

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KANTOR UPTB SAMSAT
KABUPATEN MERANGIN**

Oleh :

Supriyati, Darham Wahid, Muhammad Asman, Herawati, Yudhi Novriansyah*

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muara Bungo

*Koresponden: yudhinov1983@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel penelitian sebanyak 100 responden diperoleh melalui teknik *incidental sampling*, yaitu masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di UPTB SAMSAT Merangin selama Januari–Maret 2025. Pengukuran menggunakan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM sebesar 81,64 yang berada dalam kategori mutu pelayanan “B” atau “Baik”. Indikator dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dengan skor 84,2 (kategori “Sangat Baik”), sementara indikator dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian dengan skor 80 (kategori “Baik”). Pelayanan di UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin telah berjalan dengan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek efisiensi waktu penyelesaian. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada optimalisasi prosedur layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Kepuasan masyarakat; Pelayanan Publik; SAMSAT

Abstract

This study aims to measure public satisfaction with the services provided by the UPTB SAMSAT Office in Merangin Regency, based on the Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform (PermenPAN-RB) No. 14 of 2017 concerning Guidelines for the Preparation of Community Satisfaction Surveys. This research employed a descriptive quantitative method, with data collected through questionnaires. A total of 100 respondents were selected using incidental sampling, consisting of individuals who paid vehicle taxes at the UPTB SAMSAT Merangin from January to March 2025. The measurement was based on nine indicators of the Community Satisfaction Index (IKM). The results showed an IKM score of 81.64, placing the service quality in category “B” or “Good.” The highest-rated indicator was the behavior of service officers, with a score of 84.2 (categorized as “Very Good”), while the lowest was service completion time, with a score of 80 (categorized as “Good”). Overall, services at the UPTB SAMSAT Merangin have been implemented quite well, although improvements are still needed, particularly in terms of efficiency. Service enhancement should focus on optimizing procedures to make services more responsive to public needs.

Keywords: public satisfaction; public services; SAMSAT

A. PENDAHULUAN

Kendaraan sangat penting untuk kelancaran aktivitas di bidang pemerintahan, bisnis, pendidikan, industri, ekspedisi, dan transportasi antar wilayah pada umumnya, karena telah menjadi komponen penting dari kehidupan sehari-hari kita (Karim et al., 2023). Dengan semakin berkembangnya kebutuhan manusia dan aktivitas yang akan dilakukan, minat masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor yang lebih baik dan lebih baik dalam hal spesifikasi dan manfaatnya untuk kehidupan meningkat (Aditya et al., 2024). Sebaliknya, pemerintah juga bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan yang mengatur proses administrasi pajak terhadap kepemilikan kendaraan bermotor. Ini bertujuan untuk memberikan pelayanan publik dan meningkatkan penerimaan pajak.

Sesuai yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat (Mallarangeng et al., 2023).

Selain itu, pemerintah saat ini menjalankan fungsi pelayanan dengan memberikan layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Instansi dan lembaga pemerintah juga

memiliki ketentuan untuk mengatur bentuk pelayanan dan melakukan evaluasi kepada mereka (Sebayang & Hartati, 2021).

Hal ini tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dimana semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan disebut sebagai pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran kualitatif dan kuantitatif. Kepuasan masyarakat mencerminkan persepsi warga terhadap berbagai aspek kehidupan mereka, termasuk layanan publik (Bernard, 2015; Cirman & Ograjenšek, 2014; Yu & Zhang, 2023). Kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan warga terhadap pemerintah (Van Ryzin, 2015). Masyarakat pada dasarnya mengharapkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, yaitu pelayanan yang cepat, ramah, dan mudah tanpa prosedur yang panjang. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), bagian dari Unit Pelayanan Teknis (UPTB) diawasi dan dikoordinasikan oleh

Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi (BAKEUDA).

Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) baru dikeluarkan oleh UPTB SAMSAT. BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor kepada pihak lain saat dijual, ditukar, dihibahkan, diwariskan, atau dimasukkan ke dalam perusahaan di mana objek pajak BBNKB adalah kendaraan bermotor itu sendiri.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua komponen utama: Perceived Service (Layanan yang diterima) dan Expected Service (Layanan yang diharapkan) (Chandra & Tjiptono, 2016). Berdasarkan pemeriksaan awal, terdapat beberapa temuan lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan UPTB SAMSAT Merangin dalam kaitannya dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, antara lain:

Pertama; secara persyaratan, UPTB SAMSAT telah memberikan informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Namun, dalam layanan, petugas hanya memberikan formulir untuk diisi oleh wajib pajak. Tidak ada petugas yang standby untuk membantu mengisi formulir jika masyarakat membutuhkan informasi untuk pengisian data.

Kedua: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, meskipun ada papan penunjuk alur pelayanan, tidak ada nomor antrian atau pengeras suara untuk membantu wajib pajak tertib dalam antrian pembayaran. Jika petugas memanggil wajib pajak

sesuai urutan pembayaran, mereka harus mengatakan dengan suara keras dan berulang-ulang jika mereka tidak menyimak.

Ketiga: Prasarana dan Sarana, semua layanan diukur oleh fasilitas. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Dengan demikian, fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum pelanggan dapat memperoleh suatu jasa. Masih ada tempat duduk yang terbatas untuk menunggu, pendingin udara (AC), toilet, pengeras suara, dan daftar nomor antrian. Karena masyarakat belum merasakan fasilitas yang paling nyaman.

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin adalah topik kajian yang dipilih penulis setelah menguraikan masalah di atas dan melihat betapa pentingnya kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Adapun tujuan dalam penelitian ini bertitik tolak dari rumusan masalah tentang Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin?

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan analisis data menggunakan Metode Kuantitatif (Adil et al., 2023).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh

masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin. Adapun jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*, hal tersebut dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Berdasarkan hasil perhitungan rumus diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang masyarakat pengguna layanan SAMSAT Kabupaten Merangin.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah *insidental sampling* dengan meminta siapa saja yang secara kebetulan berada di lokasi penelitian pada saat peneliti mengambil data yang pernah atau sedang memperoleh pelayanan UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin untuk mengisi kuesioner penelitian (Swarjana & Skm, 2022).

Pengujian kuesioner tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin, mencakup uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi validitas setiap item pertanyaan, bersama dengan jumlah responden yang berjumlah 100 orang. Jika r -hitung $>$ r -tabel, maka item pernyataan tersebut valid, dan jika r -hitung $<$ r -tabel, maka item pernyataan tersebut tidak valid. Dengan nilai r tabel $n = 100$, taraf kesalahan 5%, atau 0,194,

dibulatkan. Berikut ini penjelasan hasil uji validitas penelitian:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Person Correlation	r tabel (taraf signifikansi 5%)	Ket
Pelayanan	U1	0,560	0,194	valid
	U2	0,658		valid
	U3	0,747		valid
	U4	0,550		valid
	U5	0,560		valid
	U6	0,500		valid
	U7	0,638		valid
	U8	0,540		valid
	U9	0,528		valid

Dari tabel hasil uji validitas di atas, koefisien validitas atau r -hitung $>$ r -tabel, maka dapat dijelaskan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan instrumen untuk mengukur gejala yang sama atau hasil yang konsisten. Karena setiap pertanyaan menggunakan skala pengukuran interval, metode pengukuran reliabilitas Alpha Cronbach (α) digunakan untuk melakukan uji reliabilitas penelitian. Jika nilai Alpha (α) instrumen lebih besar dari 0,60, maka instrumen tersebut dianggap handal atau reliabel. Berikut penjelasannya pada tabel di bawah ini:

Tabel 2: Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan	9 Item Pertanyaan	0,762	Reliabel

Dari uji reliabilitas diatas, nilai alpha $>$ 0,60 (α pelayanan = 0,762) lebih besar dari 0,60. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat dijelaskan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Analisis dan Diskusi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin didasarkan pada pengolahan data dari 9 komponen pelayanan, yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Perhitungan nilai skor pelayanan per unsur

Tabel 3: Nilai Skor Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	412
2	Prosedur Pelayanan	414
3	Waktu Penyelesaian	400
4	Biaya/Tarif	408
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	416
6	Kompetensi	420
7	Perilaku Pelaksana	421
8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	407
9	Sarana dan Prasarana	413

Sumber : hasil olah data, 2025

Perhitungan nilai rata-rata unsur 9 pelayanan yang dinilai.

Tabel 4: Nilai rata-rata per unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	$\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$	Nilai Rata-rata (NRR)
1	Persyaratan Pelayanan	412 : 100	4,12
2	Prosedur Pelayanan	414 : 100	4,14
3	Waktu Penyelesaian	400 : 100	4
4	Biaya/Tarif	408 : 100	4,08
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	416 : 100	4,16
6	Kompetensi	420 : 100	4,2
7	Perilaku Pelaksana	421 : 100	4,21
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	407 : 100	4,07
9	Sarana dan Prasarana	413 : 100	4,13

Sumber : hasil olah data, 2025

Perhitungan nilai rata-rata tertimbang 9 unsur pelayanan :

Tabel 5. Nilai rata-rata tertimbang pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur $\times 0,11$	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	4,12 $\times 0,11$	0,453
2	Prosedur Pelayanan	4,14 $\times 0,11$	0,455
3	Waktu Penyelesaian	4 $\times 0,11$	0,440
4	Biaya/Tarif	4,08 $\times 0,11$	0,449
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,16 $\times 0,11$	0,458
6	Kompetensi	4,2 $\times 0,11$	0,462
7	Perilaku Pelaksana	4,21 $\times 0,11$	0,463
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,07 $\times 0,11$	0,448
9	Sarana dan Prasarana	4,13 $\times 0,11$	0,454
Σ NRR Tertimbang			4,082

Sumber : hasil olah data, 2025

Perhitungan nilai indeks

Menghitung nilai indeks kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah interpretasi IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya sebagaiberikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{NRR Per Unsur} \times 20$$

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin Berikut hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing- masing unsur dapat dijabarkan dibawah ini berdasarkan 9 unsur pelayanan sebagai berikut:

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan terdapat pada butir No. 1, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin adalah sebagai berikut: Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,12 \times 20 = 82,4$, maka dapat dijelaskan hwa kepuasa n masyarakat terhadap pelayanan pada SAMSAT pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 82,4 dengan kategori“Baik”.

Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan terdapat

pada butir No. 2, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sebagai berikut: Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,14 \times 20 = 82,8$, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada SAMSAT pada unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai 82,8 dengan kategori "Baik".

Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian terdapat pada butir No.3, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sebagai berikut: Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4 \times 20 = 80$, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor UPTB SAMSAT pada unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 80 dengan kategori "Baik".

Biaya / Tarif

Biaya/Tarif terdapat pada butir No.4, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sebagai berikut: Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,08 \times 20 = 81,6$, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada SAMSAT pada unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 81,6 dengan kategori "Baik".

Produk Spesifikasi & Jenis Pelayanan

Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir No.5, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sebagai berikut: Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,16 \times 20 = 83,2$,

maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada SAMSAT pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 83,2 dengan kategori "Baik".

Kompetensi

Kompetensi terdapat pada butir No.6, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sebagai berikut: Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,2 \times 20 = 84$, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTB SAMSAT dengan kategori "Sangat Baik".

Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana terdapat pada butir No.7, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor UPTB SAMSAT sebagai berikut: Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,21 \times 20 = 84,2$, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada SAMSAT pada unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 84,2 dengan kategori "Sangat Baik".

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan terdapat pada butir No.8, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor UPTB SAMSAT sebagai berikut: Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,07 \times 20 = 81,4$, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada SAMSAT pada unsur penanganan pengaduan, saran dan

masukannya mendapatkan nilai 81,4 dengan kategori “Baik”.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir No.9, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor SAMSAT Merangin sebagai berikut: Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,13 \times 20 = 82,6$, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada SAMSAT pada unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai 82,6 dengan kategori “Baik”.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Analisis IKM

No.	Indikator	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Pelayanan Samsat
1	Persyaratan	4,12	82,4	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,14	82,8	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	4	80	B	Baik
4	Biaya	4,08	81,6	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,16	83,2	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,2	84	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,21	84,2	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	4,07	81,4	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	4,13	82,6	B	Baik

Sumber : hasil olah data, 2025

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil pengujian IKM di atas menunjukkan bahwa :

1. Persyaratan Pelayanan SAMSAT sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,12, nilai konversi IKM 82,4 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik
2. Prosedur Pelayanan UPTB SAMSAT Merangin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,14, nilai konversi IKM 82,8 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik
3. Waktu Penyelesaian UPTB

SAMSAT Kabupaten Merangin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4 nilai konversi IKM 80 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik

3. Biaya/Tarif UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,08, nilai konversi IKM 81,6 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,16, nilai konversi IKM 83,2 dan nilai bobot ”B” yang berarti Baik
5. Kompetensi UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,2, nilai konversi IKM 84 dan nilai bobot “A” yang berarti Sangat Baik.
6. Perilaku UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin Pelaksana sangat sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,21, nilai konversi 84,2 dan nilai bobot “A” yang berarti Sangat Baik.
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dilakukan UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,07, nilai konversi IKM 81,4 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik.
8. Sarana dan Prasarana UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin sesuai dengan harapan masyarakat, dengan indeks kepuasan masyarakat 4,13,

nilai konversi IKM 82,6 dan nilai bobot “B” yang berarti Baik.

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) tentang *Servqual* yang menyebutkan bahwa kepuasan publik terhadap layanan dipengaruhi oleh dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks UPTB SAMSAT Merangin, indikator seperti *sarana prasarana* (tangibles), *waktu penyelesaian* (responsiveness), *kompetensi pelaksana* (assurance), serta *perilaku pelaksana* dan *penanganan pengaduan* (empathy) telah menunjukkan nilai IKM yang tinggi dan berada pada kategori “baik” hingga “sangat baik”, menunjukkan bahwa aspek-aspek kunci dari pelayanan publik modern telah diterapkan dengan relatif efektif.

Hasil ini juga selaras dengan temuan-temuan empiris dalam studi pelayanan publik, seperti yang ditulis oleh Dwiyanto (2006), yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dicerminkan melalui prosedur yang jelas, responsif terhadap pengaduan, perilaku aparatur yang humanis, serta dukungan infrastruktur memadai. Dalam penelitian ini, indikator *perilaku pelaksana* dan *kompetensi pelaksana* memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berkontribusi besar terhadap kepuasan publik. Sementara itu, nilai relatif lebih rendah pada indikator *waktu penyelesaian* menunjukkan adanya tantangan dalam efisiensi birokrasi, yang juga merupakan temuan umum dalam berbagai studi kebijakan pelayanan publik di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin berada pada

kategori “baik” dengan nilai IKM sebesar 81,64. Capaian ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam indikator perilaku pelaksana dan kompetensi petugas yang memperoleh skor tertinggi dengan kategori “sangat baik”. Temuan ini sejalan dengan teori *Servqual* (Zeithaml et al., 1988) yang menempatkan dimensi *assurance* dan *empathy* sebagai faktor kunci dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Dalam konteks pelayanan publik, perilaku aparatur yang profesional, ramah, dan komunikatif sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

Namun demikian, indikator waktu penyelesaian memperoleh skor terendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih dalam kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas proses birokrasi masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal efisiensi dan kecepatan pelayanan. Temuan ini mengonfirmasi pandangan Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa birokrasi publik di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Dalam era digitalisasi administrasi publik, kecepatan penyelesaian layanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Oleh karena itu, UPTB SAMSAT Merangin perlu melakukan evaluasi terhadap alur prosedural yang menyebabkan keterlambatan serta memanfaatkan teknologi informasi secara optimal untuk mempercepat proses pelayanan.

Selain itu, capaian nilai IKM yang tinggi pada aspek penanganan

pengaduan, prosedur, dan sarana prasarana mengindikasikan bahwa pelayanan publik telah bergerak ke arah yang lebih transparan dan partisipatif. Ini sejalan dengan pendekatan New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003) yang menekankan pentingnya kemitraan antara pemerintah dan warga negara. Masyarakat bukan sekadar pengguna layanan, tetapi juga mitra dalam perbaikan pelayanan melalui mekanisme umpan balik dan keterlibatan dalam proses evaluasi. UPTB SAMSAT Merangin telah membuka ruang partisipasi ini dengan baik, meskipun perlu diperkuat dalam konteks penyebaran informasi dan literasi pelayanan agar masyarakat dapat lebih aktif dalam menyampaikan aspirasi secara tepat sasaran.

Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin harus dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur layanan, serta digitalisasi sistem untuk menjawab tuntutan efisiensi. Selain itu, diperlukan pengawasan internal dan eksternal yang berkesinambungan agar standar mutu pelayanan tetap terjaga. Kolaborasi dengan masyarakat sebagai mitra evaluatif juga penting guna memastikan pelayanan yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengambil kebijakan daerah dalam menyusun program reformasi birokrasi berbasis kinerja dan kepuasan publik yang terukur.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan mengacu pada Peraturan

Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin secara umum berada dalam kategori “Baik” dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,64. Penilaian ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, khususnya pada indikator perilaku pelaksana dan kompetensi petugas yang mendapat nilai tertinggi dengan kategori “Sangat Baik”. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia memainkan peran penting dalam membangun persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan.

Namun demikian, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam indikator waktu penyelesaian yang memperoleh skor terendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi layanan masih menjadi tantangan utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan layanan dan penguatan sarana prasarana menjadi fokus yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola UPTB SAMSAT agar pelayanan tidak hanya baik secara substansi, tetapi juga efisien dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, UPTB SAMSAT Kabupaten Merangin disarankan untuk mempercepat proses pelayanan melalui integrasi teknologi digital, seperti sistem pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring. Selain itu, perbaikan sarana fisik seperti penyediaan fasilitas umum yang memadai (toilet, tempat ibadah, ruang tunggu), informasi layanan yang jelas, serta keberadaan petugas

customer service akan sangat membantu dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Kolaborasi dengan pihak-pihak terkait juga penting untuk menjaga keberlanjutan perbaikan layanan secara sistematis dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, A. B., Permana, A. A., & Rohman, M. M. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Get Press Indonesia.
- Aditya, D. J., Bahrudin, A. B., Azeryan, V., Ravidianti, N. V., & Wardana, M. Y. A. (2024). *Pengaruh Lingkungan, Kualitas Produk dan Harga melalui Minat Beli terhadap Perkembangan Teknologi Kendaraan Listrik*. Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan, 4.
- Bernard, J. (2015). Community Satisfaction in Czech Rural Communities: A Multilevel Model. *Sociologia Ruralis*, 55(2), 205–226. <https://doi.org/10.1111/soru.12060>
- Cirman, A., & Ograjenšek, I. (2014). Community Satisfaction in Post-socialist Cities: Factors and Implications. *Lex localis - Journal of Local Self-Government*, 12(2), 249–265. [https://doi.org/10.4335/12.2.249-265\(2014\)](https://doi.org/10.4335/12.2.249-265(2014)).
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Karim, H. A., Lis Lesmini, S. H., Sunarta, D. A., Sh, M. E., Suparman, A., Si, S., Kom, M., Yunus, A. I., Khasanah, S. P., & Kom, M. (2023). *Manajemen transportasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Mallarangeng, A. B., Arif, A. W., & Hamdani, D. (2023). *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Dalam Proses Penerbitan Surat Ijin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo*. *Legal Journal of Law*, 2(1), 1–15.
- Sebayang, R. A. B., & Hartati, H. (2021). *Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Mendapo: Journal of Administrative Law, 2(2), 63–75.
- Swarjana, I. K., & Skm, M. P. H. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*. Penerbit Andi.
- Van Ryzin, G. G. (2015). Service Quality, Administrative Process, and Citizens' Evaluation of Local Government in the US. *Public Management Review*, 17(3), 425–442. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>
- Yu, Y., & Zhang, Y. (2023). Satisfaction with community public services, social support, and subjective well-being in China. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 51(11), 1–7. <https://doi.org/10.2224/sbp.12723>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.