurance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus di Kantor Samsat Kota Makassar (Y), dengan demikian hipotesis (H5) diterima.

Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel tangible menunjukkan angka 0.196, artinya jika tangible bernilai konstan dan setiap persentase peningkatan tangible sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan sebesar 0.196%. Variabel tangible terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tangible secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK di Samsat Kota Makassar.

Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel empathy menunjukkan angka 0.077, artinya jika empathy bernilai konstan dan setiap persentase peningkatan empathy sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan sebesar 0.077%. Variabel empathy terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa empathy secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK di Samsat Kota Makassar.

Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel reliability menunjukkan angka -0.203, artinya jika reliability bernilai konstan dan setiap persentase peningkatan reliability sebesar 1% akan menurunkan kepuasan sebesar 0.203%. Variabel reliability terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H3 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa reliability secara parsial berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK di Samsat Kota Makassar.

Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel responsiveness menunjukkan angka -0.221, artinya jika responsiveness bernilai konstan dan setiap persentase peningkatan responsiveness sebesar 1% akan menurunkan kepuasan sebesar 0.221%. Variabel responsiveness terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.011$ sehingga H4 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa responsiveness secara parsial berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK di Samsat Kota Makassar.

Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel assurance menunjukkan angka 1.127, artinya jika assurance bernilai konstan dan setiap persentase peningkatan assurance sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan sebesar 1.127%. Variabel assurance terhadap variabel kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H5 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa assurance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK di Samsat Kota Makassar.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka sebagai kesimpulan dan hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah memediasi hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Beberapa saran yang dapat diajukan berkaitan dengan simpulan yaitu: 1). Bagi Samsat kota Makassar harus memperhatikan pelayanan dimana : a). Tangible (kenyataan fisik): Jika Samsat menyediakan fasilitas yang nyaman, bersih, dan modern, serta menggunakan peralatan yang baik, hal ini akan memberikan kesan positif kepada masyarakat pengurus STNK. b). Empathy (empati): Ketika petugas Samsat mampu mendengarkan dengan penuh perhatian, memperlihatkan pengertian, dan membantu menyelesaikan masalah dengan sikap yang ramah, hal ini akan membuat masyarakat merasa dihargai dan dipahami. 2). Untuk para peneliti selanjutnya diharapkan agar menambah jumlah variabel variabel independen atau mengganti variabel yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan dari penelitian ini.

Referensi:

- Daga, R., & Renaldy, R. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Retur Surat Perintah Pencairan Dana (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar I). *Jurnal Mirai Management*, 4(2), 243-262.
- Daga, R., Nawir, F., & Pratiwi, D. (2021). Strategies to Improve Service Quality Through Digitalization of Banking Services at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Quantitative Economics and Management Studies*, 2(5), 318-325.
- Daga, R., & Salam, K. N. (2022). Pandemi COVID-19 Memberdayakan Ibu-Ibu yang kehilangan Pekerjaan untuk Mengelola Sedekah Jum'at ke Mesjid dan Panti asuhan di Kota Makassar. *Panrannuangku Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 7-13.
- Gunawan (2018). Pengaruh Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi Di Surat Izin Mengemudi Corner Jogja City Mall Jogjakarta.
- Haryanto. (2011). *Rasulullah Way of Managing People*, Jakarta: Khalifa.