

**PUBLIC SERVICE QUALITY:  
LAYANAN SAMSAT KOTA MAGELANG**

*Public Service Quality: Magelang City SAMSAT Service*

<sup>1</sup>Ananda Putri Haryanti, <sup>2</sup>Destiana Putri, <sup>3</sup>Joko Tri Nugraha

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar

<sup>1</sup>ananda.putri.haryanti@students.untidar.ac.id, <sup>2</sup>destiana.putri@students.untidar.ac.id,

<sup>3</sup>jokotrinugraha@untidar.ac.id

**Kata Kunci:**

**ABSTRAK**

Public Service, Kualitas layanan, SAMSAT Kota Magelang

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Magelang dan mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 100 responden pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan sudah baik, khususnya pada indikator keandalan, daya tanggap, personalisasi, dan bukti fisik. Pegawai dinilai telah terlatih, ramah, dan mampu memberikan layanan tepat waktu. Meski demikian, ada beberapa responden yang memberikan tanggapan netral, hal ini mengindikasikan perlu adanya upaya peningkatan pada aspek personalisasi layanan dan fasilitas fisik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kualitas layanan di SAMSAT Kota Magelang secara umum sudah baik, namun diperlukan upaya perbaikan untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

**Keywords:**

Public service, Service quality, SAMSAT Magelang City

**Abstract**

This study aims to evaluate the quality of public services at the SAMSAT office in Magelang City and assess the extent to which the services provided meet public expectations. The research employed a quantitative approach using a survey technique involving 100 respondents who are service users. The findings indicate that the majority of respondents rated the quality of services as good, particularly in the indicators of reliability, responsiveness, personalization, and tangibles. Employees were perceived as well-trained, friendly, and capable of delivering timely services. However, some respondents gave neutral feedback, indicating a need for improvements in the aspects of service personalization and physical facilities. It can be concluded that while the quality of services at the SAMSAT office in Magelang City is generally good, further improvements are necessary to achieve optimal service delivery that aligns with public expectations.

## A. PENDAHULUAN

Organisasi memiliki struktur fundamental yang mendukung pelaksanaan aktivitas sesuai dengan tujuan dan visi yang telah ditetapkan. Organisasi merupakan batang tubuhnya dan manajemen berfungsi untuk menggerakkan organisasi guna mencapai tujuan yang diharapkan dan dapat berkembang semakin baik. Manajemen pelayanan memainkan peran penting untuk menjamin bahwa proses pelayanan berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Seluruh elemen dalam organisasi beroperasi berdasarkan sistem yang telah dirancang. Organisasi berfungsi sebagai wadah yang mengatur semua komponen agar beroperasi sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Setiap instansi selalu diarahkan untuk menjalankan program agar dapat meraih tujuan. Instansi merupakan unit yang kompleks, berupaya mengoptimalkan alokasi sumber daya manusia demi mencapai sasaran tertentu. Semua organisasi harus bersaing untuk memberikan layanan terbaik seiring perkembangan zaman. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya sesuai dengan rencana dan prosedur yang berlaku, maka instansi tersebut dapat dikatakan efektif.

Standar untuk menilai dan mengukur efektivitas pelaksanaan pencapaian pemerintah melalui birokrasi merupakan pelayanan publik (Sihotang, 2023). Sebagaimana dinyatakan oleh Rasyid (1997) (dalam Hardiyansyah, 2018), tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat dengan menyediakan lingkungan yang memungkinkan individu menjalani kehidupan yang layak. Kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik membantu pemerintah mengelola pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur penyediaan pelayanan publik dan memberikan kepastian hukum tentang pelaksanaannya. Pegawai negeri dan masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh dan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan yang diinginkan mestinya pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya, kualitas ini berkaitan dengan pelayanan yang baik, yaitu bagaimana karyawan melayani pelanggan atau masyarakat dengan memuaskan.

Pelayanan publik adalah indikator keberhasilan pelaksanaan tugas dan pencapaian pemerintah melalui birokrasi (Sihotang, 2023). Ada tiga elemen krusial dalam pelayanan publik, yaitu: (1) Organisasi yang menyediakan atau mengelola layanan, dalam hal ini adalah lembaga pemerintah; (2) Penerima layanan (klien), yang terdiri dari individu, kelompok masyarakat, atau organisasi yang terlibat; dan (3) Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan (Hardiyansyah, 2018). Namun, perbaikan kualitas layanan publik merupakan masalah utama. Terdapat banyak faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan; hal ini termasuk penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Pelayanan publik masih memiliki berbagai kekurangan dalam penyelenggaraannya, seperti: kurang responsif, kurang informatif, tidak mudah diakses, tidak terkoordinasi, birokratis, tidak peka terhadap keluhan, saran dan aspirasi masyarakat, serta inefisien (Hardiyansyah, 2018).

Hal ini mengurangi kepercayaan publik terhadap pemberi pelayanan yang menyebabkan mereka mencari alternatif lain, seperti mengeluarkan lebih banyak uang (Lestari & Santoso, 2022). Situasi tersebut menciptakan dilema bagi masyarakat, di mana mereka terpaksa mencari jalan pintas untuk mendapatkan layanan yang seharusnya diberikan secara adil dan transparan. Ketika kepercayaan terhadap sistem pelayanan menurun, hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan individu, tetapi juga memperburuk citra lembaga yang menyediakan layanan publik. Akibatnya, akan ada penurunan partisipasi masyarakat dalam program-program yang dicanangkan oleh pemerintah, karena mereka merasa tidak dihargai dan diabaikan. Untuk mengatasi masalah ini,

perlu adanya langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah tempat pemilik kendaraan mendaftarkan kendaraan dan membayar pajak tahunan. Melalui SAMSAT, pemilik kendaraan dapat memastikan jika kendaraannya terdaftar dengan resmi serta pajak kendaraan sudah dibayarkan tepat pada waktunya. Menurut data yang didapat dari *website* Bapenda.jatengprov.go.id, SAMSAT adalah kumpulan aktivitas yang termasuk dalam pelaksanaan sebagai berikut: (1) Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor/Ranmor; (2) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor/PKB; (3) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor/BBNKB; dan (4) Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan/SWDKLLJ. Adapun juga beberapa fungsi SAMSAT, seperti: (a) Pendaftaran serta Pembayaran Pajak Kendaraan; (b) Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK); (c) Pemeriksaan Kendaraan; dan (d) Penegakan Hukum. SAMSAT Kota Magelang berada di daerah Kota Magelang, tepatnya di Jl. Jenderal Sudirman No.42, Magersari, Magelang Selatan, Kota Magelang, Jawa Tengah. Layanan SAMSAT di Kota Magelang mencaup 2, yaitu Pajak Tahunan (SAMSAT Cepat), dan layanan *online* melalui aplikasi New Sakpole (Sistem Administrasi Pajak *Online*).

Pembangunan di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan publik sudah seharusnya beradaptasi dengan pembenahan peraturan-peraturan yang salah satunya menjadi penghambat. Sistem pelayanan perlu memperhatikan tuntutan yang ada di masyarakat sehingga pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus sanggup merespon kebutuhan tersebut sebagai pengguna layanan dengan mengadakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini adalah penilaian terhadap kualitas layanan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan, misalnya Model *Seroqual (Service Quality)*, misalnya, merupakan salah satu alat yang sering digunakan untuk menilai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Melalui alat ini, kita dapat lebih memahami di mana letak kelemahan dalam layanan yang diberikan. Menerapkan model ini dalam konteks SAMSAT Kota Magelang akan memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik memiliki keterkaitan langsung dengan masyarakat yang menjadi penerimanya, masyarakat dapat menilai bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Penilaian terhadap kinerja pelayanan akan meningkat jika pelayanan diterima dengan baik dan memuaskan. Secara sederhana, seluruh aspek pelayanan publik berfokus pada kepuasan masyarakat. Pernyataan ini menggambarkan implementasi dan aktualisasi pelayanan publik yang dinamis dan fleksibel. Jika masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu layanan yang diberikan, maka dapat dipastikan bahwa layanan tersebut tidak efektif dan tidak efisien, terutama dalam konteks pelayanan publik. Jenis pelayanan yang diberikan akan tercatat dalam ingatan masyarakat dan menjadi catatan bagi penyelenggara layanan (Lestari & Santoso, 2022). Dalam aspek pelayanan, undang-undang telah mengatur jenis-jenis pelayanan yang harus diberikan, seperti pelayanan barang, jasa, atau administrasi. Tentunya, pelayanan harus dilakukan secara profesional dan dilakukan oleh individu yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang tinggi.

Dari berbagai perspektif yang telah diuraikan, dapat dilihat bahwa penelitian tentang kualitas layanan di SAMSAT Kota Magelang sangat relevan dan penting untuk dilakukan. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik, sudah sepantasnya

instansi-instansi pemerintah, termasuk SAMSAT, mengupayakan peningkatan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat adalah aset berharga bagi pemerintah, dan dengan memberikan pelayanan yang optimal, diharapkan hubungan antara kedua pihak dapat terjalin dengan baik. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan komitmen dan usaha yang maksimal dari semua pihak yang terlibat. Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam peningkatan kualitas layanan di SAMSAT Kota Magelang. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan publik dan manajemen layanan, serta dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan yang lebih baik untuk pelayanan masyarakat. Dengan demikian, melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai pentingnya kualitas layanan di institusi pemerintah, serta bagaimana peningkatan kualitas layanan dapat memberikan efek positif tidak hanya kepada masyarakat, tetapi juga terhadap citra pemerintah itu sendiri. Pada akhirnya, sebuah pelayanan publik yang berkualitas akan berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang lebih sejahtera, karena pemerintah yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan warganya seharusnya menjadi tujuan utama dari setiap program layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Magelang dan mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode ini berangkat dari filosofi tertentu sehingga dianggap sebagai metode ilmiah karena melengkapi prinsip-prinsip keilmuan yang bersifat nyata, rasional, faktual, terukur, dan terstruktur (Sugiyono, 2017). Penelitian dengan pendekatan kuantitatif lebih menekankan perhatian pada sejumlah gejala yang memiliki karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia, yang dikenal sebagai variabel (Ali et al., 2022). Pendekatan yang diterapkan adalah metode survei. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat pengguna layanan di Kantor SAMSAT Kota Magelang. Berdasarkan data dari [Datago.magelangkota.go.id](http://Datago.magelangkota.go.id) (2024), jumlah pengguna kendaraan umum di Kota Magelang mencapai 27.861 jiwa (Datago, 2024). Untuk memastikan jumlah sampel yang diperlukan mewakili keseluruhan masyarakat dalam studi ini, penentuan jumlah responden mengacu pada rumus Slovin, sehingga diperoleh 100 responden yang berasal dari masyarakat Kota Magelang, dengan fokus di Kecamatan Magelang Selatan untuk mewakili keseluruhan populasi Kota Magelang. Berikut perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{27.861}{1 + 27.861 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{27.861}{1 + 223.119 (0,01)}$$

$$n = \frac{27.861}{279,61}$$

$$n = 99,64$$

$$n = \mathbf{100}$$

Keterangan:

N : Jumlah populasi

e : Taraf kesalahan/Taraf signifikan

n : Jumlah sampel

Dengan menerapkan pendekatan survei, peneliti memperoleh data berupa angka setelah mendistribusikan survei kepada masyarakat. Informasi yang telah dikumpulkan oleh peneliti kemudian perlu dianalisis menggunakan aplikasi statistik IBM SPSS 27. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner disusun dalam bentuk distribusi frekuensi dengan mengelompokkan data responden berdasarkan jenis kelamin dan usia. Dengan menggunakan IBM SPSS 27, peneliti juga dapat menghasilkan beragam visualisasi data, seperti diagram batang yang dapat memperkuat penyajian hasil penelitian. Hal ini sangat penting untuk memudahkan pemahaman bagi pembaca yang mungkin tidak akrab dengan data berbentuk angka.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah hasil dari birokrasi publik yang diterima oleh pengguna atau masyarakat secara umum (Wibowo & Kertati, 2022). Pelayanan publik bukan hanya sekadar memberikan layanan kepada masyarakat, tetapi juga merupakan wujud komitmen pemerintah untuk berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini mencakup penyediaan layanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara kepada masyarakat itu sendiri dan mempunyai tujuan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat (Juniarso Ridwan & Achmad Sodik Sudrajat, 2020). Ini merupakan serangkaian kegiatan yang menjadi kewajiban pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk melalui pelayanan jasa guna mencapai tujuan negara, yaitu kesejahteraan masyarakat (Muhammad Sawir, 2020). Dalam pengertian ini, pelayanan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para penyedia layanan, dan pada saat yang sama, merupakan hak yang dimiliki oleh penerima layanan. Pelayanan kepada masyarakat atau publik oleh aparatur pemerintah dalam dunia pemerintahan adalah cara aparatur negara menjalankan tugasnya sebagai abdi masyarakat yang terus ditingkatkan.

Menurut Winarsih & Ratminto (2013) (dalam Pangkey & Rantung, 2023), manajemen pelayanan publik adalah usaha untuk mengendalikan berbagai aspek (manajemen) dalam rangka menyiapkan, pengadaan, atau menyalurkan barang dan jasa kepada masyarakat. Ini mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, pengarahan atau koordinasi untuk menyelesaikan kegiatan pelayanan publik demi mencapai tujuan yang ditetapkan. Sebuah organisasi yang memberikan layanan kepada masyarakat hanya dapat memberikan layanan yang baik, jika ada beberapa faktor didalamnya. Menurut teori Ratminto dan Winarsih, pelayanan yang baik dapat dicapai dengan mengedepankan penguatan posisi tawar pengguna layanan (masyarakat atau pelanggan). Oleh karena itu, pengguna layanan seharusnya menjadi prioritas utama dan mendapatkan dukungan dari berbagai faktor, seperti:

a. Budaya Organisasi Pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa

Budaya organisasi dalam konteks pelayanan sangat penting dalam manajemen layanan karena organisasi melakukan berbagai tugas dan prosedur program. Keberhasilan atau kegagalan manajemen layanan sangat bergantung pada budaya yang ada. Pengembangan budaya organisasi menjadi hal krusial untuk mengevaluasi dukungan terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas menjalankan tugas mereka dengan baik sesuai dengan nilai-nilai yang dianut, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap

peningkatan kinerja pegawai. Sebab, individu dalam organisasi berperan sebagai perencana, pelaksana, dan penentu keberhasilan organisasi, khususnya dalam penyediaan layanan.

b. Sistem Pelayanan dalam Organisasi Penyelenggara Pelayanan

Sistem pelayanan yang berfokus pada kepentingan pelanggan (masyarakat) dan pengembangan layanan berdasarkan tujuan yang diharapkan adalah bagian penting dari manajemen pelayanan berkualitas. Dengan adanya sistem ini, keberhasilan dalam memberikan layanan akan lebih terjamin.

c. Sumber Daya Manusia yang Berorientasi pada Pengguna Jasa.

Manajemen pelayanan yang efektif dihasilkan oleh petugas yang memiliki keterampilan dan reputasi baik dalam melaksanakan tugas mereka. Oleh karena itu, penting untuk memberdayakan pengelolaan sumber daya manusia, mengingat peran aktif individu dalam setiap aktivitas organisasi. Mereka bertindak sebagai perencana, pelaksana, dan penentu keberhasilan organisasi, terutama dalam penyediaan layanan.

Menurut Zeithaml Parasuraman Bery (dalam Yusriardi, 2018), penting untuk memahami mutu pelayanan yang dialami oleh klien dalam kondisi yang jelas. Ada indikator kepuasan klien yang terletak pada lima indikator kualitas pelayanan berdasarkan apa yang dinyatakan oleh pelanggan. Kelima indikator Servqual tersebut, meliputi: (1) *Tangible* atau bukti fisik, yang mencakup kualitas pelayanan dalam bentuk sarana dan prasarana instansi; (2) *Reliability* atau keandalan, yang menunjukkan kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang terpercaya; (3) *Responsiveness* atau daya tanggap, yakni kapasitas untuk memberikan bantuan dan menyajikan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta peka terhadap harapan pelanggan; (4) *Assurance* atau jaminan, yang berkaitan dengan keterampilan, keahlian, dan sikap pegawai dalam meyakinkan pelanggan; (5) *Empathy*, yang mencakup tindakan nyata dan kepedulian dari karyawan terhadap pelanggan.

Dalam penelitian yang dikembangkan oleh Mittal.B & w.m.Lassar (1996), "*The Role of Personalization in Service Encounter*", terdapat empat indikator yang dikembangkan, yaitu: (1) Keandalan (*Reliability*), (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), (3) Personalisasi (*Personalization*), dan (4) Bukti Fisik (*Tangibles*). *SERVQUAL* mencakup personalisasi, khususnya dalam indikator Empati. Personalisasi berhubungan dengan cara karyawan layanan berkomunikasi dengan pelanggan secara manusiawi. Oleh karena itu, ini mencakup elemen seperti kesopanan dan keramahan karyawan, usaha karyawan untuk mengenal pelanggan secara individu, terlibat dalam percakapan yang bersahabat, serta menunjukkan kehangatan mereka. Menurut Mittal. B & w.m.Lassar (1996), penting untuk mempertimbangkan modifikasi ini dari sudut pandang yang tepat. Pertama, formulasi yang diajukan menganggap *SERVQUAL* sebagai sesuatu yang bernilai dan hanya menyederhanakan beberapa item. Kedua, indikator dan item yang mungkin tumpang tindih dihapus atau dipindahkan ke kategori yang lebih logis secara konseptual. Karena item hanya dipindahkan atau item yang serupa dikecualikan, kami hanya mengharapkan klaritas konseptual tanpa perlu adanya peningkatan varians yang dijelaskan dalam persepsi kualitas secara keseluruhan. Pengembangan indikator ini diharapkan menunjukkan bahwa versi yang disederhanakan dan efisien dapat memberikan kinerja yang setara (Mittal & Lassar, 1996).

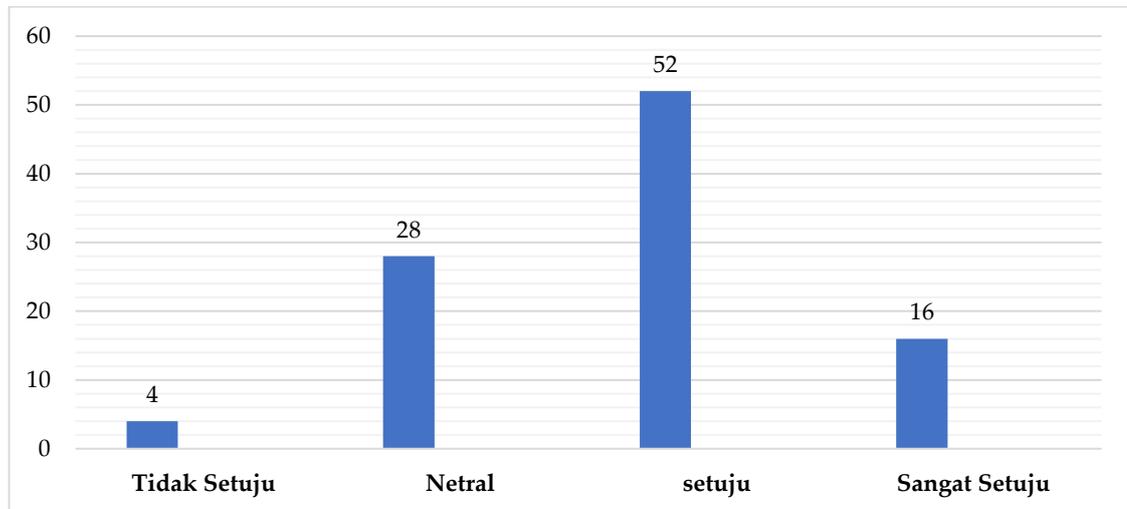
**1. Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah kami lakukan dengan mencari jumlah penduduk kota Magelang yang menggunakan layanan SAMSAT Kota Magelang, kami mendapatkan 100 responden. Data yang diperoleh melalui penelitian kuantitatif ini berupa sebuah angka yang selanjutnya diolah menggunakan aplikasi SPSS 27. Melalui proses analisis ini, peneliti dapat memperoleh temuan yang representatif mengenai penggunaan layanan SAMSAT di kalangan penduduk kota, sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Memberikan Layanan dengan Baik Sejak Pertama Kali**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	28	28.0	28.0	32.0
	Setuju	52	52.0	52.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 1**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Memberikan Layanan dengan Baik Sejak Pertama Kali**

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

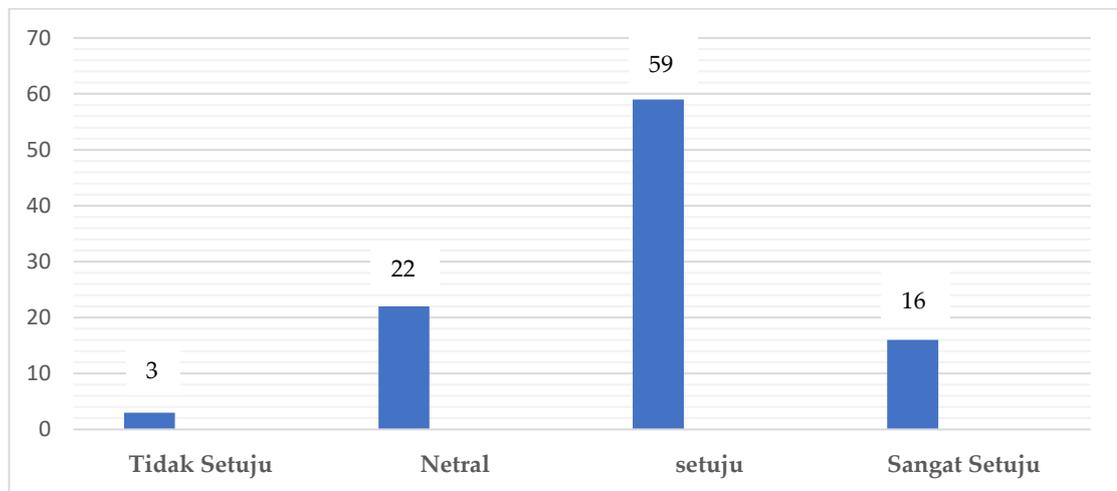
Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 4 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 28 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan

pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 52 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 16 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 1 tersebut bahwa terdapat 52% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 2**  
**Semua Pegawai SAMSAT Kota Magelang Terlatih dengan Baik dan Mempunyai Pengetahuan yang Baik**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	22	22.0	22.0	25.0
	setuju	59	59.0	59.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 2**  
**Semua Pegawai SAMSAT Kota Magelang Terlatih dengan Baik dan Mempunyai Pengetahuan yang Baik**

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

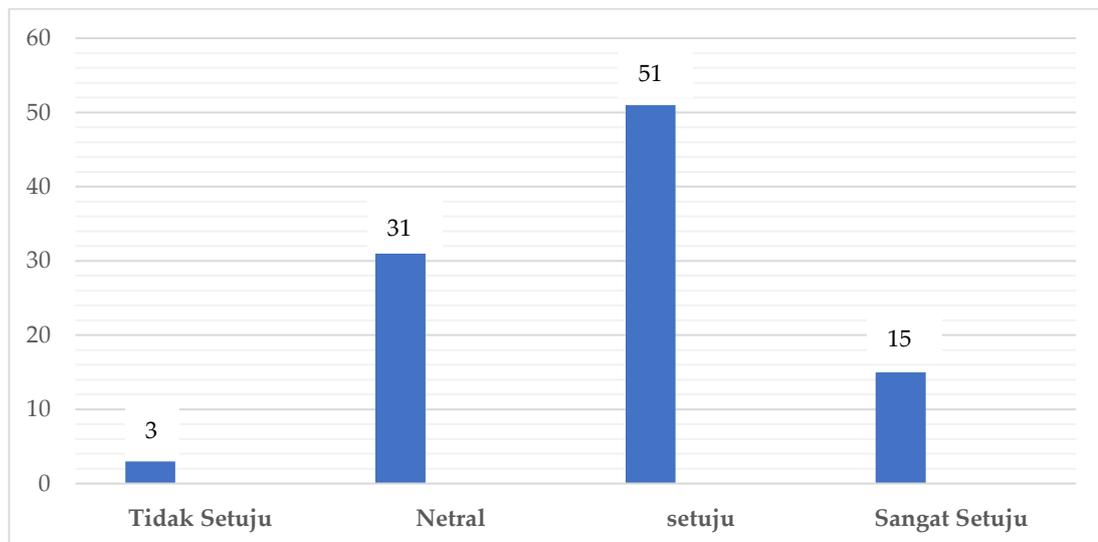
Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 3 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 22 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan

pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 59 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 16 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 2 bahwa terdapat 59% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 3**  
**Pegawai di SAMSAT Kota Magelang Memberikan Layanan Seperti yang dijanjikan**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	31	31.0	31.0	34.0
	Setuju	51	51.0	51.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 3**  
**Pegawai di SAMSAT Kota Magelang Memberikan Layanan Seperti yang dijanjikan**

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 3 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 31 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan

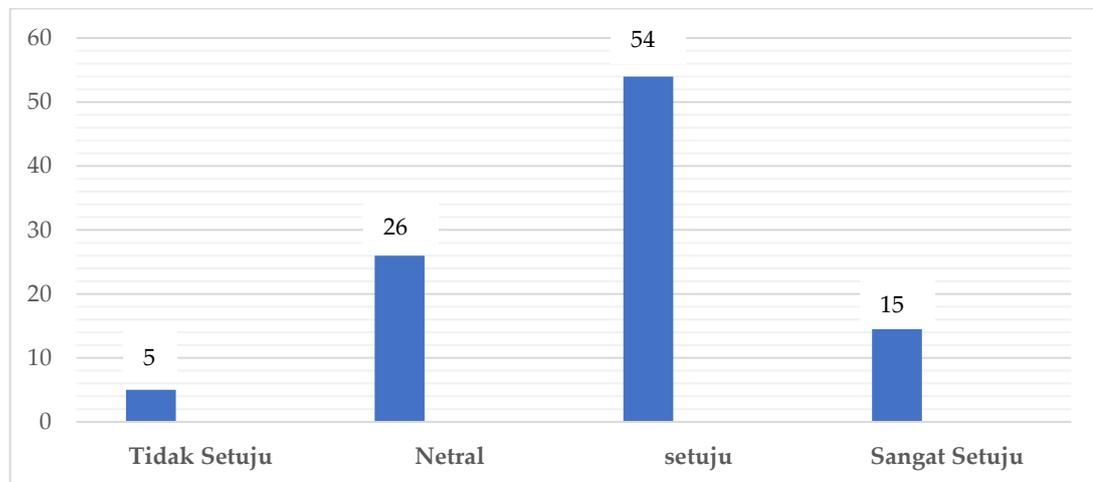
pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 51 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 15 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 3 bahwa terdapat 51% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

## 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 4**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Memberikan Pelayanan untuk Anda dengan Segera**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Netral	26	26.0	26.0	31.0
	Setuju	54	54.0	54.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 4**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Memberikan Pelayanan untuk Anda dengan Segera**

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

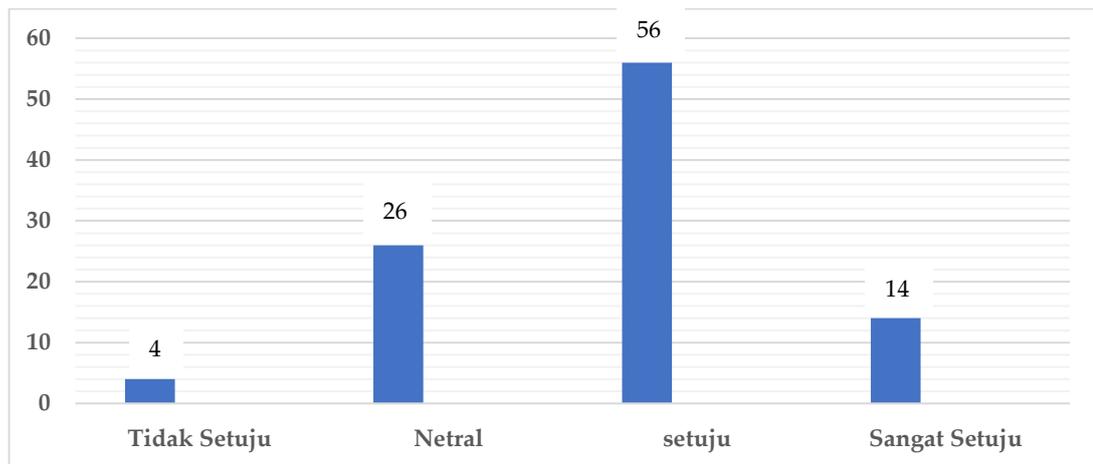
Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 5 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 26 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan

pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 54 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 15 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 4 bahwa terdapat 54% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 5**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Selalu Bersedia Membantu Keluhan Anda**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	26	26.0	26.0	30.0
	Setuju	56	56.0	56.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 5**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Selalu Bersedia Membantu Keluhan Anda**

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

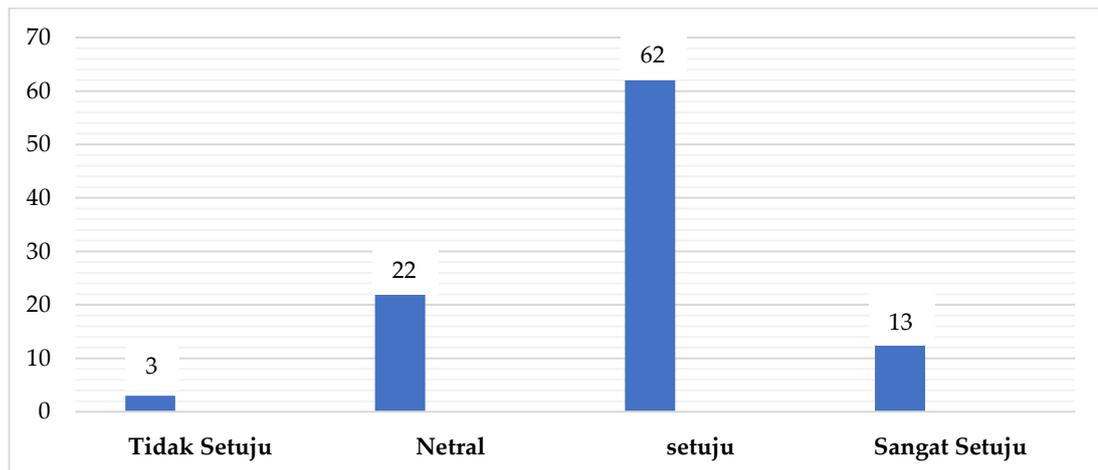
Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang memilih Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 4 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 26 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 56 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 14 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat

disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 5 bahwa terdapat 56% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 6**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Bersedia Memberi Tanggapan Atas Permintaan Anda**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	22	22.0	22.0	25.0
	Setuju	62	62.0	62.0	87.0
	Sangat Setuju	13	13.0	13.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 6**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Bersedia Memberi Tanggapan Atas Permintaan Anda**  
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang memilih Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 3 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 22 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 62 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 13 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 6 bahwa terdapat 62% responden yang setuju atas

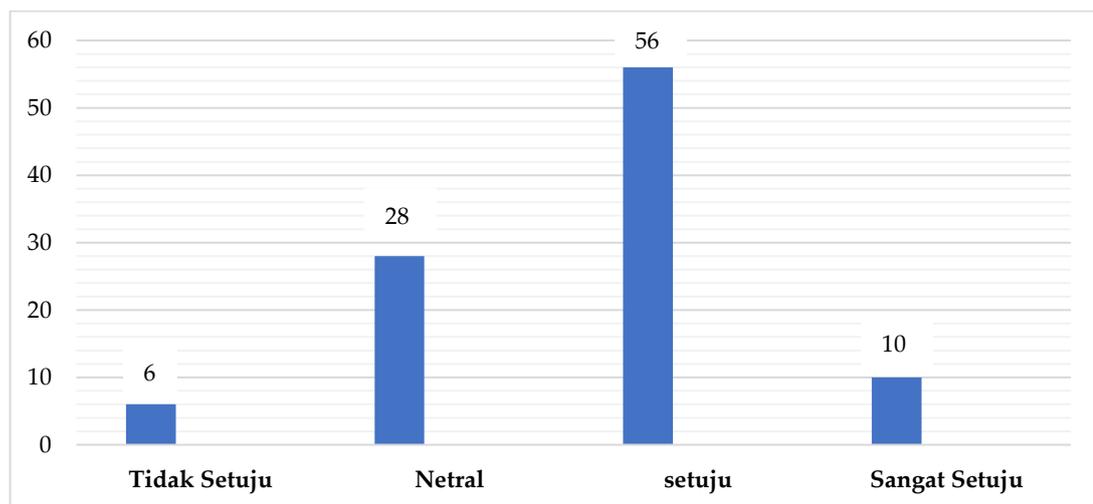
pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

### 3. Personalisasi (*Personalization*)

**Tabel 7**  
**Semua Pegawai SAMSAT Kota Magelang Berperilaku Ramah dan Sopan**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Netral	28	28.0	28.0	34.0
	Setuju	56	56.0	56.0	90.0
	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 7**  
**Semua Pegawai SAMSAT Kota Magelang Berperilaku Ramah dan Sopan**

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

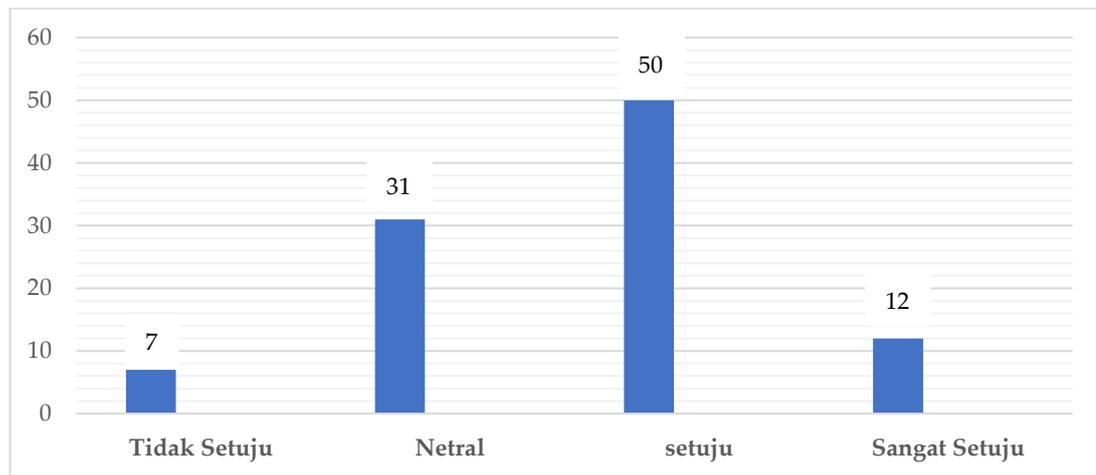
Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 6 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 28 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 56 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 10 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 7 bahwa terdapat 56% responden yang setuju atas pelayanan yang

diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 8**  
**Semua Pegawai SAMSAT Kota Magelang Memperlakukan Semua Orang dengan Sama**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Netral	31	31.0	31.0	38.0
	Setuju	50	50.0	50.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



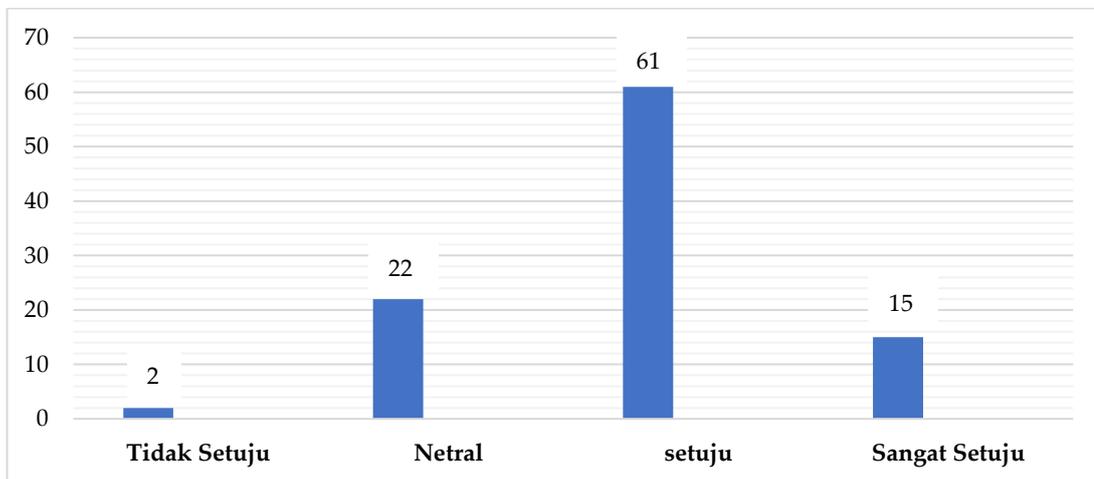
**Grafik 8**  
**Semua Pegawai SAMSAT Kota Magelang Memperlakukan Semua Orang dengan Sama**  
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 7 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 31 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 50 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 12 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 8 bahwa terdapat 50% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 9**  
**Seluruh Pegawai SAMSAT Kota Magelang Memberikan Rasa Nyaman kepada Anda dalam Melayani**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	22	22.0	22.0	24.0
	Setuju	61	61.0	61.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 9**  
**Seluruh Pegawai SAMSAT Kota Magelang Memberikan Rasa Nyaman kepada Anda dalam Melayani**

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

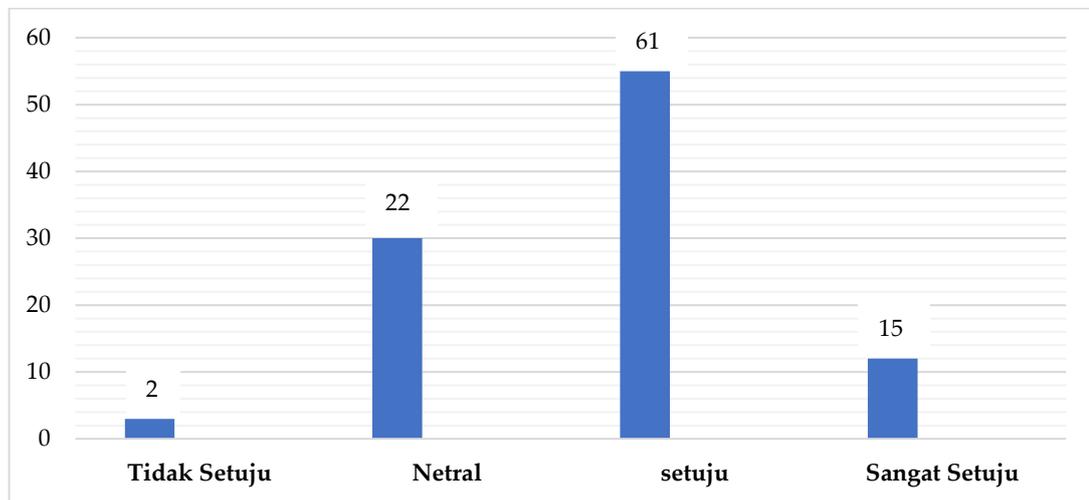
Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 2 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 22 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 61 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 15 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 9 bahwa terdapat 61% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

4. Bukti Fisik (*Tangibles*)

**Tabel 10**  
SAMSAT Kota Magelang sudah Memiliki Peralatan yang Modern

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	22	22.0	22.0	24.0
	Setuju	61	61.0	61.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 10**  
SAMSAT Kota Magelang sudah Memiliki Peralatan yang Modern

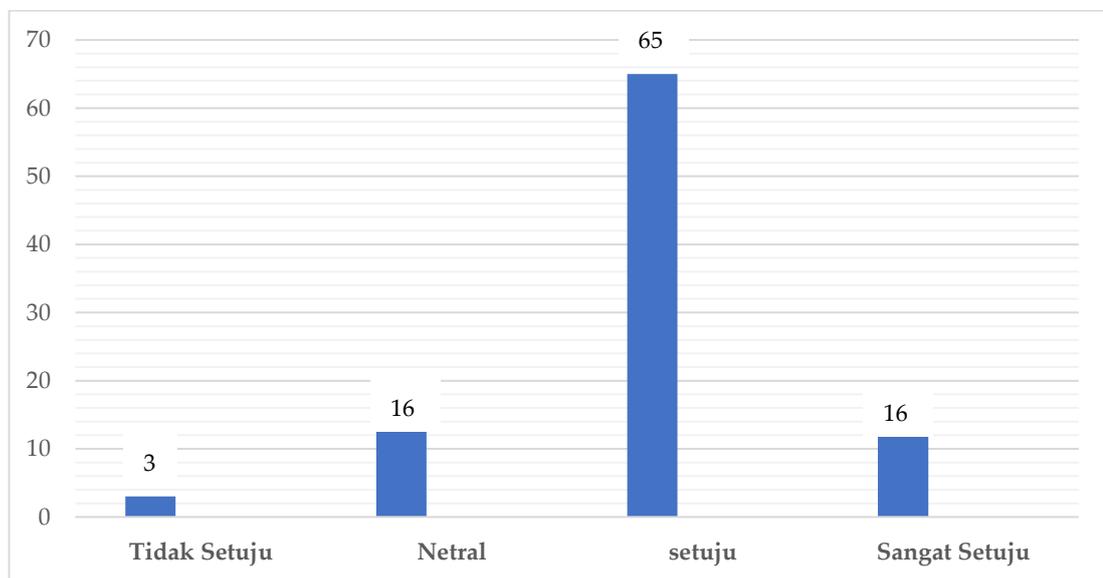
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 3 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 30 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 55 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 12 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 10 bahwa terdapat 55% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 11**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Berpakaian Rapi dan Menarik**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	16	16.0	16.0	19.0
	Setuju	65	65.0	65.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 11**  
**Pegawai SAMSAT Kota Magelang Berpakaian Rapi dan Menarik**

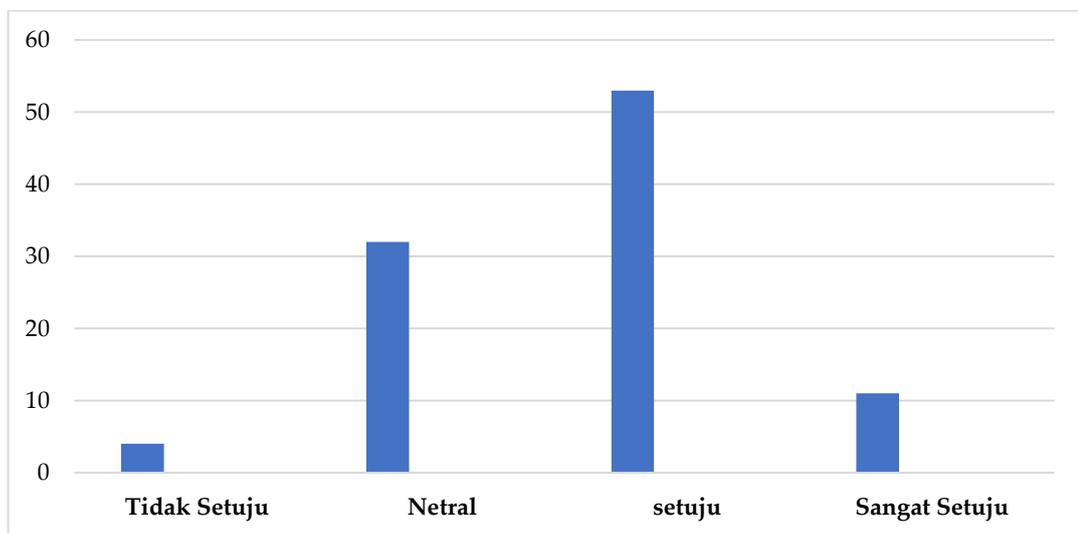
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 3 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 16 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 65 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 16 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 11 bahwa terdapat 65% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 12**  
**Fasilitas Ruang Tunggu yang disediakan Sudah Nyaman bagi Pengunjung**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	32	32.0	32.0	36.0
	Setuju	53	53.0	53.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 12**  
**Fasilitas Ruang Tunggu yang disediakan Sudah Nyaman bagi Pengunjung**

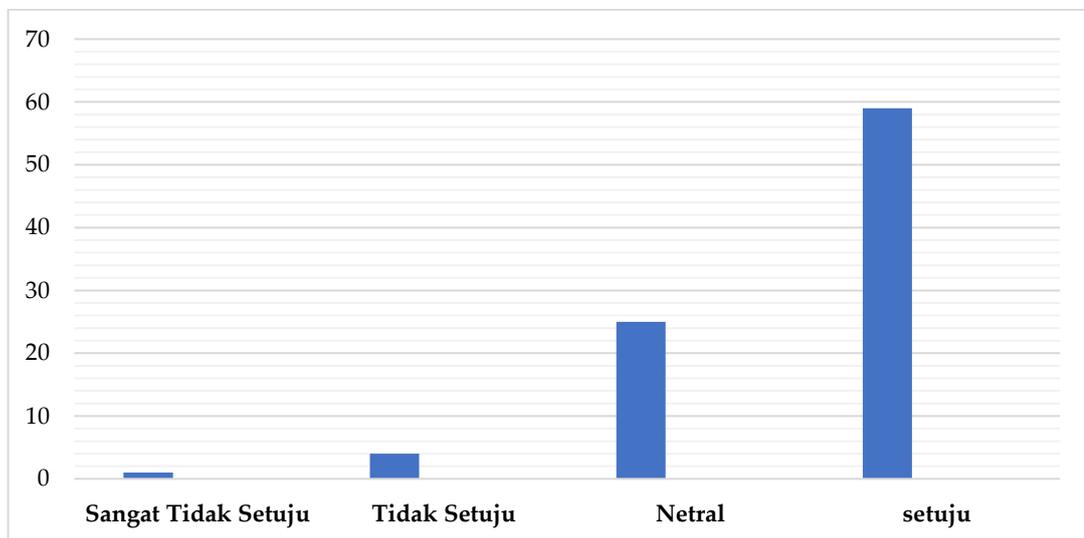
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 4 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 32 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 53 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 11 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 12 bahwa terdapat 53% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

**Tabel 13**  
**SAMSAT Kota Magelang Memiliki Fasilitas Fisik yang Menarik**

Persepsi Responden		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Netral	25	25.0	25.0	30.0
	Setuju	59	59.0	59.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.



**Grafik 13**  
**SAMSAT Kota Magelang Memiliki Fasilitas Fisik yang Menarik**

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024.

Melalui hasil penelitian yang telah kami lakukan pada penelitian Kualitas Layanan SAMSAT Kota Magelang melalui 100 responden, dapat disimpulkan bahwa 1 responden Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan di SAMSAT Kota Magelang. Kemudian, 4 responden memilih Tidak Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Lalu, 25 responden memilih Netral dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Sejumlah 59 responden memilih Setuju dengan pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang, dan 11 responden lainnya memilih Sangat Setuju pada pernyataan pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang. Dapat disimpulkan dari pernyataan dan Grafik 13 bahwa terdapat 59% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Magelang sesuai dengan pedoman prinsip pelayanan pada SAMSAT Kota Magelang.

#### D. SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian mengenai Kualitas Layanan di SAMSAT Kota Magelang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT Kota Magelang umumnya dinilai positif oleh masyarakat pengguna. Dalam studi ini, 100 responden memberikan umpan balik yang baik terhadap berbagai aspek layanan yang tersedia. Kualitas Layanan di SAMSAT Kota Magelang diukur menggunakan kuesioner yang mencakup empat indikator, yaitu (1) Keandalan (*Reliability*), (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), (3) Personalisasi (*Personalization*), dan (4) Bukti Fisik (*Tangible*), yang terdiri dari tiga belas pernyataan serta lima skala Likert.

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam indikator *reliability*, responden setuju bahwa pegawai SAMSAT memberikan layanan yang memuaskan sejak awal interaksi. Sebagian besar responden merasa bahwa pegawai telah dilatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang memadai untuk melayani. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di SAMSAT merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, responden juga mengindikasikan bahwa pegawai SAMSAT Kota Magelang mampu memenuhi janji layanan yang diberikan, dengan banyak yang sepakat bahwa mereka memberikan pelayanan tepat waktu. Ini mencerminkan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas mereka secara efektif dan membangun kepercayaan di kalangan masyarakat.

Pada indikator *responsiveness*, responden sepakat bahwa pegawai SAMSAT Kota Magelang responsif dalam memberikan layanan dan siap memenuhi permintaan serta membantu menangani keluhan masyarakat. Pegawai menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan tanggapan yang cepat dan akurat terhadap kebutuhan dan pertanyaan pengguna layanan. Namun, terdapat beberapa responden yang memberikan tanggapan netral, menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak selalu sama. Beberapa mungkin merasa bahwa kecepatan pelayanan masih dapat ditingkatkan, terutama dalam situasi tertentu. Oleh karena itu, meskipun sebagian besar pengguna merasa puas dengan kecepatan layanan, tanggapan netral ini menunjukkan perlunya perhatian lebih agar semua pengguna mendapatkan pelayanan yang cepat dan responsif secara konsisten.

Dalam indikator *personalization*, responden setuju dengan pernyataan bahwa pegawai di kantor SAMSAT Kota Magelang bersikap ramah dan sopan, memperlakukan semua orang secara adil, dan menciptakan suasana yang nyaman dalam pelayanan. Masyarakat menilai pegawai SAMSAT bersikap ramah dan sopan, yang berkontribusi terhadap pengalaman positif saat menggunakan layanan. Meski demikian, ada juga responden yang memberikan tanggapan netral terkait kesetaraan perlakuan pegawai terhadap setiap orang. Tanggapan netral ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal personalisasi, terutama dalam menciptakan interaksi yang lebih individu dan responsif terhadap kebutuhan spesifik pengguna. Secara keseluruhan, pegawai SAMSAT Kota Magelang telah melakukan upaya yang baik dalam memberikan pelayanan yang ramah dan nyaman, tetapi perlu lebih memperhatikan aspek personalisasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dalam indikator *tangible*, responden menilai bahwa SAMSAT Kota Magelang telah menyediakan peralatan modern dan fasilitas yang nyaman bagi pengunjung. Namun, ada beberapa responden yang memberikan pendapat netral atau tidak setuju yang menunjukkan bahwa pelayanan di SAMSAT Kota Magelang mencerminkan pentingnya elemen fisik dan fasilitas yang disediakan terhadap pengalaman pengguna. Responden umumnya setuju bahwa kondisi fisik, seperti kebersihan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan penampilan

pegawai, memberikan kesan positif dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tangible berkontribusi pada kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menikmati layanan. Meski demikian, terdapat juga responden yang memberikan tanggapan netral, yang mencerminkan bahwa meskipun mereka tidak merasakan masalah signifikan, mereka juga tidak menemukan keunggulan yang mencolok di dalam aspek-aspek tersebut.

Tanggapan netral tersebut menunjukkan bahwa pengguna memiliki harapan yang lebih tinggi atau memerlukan perbaikan yang lebih spesifik dalam fasilitas atau penampilan pegawai. Memperhatikan aspek-aspek ini bisa lebih meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh SAMSAT Kota Magelang serta memastikan semua pengguna merasakan pengalaman yang konsisten dan memuaskan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di SAMSAT Kota Magelang telah memenuhi harapan masyarakat, namun masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama terkait dengan fasilitas fisik dan kenyamanan. Dengan terus melakukan evaluasi dan perbaikan, diharapkan SAMSAT Kota Magelang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

## REFERENSI

- Ali, M. M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *JPIB: Jurnal Penelitian Ibnu Rusyd*, 1(2), 1–5. <https://ojs.stai-ibnurusyid.ac.id/index.php/jpib/article/view/86>.
- DataGo. (2024). *Daerah Dalam Angka Kota Magelang 2024 Semester dan II*. datago.magelangkota.go.id. Retrieved from <https://datago.magelangkota.go.id/frontend/item-dda?item=7589>.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juniarso Ridwan, & Achmad Sodik Sudrajat. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1): 43-55. <http://dx.doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>.
- Mas'Ud, F. (2004). *Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mittal, B., & Lassar, W. M. (1996). The Role of Personalization in Service Encounters. *Journal of Retailing*, 72(1), 95–109.
- Muhammad Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Pangkey, & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta: Tahta Media.
- Sihotang, J. S. (2023). Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 188–201. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i2.880>.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Public Service And Governance Journal*, 3(1): 1-13. <http://dx.doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>.
- Yusriardi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.