



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO.1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan
di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat

Skripsi

Oleh

Christine Andreyini

6071901054

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO.1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan
di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat

Skripsi

Oleh

Christine Andreyini

6071901054

Pembimbing

Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

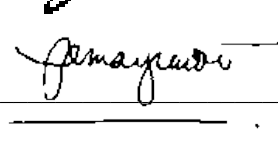
Nama : Christine Andreyini
Nomor Pokok : 6071901054
Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan
di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada (Rabu, 31 Januari 2024)
Dan dinyatakan **LULUS**

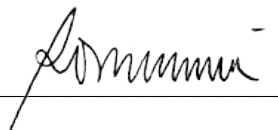
Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

: 

Sekretaris
Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si.

: 

Anggota
Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : Christine Andreyini
Nomor Pokok Mahasiswa : 6071901054
Program Studi : Administrasi Publik
Pembimbing : Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. (19850108) Pembimbing Tunggal
Hari dan tanggal ujian skripsi : Rabu tanggal 31 January 2024
Judul (Bahasa Indonesia) : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SAMSAT Kabupaten Bandung Barat
Judul (Bahasa Inggris) : The Effect of Employee Performance on Customer Satisfaction at SAMSAT West Bandung Regency

1. Perbaikan Judul Skripsi menjadi (Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)

Judul (Bahasa Indonesia) : tambahkan organisasi, bisa dengan kata "Kantor"

Judul (Bahasa Inggris) : menyesuaikan

2. Perbaikan Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) :

1. Judul: teknis pemenggalan frasa, penulisan huruf kapital
2. Tabel/gambar tidak ada sumbernya, Struktur kalimat diperbaiki, daftar pustaka dibuat konsisten sesuai pedoman skripsi
3. istilah bukan "perpanjangan pajak" tapi "pembayaran pajak atau perpanjangan STNK"

3. Perbaikan di Bab 1

1. Abstrak diperbaiki secara logis dan sesuai isi penelitian
2. Gunakan rujukan kinerja pegawai sektor publik, kepuasan pengguna layanan sektor publik dan hubungan teoritisnya
3. Perbaiki kesenjangan penelitian terutama hubungan variabel X dan Y
4. Beri alasan ilmiah pemilihan pelayanan SAMSAT dan Kab Bandung Barat sebagai kasus dan lokus penelitian
5. Perbaiki manfaat penelitian

4. Perbaikan di Bab 2

1. Beri analisis/pembahasan terhadap penelitian terdahulu
2. Penelitian terdahulu perlu mengakomodasi pelayanan sektor publik terutama pelayanan di SAMSAT
3. Gunakan teori kinerja pegawai sektor publik, kepuasan pengguna layanan sektor publik dan hubungan teoritisnya

5. Perbaikan di Bab 3

1. Metodologi seharusnya metode
2. Penjelasan tabel skala pengukuran
3. Populasi dan sampel perlu ditelaah kembali
4. Hal 31, indikator tumpang tindih. Dacek kembali

6. Perbaikan di Bab 4

1. Objek penelitian perlu diarahkan untuk mendukung analisis

7. Perbaikan di Bab 5

1. Kesimpulan penelitian berbeda dengan indikasi (indikasi perlu diperbaiki)
2. Kesimpulan no. 3 perlu diperjelas posisi H1 H0 diterima/ditolak
3. Saran Penelitian berdasar kesimpulan dan temuan di pembahasan

DOKUMEN INI TIDAK PERLU DITANDATANGANI LAGI

Bandung, 31 January 2024

Ketua Program Studi,

kaprodi_iap.fisip@unpar.ac.id
1/31/2024 14:48:31

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Penguji,

Penguji (Pembimbing),

gina@unpar.ac.id
1/31/2024 14:35:34

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Penguji,

trisosakti@unpar.ac.id
1/31/2024 14:33:34

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

rossie@unpar.ac.id
1/31/2024 13:44:36

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Christine Andreyini
NPM : 6071901054
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan pada
SAMSAT Kabupaten Bandung Barat

Saya dengan ini menyatakan bahwa karya yang saya hasilkan dengan judul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Bandung Barat" merupakan hasil tulisan ilmiah yang berasal dari pemikiran dan upaya pribadi saya. Saya dengan sungguh-sungguh tidak menyalin dari karya ilmiah orang lain. Saya mengikuti aturan yang berlaku dalam mengutip pendapat atau karya pihak lain yang saya gunakan dalam tulisan ini.

Saya menyadari sepenuhnya konsekuensi yang dapat saya terima sesuai peraturan yang berlaku jika suatu saat nanti terbukti bahwa pernyataan ini tidak tepat atau tidak benar.

Bandung, 4 Januari 2024


Christine Andreyini

ABSTRAK

Nama : Christine Andreyini
NPM : 6071901054
Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan
di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat

Kinerja pegawai yang tinggi di sektor publik memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan, menciptakan hubungan positif antara pelayanan berkualitas dan kepercayaan masyarakat. Ketika pegawai memberikan pelayanan seperti tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, memberikan solusi yang tepat, atau memberikan pelayanan yang ramah, hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan. SAMSAT Kabupaten Bandung Barat adalah sebuah sistem administrasi kendaraan bermotor yang bertugas dalam proses pembayaran pajak dan perpanjangan STNK. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa tinggi kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini menerapkan model analisis regresi linier sederhana menggunakan data primer kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan SAMSAT Kabupaten Bandung Barat. Hasil dari penelitian ini yaitu, kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kepuasan Pelanggan, Sektor Publik, SAMSAT

ABSTRACT

Name : Christine Andreyini

NPM : 6071901054

*Title : The Effect of Employee Performance on Customer Satisfaction
at SAMSAT West Bandung Regency Office*

High employee performance in the public sector has a direct impact on customer satisfaction, creating a positive relationship between quality service and public trust. When employees provide services such as being responsive to customer needs, providing appropriate solutions, or providing friendly service, this will increase customer satisfaction. SAMSAT West Bandung Regency is a motor vehicle administration system in charge of the process of paying taxes and paying STNK. The purpose of this study was to determine how high employee performance and customer satisfaction are at SAMSAT West Bandung Regency. This study applies a simple linear regression analysis model using primary data on employee performance and customer satisfaction at SAMSAT West Bandung Regency. The results of this study are, employee performance has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Employee Performance, Customer Satisfaction, Public Sector, SAMSAT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang sampai saat ini selalu menyertai, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Orpha Jane Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
2. Kristian Widya Wicaksono, Ph.D selaku Ketua Jurusan
3. Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M. AP. selaku Ketua Prodi
4. Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si selaku Dosen Pembimbing
5. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu sebagai bekal dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Huden Sukaria dan Ibu Ani Liana selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materi, nasihat, kasih sayang dan doa bagi penulis yang tiada hentinya dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah mengajarkan nilai-nilai baik seperti kesabaran, ketekunan, semangat untuk tidak menyerah saat berjuang meraih sesuatu.
7. Kaka Emi dan Abang Petra yang selalu memberikan semangat, dukungan, nasihat dan doa bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Panitia Sembilan (Angela, Aying, Debora, Lioni, Maria, Mia, Niken, Thea) yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Dida, Aurel, Tamara, Lulu, Gladys, Shella, Fasya, Bang Tsabit, dan Bang Andre yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan doa bagi penulis dari awal perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan setiap masukan dan saran yang diberikan dapat membantu meningkatkan mutu skripsi ini ke arah yang lebih baik.

Dengan harapan yang tulus, saya berharap bahwa tujuan dari penulisan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan.

Bandung, 3 Januari 2024

Christine Andreyini

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GRAFIK.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	11
1.3 TUJUAN PENELITIAN	11
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	12
1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 KAJIAN TERDAHULU	15
2.2 KINERJA PEGAWAI	20
2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai	20
2.2.2 Dimensi Kinerja Pegawai.....	20
2.3 KEPUASAN PELANGGAN.....	24
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4 PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.....	28
2.5 MODEL PENELITIAN	29
2.6 HIPOTESIS.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 RANCANGAN PENELITIAN	30
3.2 PENGUKURAN VARIABEL	30

3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.2.2	Uji Validitas	40
3.2.3	Uji Reliabilitas	42
3.2.4	Skala Pengukuran.....	44
3.3	POPULASI	47
3.4	SAMPEL	48
3.5	PENGUMPULAN DATA	49
3.5.1	Bentuk Data.....	49
3.5.2	Ukuran Data	49
3.5.3	Sumber Data.....	50
3.5.4	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6	TRANSFORMASI DATA.....	52
3.7	ANALISIS DATA.....	53
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.2	Analisis Korelasi Sederhana	55
3.7.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	57
3.7.4	Uji Hipotesis (Uji t).....	58
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi.....	59
BAB IV	OBJEK PENELITIAN.....	61
4.1	IDENTITAS ORGANISASI.....	61
4.2	SEJARAH SINGKAT ORGANISASI.....	61
4.3	VISI DAN MISI ORGANISASI.....	63
4.3.1	VISI	63
4.3.2	MISI.....	63
4.4	STRUKTUR ORGANISASI SAMSAT KABUPATEN BANDUNG BARAT	63
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
5.1	HASIL PENELITIAN	65
5.1.1	Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai (X)	74
5.1.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kinerja Pegawai	84

5.1.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	85
5.1.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan	105
5.1.5 Uji Asumsi Klasik	107
5.1.6 Analisis Koefisien Korelasi.....	111
5.1.7 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	113
5.1.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	114
5.1.9 Uji Determinasi	115
5.2 PEMBAHASAN.....	116
5.2.1 Kinerja Pegawai (X).....	116
5.2.1.1 Dimensi Kuantitas	116
5.2.1.2 Dimensi Kualitas	117
5.2.1.3 Dimensi Ketepatan Waktu	118
5.2.1.4 Dimensi Biaya	119
5.2.2 Kepuasan Pelanggan (Y).....	120
5.2.2.1 Dimensi Reliability	120
5.2.2.2 Dimensi Responsiveness	121
5.2.2.3 Dimensi Assurance.....	122
5.2.2.4 Dimensi Empathy	123
5.2.2.5 Dimensi Tangibles	124
5.2.3 Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat	124
BAB VI PENUTUP	127
6.1 KESIMPULAN	127
6.2 SARAN.....	128
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	29
Gambar 4. 1 Bagan Organisasi SAMSAT Kabupaten Bandung Barat.....	64
Gambar 5. 1 Scatter Plot	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 2 Scatter Plot	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Kajian Terdahulu	15
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kinerja Pegawai.....	30
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X)	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	42
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 3. 7 Skala Likert.....	45
Tabel 3. 8 Kriteria untuk menilai Kinerja Pegawai.....	46
Tabel 3. 9 Kriteria untuk menilai Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 3. 10 Derajat Kekuatan Korelasi.....	57
Tabel 5. 2 Tanggapan responden mengenai dimensi Kuantitas	75
Tabel 5. 3 Kategori Dimensi Kuantitas	76
Tabel 5. 4 Tanggapan responden mengenai dimensi Kualitas.....	77
Tabel 5. 5 Kategori Dimensi Kualitas	79
Tabel 5. 6 Tanggapan responden mengenai dimensi Ketepatan Waktu.....	80
Tabel 5. 7 Kategori Dimensi Ketepatan Waktu	81
Tabel 5. 8 Tanggapan responden mengenai dimensi Biaya	82
Tabel 5. 9 Kategori Dimensi Biaya	83
Tabel 5. 10 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kinerja Pegawai.....	84
Tabel 5. 11 Kategori Variabel Kinerja Pegawai	84
Tabel 5. 12 Tanggapan responden mengenai dimensi Reliability	86
Tabel 5. 13 Kategori Dimensi Reliability	88
Tabel 5. 14 Tanggapan responden mengenai dimensi Responsiveness	89
Tabel 5. 15 Kategori Dimensi Responsiveness.....	93
Tabel 5. 16 Tanggapan responden mengenai dimensi Assurance	94
Tabel 5. 17 Kategori Dimensi Assurance	95

Tabel 5. 18	Tanggapan responden mengenai dimensi Empathy	97
Tabel 5. 19	Kategori Dimensi Empathy	98
Tabel 5. 20	Tanggapan responden mengenai dimensi Tangibles	99
Tabel 5. 21	Kategori Dimensi Tangibles	105
Tabel 5. 22	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan	106
Tabel 5. 23	Kategori Variabel Kepuasan Pelanggan	106
Tabel 5. 24	Hasil Perhitungan Uji Normalitas	107
Tabel 5. 25	Hasil Perhitungan Uji Linearitas	108
Tabel 5. 26	Hasil Perhitungan Uji Heteroskedastisitas	110
Tabel 5. 27	Hasil Perhitungan Korelasi	111
Tabel 5. 28	Kriteria Koefisien Korelasi.....	112
Tabel 5. 29	Hasil Perhitungan Koefisien Regresi (Coefficients).....	113
Tabel 5. 30	Hasil Perhitungan Uji t.....	114
Tabel 5. 31	Hasil Perhitungan Uji Determinasi.....	115

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Grafik 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Grafik 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	68
Grafik 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat	69
Grafik 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan saat pembayaran pajak atau perpanjangan STNK.....	70
Grafik 5. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah menggunakan layanan pembayaran pajak atau perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat	71
Grafik 5. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Siapa yang melakukan pembayaran pajak atau perpanjangan STNK kendaraan milik Anda? (Tolong Disertai Pekerjaan Anda).....	72
Grafik 5. 8 Grafik Histogram Normalitas	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 2. Google Form.....	155
Lampiran 3. Tabulasi Data Kinerja Pegawai (X)	157
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Y).....	161

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pegawai dalam sektor publik menjadi kunci dalam memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sejauh mana pegawai mampu memenuhi tugas-tugasnya, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan menjalankan tugas-tugasnya dengan integritas, semua itu memiliki dampak langsung pada kualitas layanan yang disediakan oleh sektor publik. Studi empiris oleh Rainey dan Pandey (1995) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dalam sektor publik dapat dipahami melalui berbagai dimensi, termasuk kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.¹

Kepuasan pelanggan dalam sektor publik, di sisi lain, merupakan indikator kritis dari sejauh mana masyarakat puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga-lembaga pemerintah. Ketika kinerja pegawai mencapai tingkat optimal dengan memperhatikan efisiensi, responsivitas, dan etika kerja, hal ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Pandey dan Wright (2008)

¹ Rainey, H. G., & Pandey, S. K. (1995). Public management: The state of the art. *Journal of Management*, 21(2), 299-328.

menunjukkan bahwa hubungan positif antara kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan dapat membentuk dasar untuk memahami dinamika interaksi antara sektor publik dan masyarakat, serta menciptakan kondisi yang mendukung pembangunan layanan yang lebih baik..²

Kinerja pegawai sangat penting untuk mendukung kualitas pelayanan publik. Kinerja pegawai dalam sektor publik merujuk pada sejauh mana pegawai pemerintah atau sektor publik mencapai tujuan organisasi dan memenuhi tanggung jawab mereka dengan efisien dan efektif. Pengukuran kinerja pegawai dalam konteks sektor publik melibatkan penilaian terhadap sejauh mana mereka memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas..³

Kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di suatu sektor publik adalah hal yang sangat penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas, dan responsivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja pegawai memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna layanan publik. Ketika pegawai menunjukkan kinerja yang baik, seperti memiliki kompetensi yang tinggi,

² Pandey, S. K., & Wright, B. E. (2008). Public service motivation and interpersonal citizenship behavior in public organizations: Testing a preliminary model. *International Public Management Journal*, 11(1), 89-108

³ Griffin, R. W., & Moorhead, G., (2014), *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*, Cengage Learning, hal. 87

responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan berkomunikasi yang baik, hal ini secara langsung mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.⁴

Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Mereka dapat memberikan solusi dengan cepat, merespons pertanyaan atau keluhan dengan baik, dan menyediakan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat. Sebaliknya, kinerja pegawai yang rendah dapat berdampak negatif pada pelayanan publik, seperti lamanya waktu tunggu, ketidakmampuan dalam menyelesaikan masalah, dan kurangnya kejelasan dalam prosedur administrasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai dalam organisasi dapat menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelatihan yang tepat, pengembangan keterampilan, serta pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan membantu meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi.⁵

⁴ Jee, E., & Kwon, S. Y. 2017, Public Service Motivation and Job Performance of Public Employees in South Korea, *Public Performance & Management Review*, 40(4), hal. 769–791

⁵ Dwiyanto, A., & Dharmmesta, B. S., 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2) hal. 142–149

Kepuasan pelanggan di sektor publik merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan pengguna terhadap layanan dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi pemerintah. Meskipun istilah "pelanggan" lebih sering dikaitkan dengan sektor swasta, di sektor publik, istilah ini sering digunakan untuk merujuk pada warga negara atau masyarakat yang menggunakan atau terpengaruh oleh layanan publik.⁶

Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan. Ketika pegawai memberikan pelayanan seperti tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, memberikan solusi yang tepat, atau memberikan pelayanan yang ramah, hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini terkait dengan konsep bahwa pelanggan cenderung merespons positif terhadap pelayanan yang diberikan dengan baik. Kunci dalam hubungan ini adalah bahwa kinerja pegawai yang baik, seperti keahlian dalam memberikan layanan, efisiensi, komunikasi yang baik, serta sikap yang ramah dan profesional, dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam pelayanan publik, kepuasan pelanggan menjadi salah

⁶ Oliver, R. L, 1999, Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(special issue), hal. 33–44

satu faktor penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan membangun reputasi yang baik bagi organisasi.⁷

Penelitian terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat terfokus pada pelayanan pembayaran pajak atau perpanjangan STNK yang dimana pelayanan pembayaran pajak merupakan proses pembayaran kembali pajak kendaraan bermotor oleh pemilik kendaraan untuk memperpanjang masa berlaku pajaknya. Biasanya, pembayaran pajak dilakukan setiap tahun sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, pembayaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah proses administratif untuk memperpanjang masa berlaku STNK. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah dokumen yang menerangkan bahwa kendaraan tersebut telah terdaftar dan terdaftar atas nama pemilik yang sah.⁸

SAMSAT adalah sistem yang menyediakan pelayanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya pembayaran pajak atau perpanjangan STNK, sehingga penting untuk diteliti terkait kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan. Penelitian terhadap kinerja pegawai akan membantu dalam memahami efisiensi, kualitas, dan kuantitas

⁷ Asadullah, J., & Hossain, S. K., (2018), The Relationship between Employee Performance, Service Quality and Customer Satisfaction in Commercial Banks, *Journal of Financial Services Marketing*, 23(4), 277-289

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sementara itu, penelitian terhadap kepuasan pelanggan memungkinkan identifikasi masalah dan peningkatan layanan yang dapat memberikan pengalaman lebih baik bagi pengguna layanan SAMSAT. Dengan memahami dan memperbaiki kinerja pegawai serta memenuhi kepuasan pelanggan, SAMSAT dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan. Kabupaten Bandung Barat merupakan wilayah pemekaran atau pengembangan pemerintah provinsi Jawa Barat. Namun, saat ini Kabupaten Bandung Barat sudah terbentuk dan memiliki status sebagai kabupaten otonom provinsi Jawa Barat.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui apakah indikasi masalah yang terjadi di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa pengguna layanan pembayaran pajak atau perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat ditemukan indikasi masalah kinerja pegawai pada dimensi Ketepatan Waktu,

“Pengalaman saya di SAMSAT Kabupaten Barat dimana waktu tunggu untuk mendapatkan layanan pembayaran pajak atau perpanjangan STNK terasa lebih lama dari yang seharusnya, hal ini membuat prosesnya menjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan,” ujar

seorang Perempuan berumur 45 tahun yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.⁹

“Saya pernah mengalami proses pembayaran pajak atau perpanjangan STNK yang lambat, terkadang waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan estimasi yang diberikan oleh petugas,” ungkap seorang Laki-laki berumur 36 tahun yang merupakan Pegawai Negeri Sipil.¹⁰

“Pelayanan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, karena pegawai masih lambat dalam mengeluarkan dokumen yang saya butuhkan,” tambah seorang Perempuan berumur 32 tahun dengan profesi Pegawai Negeri Sipil.¹¹

Selanjutnya terdapat pula indikasi masalah kinerja pegawai pada dimensi Kualitas,

“Saya merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai karena tidak memberikan solusi yang berguna dan penjelasan yang cukup rinci,” tegas seorang Laki-laki berumur 39 tahun yang bekerja sebagai Pegawai Swasta.¹²

⁹ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 09.32

¹⁰ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 09.45

¹¹ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 09.59

¹² Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 10.14

“Pengalaman saya menggunakan layanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai terkadang kurang memuaskan, terutama karena terkadang tidak ada penjelasan yang cukup detail atau bantuan dari pegawai di sana,” tegas seorang Laki-laki berumur 42 tahun yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil.¹³

Ditemukan pula indikasi masalah kepuasan pelanggan diungkapkan oleh pengguna layanan pembayaran pajak atau perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat pada dimensi Responsiveness,

“Bagi saya responsivitas pihak SAMSAT Kabupaten Bandung Barat terkadang lambat dalam memberikan dan menanggapi solusi atas pertanyaan atau permintaan saya terkait proses pembayaran pajak atau perpanjangan STNK yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut,” ungkap seorang Laki-laki berumur 52 tahun yang memiliki profesi sebagai Wiraswasta.¹⁴

“Terkadang sulit ya mendapatkan respon yang cepat dan memadai dari pegawai saat saya membutuhkan bantuan dalam proses pembayaran pajak atau perpanjangan STNK karena beberapa pegawai

¹³ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 10.14

¹⁴ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 10.36

ada yang sibuk sendiri dengan tugas yang bukan bagian mereka,” ungkap seorang Laki-laki berumur 30 tahun yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil.¹⁵

Selanjutnya terdapat pula indikasi masalah kepuasan pelanggan pada dimensi Empathy,

“Saya merasakan masih kurangnya rasa empati dan kepedulian dari beberapa pegawai karena terkadang tidak peduli dengan kesulitan dan kebutuhan yang saya alami dalam proses pembayaran pajak atau perpanjangan STNK,” tambah seorang Laki-laki berumur 55 tahun yang bekerja sebagai Wiraswasta.¹⁶

Lalu, terdapat pula indikasi masalah kepuasan pelanggan pada dimensi Tangibles,

“Kondisi ruang tunggu di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat kurang memuaskan akibat minimnya kursi yang tersedia, sehingga banyak pengunjung yang terpaksa menunggu berdiri di luar sambil menunggu giliran pembayaran pajak atau perpanjangan STNK,” tekan seorang Perempuan berumur 37 tahun yang juga memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga.¹⁷

¹⁵ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 10.47

¹⁶ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 11.00

¹⁷ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 11.18

“Saya merasa kurang puas dengan kondisi toilet di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat karena kurang bersih dan kurang terjaga kebersihannya, hal ini kurang mendukung kenyamanan pengunjung,” jelas seorang Perempuan berumur 28 tahun yang bekerja sebagai Guru.¹⁸

“Saya pernah mengalami kesulitan menemukan tempat parkir di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat, terutama saat kondisi ramai dikarenakan fasilitas tempat parkir yang sangat minim membuat sedikit terganggu saat akan melakukan pelayanan,” jelas seorang Laki-laki berumur 48 tahun yang bekerja sebagai Wiraswasta.¹⁹

“Pernah merasakan ketidaknyamanan di ruang tunggu SAMSAT Kabupaten Bandung Barat karena AC yang tidak dingin membuat suasana pada saat menunggu antrian menjadi kurang nyaman karena terasa panas,” jelas seorang Perempuan berumur 33 tahun yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.²⁰

Dari hasil jawaban wawancara seperti di atas terhadap beberapa pengguna layanan pembayaran pajak atau perpanjangan STNK ini mencerminkan adanya indikasi masalah kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan yang perlu mendapat perhatian guna meningkatkan kinerja

¹⁸ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 11.36

¹⁹ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 11.49

²⁰ Wawancara pada tanggal 22 November 2023, pukul 12.12

pegawai dan kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Seberapa tinggi Kinerja Pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat?
2. Seberapa tinggi Kepuasan Pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat?
3. Apakah Kinerja Pegawai berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui seberapa tinggi Kinerja Pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengetahui seberapa tinggi Kepuasan Pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat.

3. Mengetahui apakah Kinerja Pegawai berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka manfaat dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat serta menjadi bahan pertimbangan dalam bidang pelayanan publik sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan.

2. Praktis

- a. Bagi peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan pelayanan publik yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan.

- b. Bagi instansi

Sebagai bahan informasi, masukan dan menjadi bahan evaluasi bagi instansi sektor publik untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat.

c. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan referensi sebagai bahan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN, menjelaskan latar belakang mengapa kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan perlu untuk diteliti. Kemudian ada rumusan masalah yang menjadi pertanyaan penelitian, serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Lalu, ada manfaat penelitian yang menjelaskan apa saja manfaat penelitian ini bagi banyak orang. Di bagian akhir terdapat sistematika penulisan yang menjelaskan intisari bahasan setiap bab yang ada dalam penelitian ini.

BAB 2: KAJIAN PUSTAKA, menjelaskan mengenai teori yang digunakan oleh peneliti sebagai landasan pemikiran untuk menjawab pertanyaan peneliti. Bab ini diawali dengan teori kinerja pegawai dan teori kepuasan pelanggan. Lalu, pada

bab ini juga dijelaskan pengaruh kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan yang peneliti dapatkan dari berbagai buku, dari penjelasan ini kemudian dibuat kerangka pemikiran dan juga hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN, bab ini berisi penjelasan mengenai rancangan penelitian yang digunakan, populasi dan sampel yang digunakan, pengukuran dan instrumen penelitian yang menjelaskan operasional variabel, instrumen penelitian, skala pengukuran, reliabilitas, validitas. Lalu, terdapat pengumpulan data yang berisi teknik pengumpulan data.

BAB 4: PROFIL ORGANISASI, berisi tentang profil dan sejarah organisasi yang diteliti oleh peneliti.

BAB 5: HASIL DAN PEMBAHASAN, berisi tentang pembahasan terkait dengan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pertanyaan masalah, teori yang digunakan untuk menjawab pertanyaan permasalahan yang akan dianalisis.

BAB 6: PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap penelitian ini.