

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENERBITAN STNK DI KANTOR SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG**

**Oleh**  
**Esteria Pasaribu**  
**NIM. 190563201015**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor Samsat Kota Tanjungpinang tahun 2022 mencapai kepuasan sebesar 89,95%. Problematika penelitian ini menunjukkan adanya rasa ketidakpuasan dan keluhan dari masyarakat dengan layanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) seperti proses administrasi yang berbelit-belit, dan beberapa diantara mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa calo atau perantara maupun orang dalam agar STNK tersebut dapat diproses dengan cepat. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan dalam kaitannya dengan indikator kualitas pelayanan yakni dari segi kehandalan, daya tanggap dan empati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada saat penerbitan STNK di Samsat Kota Tanjungpinang. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden yang didapat dengan menggunakan rumus *Slovin*. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi sederhana dengan pengujian hipotesis yang diproses dengan program *SPSS versi 26*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang. Dari hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yakni 0,874 atau 87,4%. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat sesuai dengan interval koefisien 0,80 – 1,000 yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Dan sisanya sebesar 12,6% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

# **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION IN THE ISSUANCE OF STNK IN TANJUNGPINANG CITY SAMSAT OFFICE**

**By**  
**Esteria Pasaribu**  
**NIM. 190563201015**

## **ABSTRACK**

*This study examines the effect of service quality on community satisfaction in issuing STNK at the Tanjungpinang City Samsat Office. Based on the Community Satisfaction Index (IKM) at the Tanjungpinang City Samsat office in 2022 it achieved 89.95% satisfaction. The problems of this research indicate that there is a sense of dissatisfaction and complaints from the public with the service for issuing Vehicle Number Certificates (STNK) such as a convoluted administrative process, and some of them prefer to use the services of brokers or intermediaries as well as insiders so that the STNK can be processed quickly. fast. This shows that there is a gap in relation to service quality indicators, namely in terms of reliability, responsiveness and empathy. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on community satisfaction when issuing STNK at the Tanjungpinang City Samsat. Sampling in this study was carried out by purposive sampling method with a sample of 100 respondents obtained using the Slovin formula. The data analysis technique used in this study is a simple regression technique with hypothesis testing which is processed with the SPSS version 26 program. The results of this study indicate that there is an influence between service quality and community satisfaction in Tanjungpinang City. From the results of the Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>) it was found that service quality has a positive effect on community satisfaction, namely 0.874 or 87.4%. This proves that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction according to the coefficient interval of 0.80 – 1.000 which is included in the very strong category. And the remaining 12.6% is influenced by other factors not examined.*

**Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, STNK**