

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT TALIWANG)

¹Rodiatul Wahidah, ²Melynda Arnayanti, ³Sherwin Ary Busman

¹Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia
rodiatulwahidah@gmail.com

²Bisnis Digital, Ekonomi dan bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia
melyndaarnynt65@gmail.com

³Manajemen, Ekonomi dan bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia
sherwin.ary.busman@uts.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Samsat Taliwang. Teknik sampling yang digunakan adalah metode purposive sampling yaitu populasi berdasarkan kriteria yang telah ditentukan untuk dijadikan sampel. Sampel penelitian ini berjumlah 100 yaitu masyarakat wajib pajak daerah Taliwang. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, bias dilihat dari layanan yang diberikan sudah sesuai dengan terapkan oleh pengguna layanan. Berdasarkan uji hipotesis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan.

Kata kunci; Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This Study aims to examine the effect of service quality and facilities on community satisfaction at the SAMSAT Taliwang office. The sampling technique used is purposive sampling method, namely the population used is based on predetermined criteria to be sampled. The research sample amounted to 100, namely the Taliwang regional tax payer community. The analytical tool used in this study is multiple linear regression SPSS software. The results of this study indicate that (1) Service quality has a positive and significant influence on community satisfaction. (2) The facility variable has a positive and significant effect on community satisfaction. Based on the results of hypothesis test, the effect of service quality on community satisfaction has a positive and significant effect on community satisfaction. This shows that the quality of service is very influential on community, it can be seen from the services provided are in accordance with what is expected by service users. Based on the hypothesis test, the effect of facilities on community satisfaction has a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: Service Quality; Facilities; Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk

memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2009).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah (Pangoestoti & Setiawan, 2016). Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, maka disusun suatu aturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal (Imanuddin & Hidayat, 2012).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan layanan tersebut tidak berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Kurniawan & Nawawi, 2020). Pada penelitian ini menggunakan alat ukur skala Likert. Menurut Sugiyono (2019) kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisioner

merupakan pertanyaan-pertanyaan yang harus diisi dan dijawab oleh responden. Peneliti dalam penelitian ini membuat kuisioner secara *online* menggunakan *google form* untuk dibagikan ke responden.

PEMBAHASAN

HASIL

PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variable penelitian telah reliabel sebagaimana yang ditunjukkan pada table 1.

a. Uji Parsial

Adalah suatu pengujian yang digunakan sebagai tolak ukur dalam melihat tingkat pengaruh secara masing-masing antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang terdapat pada penelitian ini.

Tabel 1. Uji t (Parsial)

Variabel	t-hitung	Signifikan
Kualitas Pelayanan	2.647	0,002
Fasilitas	12.043	0,002

Sumber : Data Diolah, 2023

1. Jika dilihat hasil diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung = 2.647 > t table 1.985 dengan signifikan sebesar 0,002 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Jika dilihat hasil diatas menunjukkan bahwa variabel fasilitas diperoleh nilai t hitung = 12.043 > dari t table 1.985 dengan signifikan sebesar = 0,002 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

PEMBAHASAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan

(X1) memiliki t hitung $2.647 > t$ table 1.985 dengan signifikan sebesar $=0,002 < 0,5$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut (Adiputra & Prawira, 2020) kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta peraturan pengiriman memenuhi harapan konsumen. Di Kabupaten Sumbawa Barat, masih memiliki kekurangan diantaranya sering terjadi gangguan jaringan saat pembayaran berlangsung sehingga proses pembayaran pajak lama dan sering terjadi antrian yang panjang. Pada penelitian ini yang membayar pajak lebih banyak perempuan daripada laki-laki karena perempuan lebih taat aturan dan memiliki sikap harus mendapatkan sesuatu yang sempurna.

Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Miftah Razy (2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh Fasilitas (X12) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil pengujian ini telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Pada variabel fasilitas diperoleh t hitung $= 12.043 >$ dari t table 1.985 dengan signifikansi sebesar $= 0,002 < 0,5$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Di kantor Samsat Taliwang sudah memiliki fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang luas, tempat parkir, fasilitas dalam ruangan diantaranya laptop, AC dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mongkaren (2013) dan Lamertut dan Palendeng (2014), dimana dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian pertama yang memfokuskan pada fasilitas pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado, sedangkan pada penelitian kedua fasilitas terhadap MC DONALD'S Manado.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

SARAN

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya mencari variabel-variabel yang lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, fasilitas sehingga diharapkan memperdalam serta mengaplikasikan teori pemasaran dengan mencari variabel-variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini agar hasil penelitian dapat lebih maksimal.

2. Bagi Instansi

Semoga kedepannya kualitas kinerja pegawai kantor Samsat Taliwang lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Priambodo, Y., Vikaliana, R., & Purnaya, I. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Semoga Sukses Logistik. *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 57-66.
- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel moderating (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(1), 759-770
- Dimarco, K. K., & Kolcaba, K. (2005). *Comfort theory and its applicatiopediatric nursing. Pediatric nursing*, 31(3), 187-194.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Sugiyono, D. (2019) Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.