

## PENGARUH LAYANAN PENGURUSAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

**Asrul Makmur, Moh. Hatta Alwi Hamu**

<sup>1,2</sup>*Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar*  
Email: [asrilmakmur@gmail.com](mailto:asrilmakmur@gmail.com)

**Abstract:** *One of the public service systems to realize people's welfare is the One-Stop Single Administration System (SAMSAT). The SAMSAT office in Wajo Regency, South Sulawesi, is also carrying out this as a form of Good Public Service. SAMSAT is an administrative system formed to expedite and speed up services for the benefit of the community whose activities are held in one office. This research wants to know the effect of the service of obtaining vehicle registration certificates on customer satisfaction in Wajo Regency. This research was conducted at the Samsat office in Wajo Regency, South Sulawesi Province. The sampling technique used Accidental Sampling to 90 respondents who took care of STNK at the Wajo District Samsat Office. The reason for determining the object of this research is because it is easily accessible by researchers so that it can facilitate the implementation of research. From the results of the study, it can be concluded that the procedure factor has a positive and significant influence on the satisfaction of the STNK administrators at the Wajo District Police, the efficiency factor has a positive and significant influence on the satisfaction of the STNK administrators at the Wajo District Police, the effectiveness factor has a positive and insignificant effect on the satisfaction of the STNK administrators at the Wajo District Police, the cost factor has a positive and insignificant effect on the satisfaction of STNK administrators at the Wajo District Police, the time acceleration factor has a positive and not significant effect on the satisfaction of STNK administrators at the Wajo District Police, and the innovation factor has a negative and insignificant effect on the satisfaction of STNK administrators at the Wajo District Police. Taken together, only the procedure variable has a simultaneous effect on SIM applicant customer satisfaction at the Makassar city police station, while other variables have a simultaneous insignificant effect on the satisfaction of STNK administrators at the Wajo District Police.*

**Keywords:** *Public Service; Customer Satisfaction*

**Abstrak:** Salah satu sistem pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Kantor SAMSAT di Kabupaten Wajo Sulawesi Selatan pun melaksanakan hal ini sebagai wujud *Good Public Service*. SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam

## **Pengaruh Layanan Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Terhadap Kepuasan Konsumen**

satu kantor. Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh layanan pengurusan surat tanda nomor kendaraan terhadap kepuasan konsumen di Kabupaten Wajo. Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Samsat Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Accidental Sampling kepada 90 responden yang mengurus STNK di Kantor Samsat Kabupaten Wajo. Alasan penentuan objek penelitian ini karena letaknya yang mudah dijangkau oleh peneliti sehingga dapat memudahkan pelaksanaan penelitian. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor prosedur mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo, faktor efisiensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo, faktor efektivitas mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo, faktor unsur biaya mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo, faktor percepatan waktu mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo, dan faktor inovasi mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Secara Bersama- bersama hanya variabel Prosedur yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pemohon SIM di polrestabes kota Makassar, sedangkan variabel lainnya berpengaruh tidak signifikan secara simultan terhadap kepuasan Pengurus STNK di Polres Kabupaten Wajo.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Kepuasan Pelanggan

### **1. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok

Kepegawaian. Di sisi lain untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan terakhir mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Tranparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan keseluruhan kebijakan oleh pemerintah ini, disebabkan karena pemerintah mencoba mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas.

Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme “*exit*” dan “*voice*” berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme “*voice*” berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karakteristik pelayanan publik yang sebagian besar bersifat monopoli membuat

**Pengaruh Layanan Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Terhadap Kepuasan Konsumen**

pemerintah tidak menghadapi permasalahan persaingan pasar sehingga menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya.

Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan. Penerimaan sektor pajak merupakan sumber pendapatan dominan dan memberi kontribusi yang cukup signifikan bagi pemerintah dalam membiayai pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan.

Salah satu sistem pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Kantor SAMSAT di Kabupaten Wajo Sulawesi Selatan pun melaksanakan hal ini sebagai wujud *Good Public Service*. SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu kantor. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang dikaitkan dengan pemasukan ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Adapun dasar pelaksanaannya yaitu berdasarkan : 1) Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Tahun 1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, dan pemungutan pajak kendaraan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. 2) Surat Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 973 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Layanan Unggulan

SAMSAT Provinsi Sulawesi Selatan.

Pelayanan publik yang baik di Kantor SAMSAT Kabupaten Wajo menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan yang berkembang menjadikan pemerintahan sebagai pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodir kepentingan-kepentingan tersebut agar dapat terpenuhi dengan baik. Hal ini kemudian mengharuskan adanya perbaikan kualitas pelayanan yang terus menerus. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan secara kontinu tersebut dapat menjamin kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Dalam hal ini pelayanan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor berupa plat nomor kendaraan di Kantor SAMSAT di Kabupaten Wajo pun harus dilakukan dengan cepat, akurat dan akuntabel untuk mendukung hal tersebut. Selain itu pengadaan barang material sebagai bahan pendukung pelayanan pun harus selalu menjadi perhatian Kantor Samsat Kota Makassar sebagai pihak penyelenggara pelayanan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Teori Pemasaran**

Menurut Kotler dan Keller (2009), “Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya.” Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2012), “Pemasaran berarti kegiatan individu yang diarahkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan melalui barter.” Pemasaran berarti menentukan dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemasaran merupakan kunci kesuksesan dari sebuah perusahaan. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan suatu sistem keseluruhan dari kegiatan bisnis yang digunakan untuk merencanakan, menentukan harga, mendistribusikan dan mempromosikan suatu barang atau jasa yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan pembeli.

### **2.2 Simplifikasi Prosedur Pelayanan**

Simplifikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti penyederhanaan. Ada beberapa pengertian tentang prosedur kerja, antara lain dikatakan bahwa

prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Syamsi 2007:33). Terry memberikan batasan “*a procedure is a series of related tasks that make up the chronological sequence and the established way of performing the work to be accomplished.*” (Prosedur kerja adalah serangkaian tugas yang saling berkaitan dan yang secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan). Dalam prosedur kerja dibutuhkan pula analisis yaitu analisis prosedur kerja. Analisis prosedur kerja disini dimaksudkan adalah segenap rangkaian aktivitas menelaah dan menyempurnakan pedoman kerja, tata kerja, rangkaian kerja, tata cara, formulir, dan peralatan dari seluruh kerja ketatausahaan yang dilakukan dalam suatu kantor, adapun tujuan dari analisis prosedur kerja yaitu untuk mencapai efisiensi kerja yang seoptimal mungkin dalam organisasi (Syamsi 2007:35).

### **2.3 Efisiensi Simplikasi Prosedur Pelayanan**

Efisiensi Pelayanan menurut Dwiyanto adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan (Dwiyanto 2008:67). Sedangkan menurut Peter F Drucker dalam Moenir efisiensi adalah (Moenir 2006:166)“*...that is, the ability to get things done correctly is an “input output” concept. An efficient manager is one of who achieves output result, the measure up to the inputs (labor, materials, and time) used to achieve. Managers who are able to minimize the cost of the resources they use to attain their goals are acting efficiently.*.”)...kemampuan untuk melakukan hal dengan benar konsep input output. Seorang manager yang efisien adalah seseorang yang dapat menggunakan input (tenaga kerja, modal, teknologi, dan informasi) seminimal mungkin untuk menghasilkan barang atau jasa. Manajer yang mampu meminimalisir biaya sumber daya yang mereka gunakan untuk mencapai tujuan mereka adalah bertindak efisien). Mahmudi dalam bukunya menyatakan bahwa suatu organisasi, program, atau kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan output tertentu dengan input serendahrendahnya, atau dengan input tertentu mampu menghasilkan output sebesar-besarnya (Mahmudi 2007:83).

### **2.4 Efektivitas Simplikasi Prosedur Pelayanan**

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin

besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi 2005:92). Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki. Pandangan yang sama menurut pendapat Drucker yang dikutip Moenir dalam bukunya Manajemen Umum di Indonesia yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “*Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done*”. (Efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan) (Moenir 2006:166)

## **2.6 Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan kepada masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

## **2.7 Kepuasan Konsumen**

Kotler dalam Daga (2017) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana jika kinerja juga gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan merasa tidak puas dan jika kinerja sesuai dengan

pemenuhan harapan konsumen, pelanggan akan puas. Artinya, konsumen akan membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk atau jasa yang sudah dinilai positif oleh konsumen. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen, Zeithaml dan Bitner dalam Daga (2017) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut :

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem,

- a. Teknologi dan manusia. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat bergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu, keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), dan empati (*empathy*).
- b. Kualitas Produk Konsumen puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas barang yang diberikan bersama-sama dengan pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen. Ada delapan elemen dari kualitas produk, yakni kinerja, fitur, reliabilitas, daya tahan, pelayanan, estetika, sesuai dengan spesifikasi, dan kualitas penerimaan.
- c. Harga Pembeli biasanya memandang harga sebagai indikator dari kualitas suatu produk. Konsumen cenderung menggunakan harga sebagai dasar menduga kualitas produk. Maka konsumen cenderung berasumsi bahwa harga yang lebih tinggi mewakili kualitas yang tinggi.
- d. Faktor situasi dan personal Faktor situasi dan pribadi, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya. Faktor situasi seperti kondisi dan pengalaman akan menuntut konsumen untuk datang kepada suatu penyedia barang atau jasa, hal ini akan mempengaruhi harapan terhadap barang atau jasa yang akan dikonsumsinya.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian regresi linier berganda dengan menggunakan metode *Ordinary Least Square* (OLS). Data dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner pada Kantor

Samsat Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat yang mengurus STNK di Samsat Kabupaten Wajo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 responden, dengan menggunakan metode pengambilan sampel aksidental sampling, Accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk jenis data penelitian yang dapat dilakukan dengan langkah mudah sekaligus nyaman dengan tidak mendapatkan kesulitan meskipun dilakukan tanpa sengaja atau secara kebetulan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1. HASIL**

###### **4.1.1 Uji Validitas**

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Nilai AVE	Keterangan
1	Efektivitas	0.407	Tidak Valid
2	Inovasi	0.653	Valid
3	Unsur Biaya	0.784	Valid
4	Percepatan	0.758	Valid
5	Prosedur	0.753	Valid
6	Efisiensi	0.751	Valid
7	Kepuasan Pelanggan	0.766	Valid

Sumber: data diolah, 2023

###### **4.1.2 Uji Reliabilitas**

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Efektivitas	0.044	Tidak Reliabel
2	Inovasi	0.657	Reliabel
3	Unsur Biaya	0.642	Reliabel
4	Percepatan	0.607	Reliabel
5	Prosedur	0.653	Reliabel
6	Efisiensi	0.658	Reliabel
7	Kepuasan Pelanggan	0.694	Reliabel

Sumber: data diolah, 2023

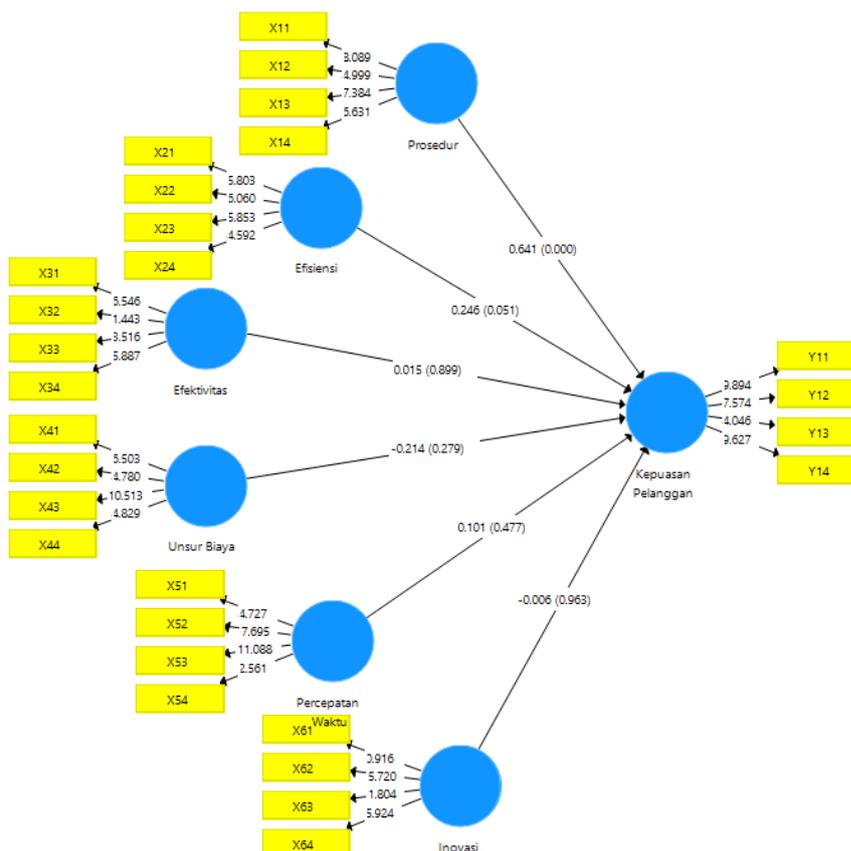
###### **4.1.3 Uji R Square**

**Tabel 3. Hasil Uji R Square**

No	Variabel	R Square	R Square Adjusted
1	Kepuasan Pelanggan	0.517	0,481

Sumber: data diolah, 2023

#### 4.1.4 Hasil Uji t



**Gambar 1. Hasil Uji Regresi**

Hasil pada gambar di atas menunjukkan *path coefficients* yang merupakan hasil pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) dengan kesimpulan sebagai berikut:

- Variabel Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK dengan nilai 0.641 dan tingkat signifikansi atau P Value (0.000).
- Variabel Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK dengan nilai 0.246 dan tingkat signifikansi atau P Value (0.051)
- Variabel Efektivitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK dengan nilai 0.015 dan tingkat signifikansi atau P Value (0.899).
- Variabel Unsur Biaya berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap

**Pengaruh Layanan Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Terhadap Kepuasan Konsumen**

- Kepuasan Pengurus STNK dengan nilai -0.214 dan tingkat signifikansi atau P Value (0.279).
- e. Variabel Percepatan Waktu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK dengan nilai 0.101 dan tingkat signifikansi atau P Value (0.477).
  - f. Variabel Inovasi berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK dengan nilai -0.006 dan tingkat signifikansi atau P Value (0.963).

#### **4.2. PEMBAHASAN**

##### **Pengaruh Prosedur terhadap Kepuasan Pengurus STNK Pada Polres Kabupaten Wajo**

Koefisien regresi  $X_1$  variabel prosedur dimana memperoleh nilai positif 0,641, dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang menyatakan bahwa Prosedur mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Hal ini berarti faktor prosedur tidak begitu berarti dalam kepuasan pemohon Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.

Hubungan faktor prosedur terhadap kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo ini mempunyai hubungan yang begitu kuat dan searah. Hal ini dikarenakan adanya indikator pada variabel prosedur yang memberikan persepsi dan nilai dalam melihat prosedur yang sudah sangat baik oleh sehingga konsumen Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo merasakan ada pengaruh dari prosedur terhadap kepuasan pada Polrestabas Kota Makassar.

Hasil yang serupa ditemukan oleh Rivai dkk (2019) yang menemukan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kota Gorontalo.

##### **Pengaruh Efisiensi terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo**

Koefisien regresi  $X_2$  variabel efisiensi dimana memperoleh nilai positif 0,264 dengan nilai signifikan  $0,05 = 0,05$  yang menyatakan bahwa efisiensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Hal ini berarti faktor efisiensi berpengaruh besar dalam kepuasan konsumen Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Dengan

demikian hipotesis kedua (H1) diterima.

Hubungan faktor efisiensi terhadap kepuasan konsumen Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo ini mempunyai hubungan yang begitu kuat dan searah. Hal ini dikarenakan adanya indikator pada variable efisiensi yang memberikan persepsi dan nilai dalam melihat bagaimana efisiensi dalam prosedur pelayanan sehingga konsumen konsumen Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo merasakan pengaruh dari efisiensi terhadap kepuasan pemohon SIM pada Polrestabes Kota Makassar.

Hasil yang serupa ditemukan oleh Satriadi (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan untuk kepuasan publik di layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang dengan tingkat yang cukup puas, dengan frekuensi hasil yaitu 18 dan persentase 52,9%.

### **Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo**

Koefisien regresi  $X_3$  variabel Efektivitas dimana memperoleh nilai positif 0,015, dengan nilai signifikan  $0,899 > 0,05$  yang menyatakan bahwa Efektivitas mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Hal ini berarti faktor Efektivitas tidak begitu berarti dalam kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Dengan demikian hipotesis kedua (H1) ditolak.

Hubungan faktor efektivitas terhadap kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo ini mempunyai hubungan yang tidak begitu kuat namun searah. Hal ini dikarenakan adanya indikator pada variable efektivitas yang memberikan persepsi dan nilai dalam melihat bagaimana efektivitas dalam prosedur pelayanan sehingga konsumen Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo merasakan tidak ada pengaruh dari efektivitas terhadap kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.

Hasil yang berbeda ditemukan oleh Khaerunnisa (2016) yang menemukan bahwa Faktor-faktor yang mendukung efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar, di antaranya; Sumber daya sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai yang ada di di kantor SAMSAT kota Makassar. Adapun

faktor-faktor yang menghambat Efektivitas pelayanan STNK di kantor SAMSAT kota Makassar, diantaranya; sosialisasi dan partisipasi publik.

### **Pengaruh Unsur Biaya terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo**

Koefisien regresi  $X_4$  variabel Unsur Biaya dimana memperoleh nilai negative - 0,214, dengan nilai signifikan  $0,279 > 0,05$  yang menyatakan bahwa unsur biaya mempunyai pengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Hal ini berarti faktor unsur biaya tidak begitu berarti dalam kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Dengan demikian hipotesis kedua (H1) ditolak.

Hubungan faktor unsur biaya terhadap kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo ini mempunyai hubungan yang tidak begitu kuat dan tidak searah. Hal ini dikarenakan adanya indikator pada variabel unsur biaya yang memberikan persepsi dan nilai dalam melihat bagaimana unsur biaya dalam prosedur pelayanan sehingga konsumen Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo merasakan tidak ada pengaruh dari unsur biaya terhadap kepuasan pemohon Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.

Hasil yang berbeda ditemukan oleh Permana (2015) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan STNK di kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban secara garis besar sudah berjalan dengan baik karena perolehan nilai pada setiap indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 62,8%, persyaratan 64,8%, waktu pelayanan 67,3%, biaya/tarif 65,3%, produk spesifikasi jenis pelayanan 63,4%, kompetensi pelaksana 64%, perilaku pelaksana 64%, maklumat pelayanan 64,4%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 64,4%.

### **Pengaruh Percepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo**

Koefisien regresi  $X_5$  variabel percepatan waktu dimana memperoleh nilai positif 0,101, dengan nilai signifikan  $0,477 > 0,05$  yang menyatakan bahwa percepatan waktu mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pemohon Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Hal ini berarti faktor percepatan waktu tidak begitu berarti dalam kepuasan pemohon

Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Dengan demikian hipotesis kedua (H1) ditolak.

Hubungan faktor percepatan waktu terhadap kepuasan pemohon Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo ini mempunyai hubungan yang tidak begitu kuat namun searah. Hal ini dikarenakan adanya indikator pada variable percepatan waktu yang memberikan persepsi dan nilai dalam melihat bagaimana percepatan waktu dalam prosedur pelayanan sehingga konsumen kepuasan pemohon Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo merasakan tidak ada pengaruh dari percepatan waktu terhadap kepuasan pemohon Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.

Hasil yang berbeda ditemukan oleh Hidayat (2019) dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa pelayanan termasuk percepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam pelayanan proses penerbitan STNK kendaraan R2/R4 di Kantor Samsat Melawi telah baik.. Hal tersebut dibuktikan bahwa kategori baik mendapat total penilaian pelayanan tertinggi dari semua kategori. Dalam proses pelayanan dalam penerbitan STNK, program Quick Wins juga mengalami adanya hambatan dalam hal pelayanannya.

### **Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo**

Koefisien regresi  $X_6$  variabel inovasi dimana memperoleh nilai negative 0,006, dengan nilai signifikan  $0,963 > 0,05$  yang menyatakan bahwa percepatan waktu mempunyai pengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Hal ini berarti faktor inovasi berdampak tidak signifikan dalam Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Dengan demikian hipotesis kedua (H1) ditolak.

Hubungan faktor percepatan waktu terhadap Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo ini mempunyai hubungan yang lemah dan tidak searah. Hal ini dikarenakan adanya indikator pada variable Inovasi yang memberikan persepsi dalam melihat bagaimana inovasi dalam prosedur pelayanan sehingga konsumen Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo tidak merasakan pengaruh dari inovasi

terhadap kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.

Hasil yang berbeda ditemukan oleh Defrian dkk (2021) dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu untuk terus mendorong inovasi pelayanan yang lebih intensif pada indikator kesesuaian dan kerumitan. Tjiptono dalam Daga (2019), kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Begitupun kepuasan pada pelanggan yang mengurus STNK di Samsat Kabupaten Wajo, mereka dapat merasakan kepuasan setelah melakukan pengurusan STNK.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor prosedur, efisiensi, efektivitas, unsur biaya, percepatan waktu dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo. Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor Prosedur mempunyai pengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.
2. Faktor Efisiensi mempunyai pengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.
3. Faktor Efektivitas mempunyai pengaruh Positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.
4. Faktor Unsur Biaya mempunyai pengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.
5. Faktor Percepatan Waktu mempunyai pengaruh Positif dan tidak signifikan terhadap Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.
6. Faktor Inovasi mempunyai pengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap Pengurus STNK pada Polres Kabupaten Wajo.

Setelah menganalisis dan menghasilkan beberapa kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan, adapun hal-hal yang dapat disarankan peneliti yang

mungkin dapat menjadi bahan masukan dan perhatian antara lain yaitu:

1. Kantor SAMSAT Kabupaten Wajo harus melakukan sosialisasi yang lebih intensif tentang arti penting dari kelengkapan dan keabsahan dokumen kendaraan dan persyaratan dari setiap jenis pelayanan yang dimiliki oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Wajo.
2. Melakukan pengawasan terhadap calo atau pihak lain yang melakukan pengurusan STNK di kantor SAMSAT Kabupaten Wajo demi motif ekonomi atau keuntungan.
3. Permasalahan seperti seperti antrian yang menumpuk dapat diatasi dengan inovasi yang berbasis pada keuntungan relative, kurangnya kemauan masyarakat dalam membayar pajak dikarenakan jarak tempuh antara rumah dengan kantor Samsat. Dapat juga diatasi dengan inovasi berdasarkan kesesuaian melalui mobil samsat keliling dan pungutan liar dan praktek calo dapat diatasi melalui inovasi berdasarkan kemudahan diamati. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Wajo.
4. Unsur-unsur pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting atau kurang penting bagi pelanggan diminimalisir, sedangkan kinerja pelayanannya harus dilakukan dengan baik, sehingga sangat memuaskan adalah prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Wajo.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. Metodologi penelitian. Yogyakarta. Bina Aksara. 2006
- Darmawan, Deni. Metode Penelitian Kuantitatif. Bdanung. PT Remaja Rosdakarya. 2014
- Dwiyanto, A. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Daga R. (2017). Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. *Global Research And Consulting Institute*.

**Pengaruh Layanan Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Terhadap  
Kepuasan Konsumen**

- Daga, R. (2019, March). The Influence Of Quality Product To Value Of Customer And Customer Satisfaction Recycle Product In Makassar. In *First International Conference on Materials Engineering and Management-Management Section (ICMEMm 2018)* (pp. 67-70). Atlantis Press.
- Daga, R. P. F.(2019). Pengaruh Marketing Experience Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Pt. Daya Muda Agung Makassar. *Jurnal Mirai Managemnt*, 4(1), 122-136.
- Daga, R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Tabunganku Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Kantor Cabang Belopa. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 1
- Effendi, S. 2010. E-Government Untuk Mendukung Good Governance dan Jaringan Kerja Pemerintahan, Yogyakarta, UGM
- Ivancevich, John, M, dkk. 2008. Perilaku dan Manajemen Organisasi, jilid 1 dan 2 Jakarta : Erlangga
- Kotler, dan Armstrong, 2000 “Prinsip-prinsip Pemasaran”, jilid dua, edisi delapan, Jakarta : Erlangga.
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta : Andi Offset. Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan dan Defny Holidin, 2007, Reformasi dan Inovasi Birokrasi: Studi di Kabupaten Sragen. Depok, Yappika dan Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
- Suaedi, F dan Wardiyanto,B. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance). Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sumarwan, U, 2000 Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Bogor , Ghalia
- Supranto, J. 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Menaikkan Pangsa Pasar), Jakarta:Rineka Cipta
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika
- Syamsi,I. 2007. Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja. Jakarta : Bumi Aksara. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Tjiptono, F, 1996.Manajemen Jasa, Yogyakarta, Andi
- Toha, M., 1996. Perilaku Organisasi. Jakarta: Rajawali Press.
- Widodo, J. 2001. Good Governance. Surabaya, Insan Cendekia