

ANALISIS PENGARUH LAYANAN SAMSAT WARUNG KOPI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KOTA LHOKSEMawe

The effect of Samsat Warung Kopi Services on Community Satisfaction In Lhokseumawe City

Chaidir¹, Fairus^{2*}, Riezky Purnama Sari³, Ulya Nabilla⁴, Nurviana⁵, Amelia⁶, Muhammad Fuad⁷

¹Mahasiswa Doktoral Sains Manajemen Universitas Unsyiah, Indonesia

^{2,3,4,5,6,7}Universitas Samudra, Jalan Murandeh Langsa, Indonesia

*E-mail korespondensi: fairuz@unsam.ac.id

Diterima: 06 November 2023 | Direvisi: 22 November 2023 | Disetujui: 27 Januari 2024 | Publikasi online: 31 Januari 2024

ABSTRACT

Samsat Warung Kopi is the newest innovation product from the Lhokseumawe Samsat Service in 2021 with the aim of making the vehicle tax payment process fast, easy and in a pleasant atmosphere for people who want to pay taxes. The aim of this research is to determine the quality of Samsat warung kopi's services on the satisfaction of the people of Lhokseumawe. The data used is primary data in the form of a questionnaire results distributed to 59 respondents. The results of the analysis show that Samsat Warung Kopi's services in paying vehicle tax is considered to be very good (81.09%). Community satisfaction with the quality of Samsat Warung Kopi's services in paying vehicle tax is rated as Very Good (83.67%). Regression Value $Y = 17,222 + 0.893X$. dan based on the results of the hypothesis test, it was concluded that that samsat warung kopi's services had a very significant effect on community satisfaction. The percentage of influence of the coffee shop vehicle tax payment service on Lhokseumawe community satisfaction was 0.239 or 23.9% and the remainder was influenced by variables not included in this research.

Kata kunci: Samsat Warung Kopi Services, Community Satisfaction, Lhokseumawe city

ABSTRAK

Samsat Warung Kopi merupakan produk inovasi terbaru dari Layanan Samsat Lhokseumawe pada tahun 2021 dengan tujuan agar proses pembayaran pajak kendaraan dengan cepat, mudah, dan dengan suasana yang menyenangkan bagi masyarakat yang ingin membayar pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan SAMSAT warung kopi terhadap kepuasan masyarakat Kota Lhokseumawe. Data yang digunakan adalah data primer berupa hasil kuisioner yang dibagikan kepada 59 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan Samsat Warung Kopi pada pembayaran pajak kendaraan dinilai sudah Sangat Baik (81,09%). Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Warung Kopi pada pembayaran pajak kendaraan dinilai Sangat Baik (83,67%). Nilai Regresi $Y = 17,222 + 0.893X$. dan berdasarkan hasil uji hipotesis di peroleh kesimpulan bahwa Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Persentase besarnya pengaruh Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi terhadap kepuasan masyarakat Lhokseumawe adalah 0,239 atau 23,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

Kata kunci: Layanan Samsat Warung Kopi, Kepuasan Masyarakat, Kota Lhokseumawe

PENDAHULUAN

Di era modern ini, pelayanan publik telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan publik yang efisien dan memadai berperan dalam meningkatkan kualitas hidup penduduk suatu kota atau wilayah. Salah satu jenis pelayanan publik yang vital adalah layanan Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), yang mencakup pelayanan perpajakan kendaraan bermotor. Layanan Samsat sering kali menjadi titik awal dalam menjalankan kewajiban perpajakan bagi masyarakat. Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. PKB merupakan salah satu pilar utama pendapatan pemerintah daerah yang dapat dialokasikan untuk berbagai program pembangunan dan pelayanan masyarakat. Dana yang dihasilkan dari PKB dapat diterapkan untuk pembiayaan infrastruktur, termasuk perbaikan dan pemeliharaan jalan, serta investasi dalam sistem transportasi umum yang lebih efisien. PKB juga memiliki potensi untuk memperbaiki mobilitas masyarakat dan mendorong perdagangan di wilayah tersebut. Selain itu, pendapatan dari PKB memperkuat kemampuan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dana yang diperoleh dari PKB dapat digunakan untuk mendukung program-program seperti pendidikan, perawatan kesehatan, dan pengembangan fasilitas umum yang memberikan manfaat langsung kepada warga. Selain itu, pendapatan PKB dapat mendukung perbaikan dalam penyediaan layanan administratif, seperti layanan Samsat, yang memiliki peran penting dalam menjalankan pemerintahan yang efisien.

PKB bukan hanya merupakan sumber pendapatan yang esensial bagi pemerintah daerah, tetapi juga berperan dalam menggerakkan roda perekonomian dan mendukung pembangunan berkelanjutan. Pendapatan PKB memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan layanan publik yang lebih baik dan investasi dalam infrastruktur yang mendukung pertumbuhan ekonomi. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh Samsat dalam memberikan pelayanan yang memadai melibatkan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan masyarakat. Salah satu tantangan utamanya adalah bertambahnya kompleksitas dan volume kendaraan bermotor yang perlu dilayani, terutama di perkotaan yang terus berkembang. Untuk mengatasi tantangan ini, dibutuhkan investasi dalam infrastruktur dan sumber daya yang memadai agar dapat mengelola antrian yang panjang serta proses administratif yang kompleks. Selain itu, tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan juga merupakan isu yang signifikan. Hal ini berdampak pada pendapatan yang diperoleh dari pajak kendaraan, dan jika kesadaran ini rendah, dapat berpotensi mengurangi pendapatan yang sangat dibutuhkan. Akibat dari tantangan-tantangan ini adalah terhambatnya kinerja dan efisiensi Samsat. Antrian panjang dan prosedur yang rumit dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, yang dapat berdampak pada ketaatan pajak. Selain itu, jika Samsat tidak mampu mengatasi peningkatan jumlah kendaraan bermotor, hal ini dapat menghambat pembangunan infrastruktur dan program-program pembangunan yang bergantung pada pendapatan dari pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan ini agar Samsat dapat menjalankan tugasnya dengan efisien, memenuhi ekspektasi masyarakat, dan mendukung pertumbuhan dan pembangunan.

Kota Lhokseumawe, yang terletak di Aceh, adalah salah satu daerah di Indonesia yang juga menghadapi tantangan dalam memberikan layanan Samsat yang memadai. Kota ini terus berkembang, dengan pertumbuhan kendaraan bermotor yang signifikan selama beberapa tahun terakhir. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah membuat inovasi agar layanan Samsat dapat ditemukan di berbagai tempat, termasuk warung kopi atau kafe yang menyediakan fasilitas Samsat Warung Kopi. Layanan Samsat Warung Kopi atau sering disingkat sebagai "Samsat Coffee Shop" di Kota Lhokseumawe merupakan sebuah inovasi dalam ranah pelayanan publik yang mengintegrasikan dua komponen utama, yaitu layanan perpajakan kendaraan bermotor (Samsat) dengan lokasi operasinya yang berada di warung kopi atau kafe. Tujuan utamanya adalah untuk memudahkan akses masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan dan meningkatkan keterjangkauan layanan ini. Layanan ini memanfaatkan tempat-tempat populer seperti warung kopi, sehingga masyarakat dapat sambil menikmati minuman kesukaan mereka sambil melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan. Pelayanan ini dilakukan pada hari senin sampai jumat pukul 09.00 sampai 13.00 WIB, khusus pada hari jumat pada pukul 08.30 sampai dengan 11.00 WIB. Pada hari senin dilaksanakan di Dr. Kupu Premium, pada hari selasa di D'Royal Coffee Space, pada hari rabu di Coffee Time, pada hari kamis di D'Royal Coffee Space, dan pada hari jum'at di Dr. Kupu Premium. Adanya Samsat warung kopi bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak bermotor, karena tidak harus mendatangi Kantor Samsat Lhokseumawe untuk pengurusan pajak tersebut.

Keude kopi atau warung kopi ialah kedai tempat terjadinya jual beli kopi dan minuman kopi. Warung kopi juga menyediakan minuman non kopi, berbagai macam kue terutama kue khas Aceh bahkan wifi gratis untuk pelanggannya. Namun keadaan dan fasilitas warung kopi juga tergantung pada letaknya. Keberadaan warung kopi diperkirakan sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda. Warung kopi salah satu tempat kegiatan sosial yang dapat menemukan dan mendiskusikan berbagai permasalahan masalah masyarakat. Interaksi sosial masyarakat dalam warung kopi didorong oleh motivasi eksotrik yang berupa eksistensi dan fungsi warung kopi sebagai ruang publik yang distimulir faktor informasi dan komunikasi. Keterbatasan tempat ruang hiburan dan rekreasi di Aceh dipandang sebagai pendorong masyarakat berkumpul dalam warung kopi sehingga berpotensi terjadinya tindakan sosial (Khairani, 2014).

Samsat warung kopi adalah inovasi yang mengubah persepsi tentang lembaga pemerintah yang seringkali dianggap sebagai tempat yang kaku dan tidak ramah. Konsep ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi perpajakan yang lebih akrab, nyaman, dan menyenangkan bagi masyarakat. Dengan menawarkan layanan administrasi kendaraan bermotor dalam lingkungan yang santai, Samsat warung kopi berusaha menciptakan pengalaman yang berbeda bagi pelanggan.

Kepala UPTD Wilayah V BPKA Chaidir, SE, MM, menjelaskan bahwa pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat di warung kopi di Kota Lhokseumawe mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021, ketika layanan Samsat di warung kopi dimulai pada bulan September, mereka berhasil mencatat 926 unit kendaraan bermotor yang membayar PKB, menghasilkan pendapatan total sebesar Rp 443 juta. Hingga 29 September 2023, layanan Samsat di warung kopi telah melayani sebanyak 7.071 unit kendaraan bermotor dengan total pendapatan PKB mencapai Rp 5,6 miliar. Chaidir menyatakan, "Pendapatan dari layanan Samsat di warung kopi ini sudah melampaui pendapatan pada tahun 2022, di mana pada tahun tersebut mereka melayani 3.905 unit kendaraan dan meraup pendapatan PKB sebesar Rp 2.6 miliar. Peningkatan pendapatan ini tentu disebabkan oleh kesadaran yang semakin meningkat dan efektivitas layanan Samsat di warung kopi yang berada di tengah-tengah aktivitas masyarakat, sehingga sambil menikmati kopi, mereka juga dapat membayar pajak kendaraan". Tidak hanya itu, Chaidir juga mengungkapkan bahwa sebanyak 7.494 unit kendaraan bermotor di Kota Lhokseumawe telah memanfaatkan program pemutihan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang diselenggarakan oleh Pemerintah Aceh melalui Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA) dari 2 Januari hingga 13 Oktober 2023 dan anggaran pendapatan PKB sebesar Rp5.880.736.717. Amril menjelaskan bahwa program pemutihan pajak kendaraan ini telah ditujukan untuk seluruh lapisan masyarakat, dan mereka yang harus membayar pajak kendaraan merasa terbantu oleh program ini. Dia juga mencatat bahwa program Samsat Jemput Pajak Online (Jempol) yang tersedia di warung-warung kopi telah membantu masyarakat secara signifikan dalam membayar pajak kendaraan mereka, karena cukup dalam waktu 5 menit, pajak kendaraan mereka dapat dibayarkan.

Pelayanan merupakan salah satu kepentingan yang diperlukan seseorang agar memperoleh segala informasi dan bantuan secara langsung berdasarkan suatu hal yang diperlukan. Seperti yang diketahui Semberikan pelayanan yang bagus dapat tercapainya kepuasan yang diperoleh. Faktor penting untuk meningkatkan kepuasan merupakan kualitas pelayanan. Kepuasan merupakan suatu ungkapan ataupun perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil yang telah diharapkan. Kepuasan seseorang meningkat maka akan berdampak pada kesetiaan ataupun loyalitas seseorang terhadap apa yang telah ia dapat (Putri, 2020).

Analisis Pengaruh Layanan (Service Impact Analysis) juga merupakan suatu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur dampak atau pengaruh yang dihasilkan oleh suatu layanan terhadap pelanggan, perusahaan, atau pihak terkait lainnya. Analisis ini sangat membantu pada sejauh mana layanan yang mereka tawarkan memengaruhi kepuasan pelanggan, performa bisnis, dan hasil akhir yang diinginkan. Pentingnya analisis pengaruh layanan terletak pada pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana layanan dapat berkontribusi pada kesuksesan suatu badan layanan atau organisasi., perusahaan, lembaga pemerintah dan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, meningkatkan efektivitas layanan yang ada, serta mengambil tindakan yang lebih tepat untuk mencapai tujuan (Wulantari, N. A., 2023).

Penting untuk memahami bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan ini, karena dapat memiliki dampak yang signifikan pada ketaatan pajak dan persepsi terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji pengaruh layanan Samsat Warung Kopi terhadap kepuasan

masyarakat di Kota Lhoksemawe, dengan harapan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan wawasan bagi pemerintah setempat dan pemangku kepentingan lainnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan ini.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk merincikan dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat di Kota Lhoksemawe terkait dengan layanan Samsat Warung Kopi. Dalam kerangka penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif dengan alat pengumpulan data utama berupa kuesioner. Pemilihan kuesioner sebagai instrumen utama disebabkan kemampuannya untuk mengumpulkan data dari sejumlah responden secara efisien dan dengan standar yang konsisten.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat di Kota Lhoksemawe yang telah menggunakan layanan Samsat Warung Kopi. Sampel adalah pelanggan yang mengunjungi samsat warung kopi yaitu 59 orang responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang secara cermat.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang didapatkan dari penyebaran angket di samsat warung kopi kepada pelanggan. Data berupa hasil jawaban responden yang terdapat dalam angket. Jawaban tersebut berupa data pribadi responden serta jawaban yang terkait dengan variabel penelitian yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner terkait dengan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan Samsat Warung Kopi di Kota Lhoksemawe. Kuesioner dianggap efisien karena memungkinkan standarisasi pertanyaan dan mempermudah proses analisis data.

Sebelum digunakan, kuesioner melalui tahap validasi dan uji reliabilitas. Validasi melibatkan ahli yang memiliki pengetahuan dalam bidang pelayanan publik untuk memastikan bahwa pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan tujuan penelitian. Reliabilitas diuji dengan mengumpulkan data dari sejumlah responden pada dua waktu yang berbeda untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh konsisten dari waktu ke waktu.

Instrumen kuesioner ini telah melalui uji coba dan perbaikan untuk memastikan bahwa alat ini mampu mengumpulkan data yang valid dan dapat diandalkan dalam menganalisis dampak layanan Samsat Warung Kopi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Lhoksemawe.

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner serta mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Tanady, E. S., & Fuad, 2020).

Dasar Pengambilan Uji Validitas Pearson, dengan mengambil perbandingan Nilai r Hitung dengan r Tabel (Siti Rafa' Nafisah, Nurviana, 2022) .

1. Jika Nilai r Hitung $>$ r Tabel = Valid
2. Jika Nilai r Hitung $<$ r Tabel = Tidak Valid

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias dan karena itu menjamin konsistensi pengukuran disepanjang waktu serta diberbagai poin pada instrument tersebut. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah suatu kuesioner dapat dikatakan Konsisten apabila telah diuji secara berulang kali dan dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach alpha ≥ 0.6 (Suci Wardani, 2021).

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini bermaksud untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel. Statistik deskriptif dengan langkah: 1) Membuat tabulasi data dan menentukan persentase jawaban, 2) Menentukan persentase rata-rata jawaban per item pernyataan, 3) Menentukan persentase rata-rata jawaban secara keseluruhan, 4) Presentase yang diperoleh kemudian ditafsirkan berdasarkan kriteria berikut:

Tabel 1. Kriteria Presentase Jawaban Angket

Interval (%)	Kriteria
80-100	Sangat Baik
66-79	Baik
55-65	Sedang
40-55	Buruk
0-39	Buruk Sekali

Selanjutnya menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata (mean), maksimum, minimum dan standar deviasi (Suci Wardani, 2021).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian data untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan metode uji analisis Metode Kolmogorov-Smirnov. Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji Kolmogorov-Smirnov (RP Sari, 2020) adalah :

- 1) Jika Nilai Signifikansi > 0.05 , maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai Signifikansi < 0.05 , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ignatius Roni Setyawan, 2018). Jika nilai signifikansi $> 0,05$, disebut bebas dari heteroskedastisitas. Namun, jika nilainya $\leq 0,05$, menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mengetahui keberadaannya, uji Glejser dapat digunakan dengan cara melakukan regresi nilai residual absolut terhadap variabel independen. Ketika variabel independen menunjukkan signifikansi pada tingkat kepercayaan 5%, ini menandakan adanya kemungkinan heteroskedastisitas (Indri & Putra, 2022)

c. Regresi Linier Sederhana

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen. Sedangkan variabel bebas disebut variabel Independen. Model persamaan regresi linier sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut (RN Sari, 2021)

$$Y_t = a + bX_t + e_t$$

Dimana :

- Y_t : variabel terikat atau dependen
- a : konstanta
- b : nilai koefien regresi
- X_t : variabel bebas atau independen
- e_t : variabel error terms

3. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji dugaan hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu

H_0 : Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

H_1 : Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Ketentuan: H_0 diterima apabila nilai sig > 0,05 dan sebaliknya. (Mayasari, 2020)

4. Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel dependen dengan variabel-variabel independen. Interpretasi seberapa kuat hubungan korelasi dapat digunakan pedoman sebagai berikut (Riniandriani, R., 2021):

Tabel 2. Kriteria Nilai Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,020	Sangat Lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,70	Kuat
0,71-0,90	Sangat Kuat
0,91-0,99	Kuat Sekali
1	Sempurna

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat (Sulistyowati, 2014). Semakin besar R-nya berarti semakin besar pula proporsi kepuasan pelanggan yang dijelaskan oleh dimensi kualitas pelayanan dan semakin besarnya R-nya semakin baik serta sebaliknya (Hasan, 2016).

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien Determinasi

r : Nilai Koefisien Korelasi

100% : Pengali yang menyatakan dalam presentase

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Dasar Pengambilan Uji Validitas Pearson, dengan mengambil perbandingan Nilai r Hitung dengan r tabel. Responden pada uji validitas berjumlah 30 orang (N=30). Pada Signifikansi 5% pada distribusi nilai r Tabel statistik. Maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0.361

Tabel 3. Hasil uji validitas Kuesioner Pelayanan Samsat Warung Kopi

Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
X1	0.361	0.371	Valid
X2	0.361	0.401	Valid
X3	0.361	0.524	Valid
X4	0.361	0.384	Valid
X5	0.361	0.412	Valid
X6	0.361	0.376	Valid
X7	0.361	0.433	Valid
X8	0.361	0.410	Valid

Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
X9	0.361	0.463	Valid
X10	0.361	0.409	Valid
X11	0.361	0.416	Valid
X12	0.361	0.626	Valid
X13	0.361	0.432	Valid
X14	0.361	0.389	Valid

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Tabel 4. Hasil uji validitas Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
Y1	0.361	0.418	Valid
Y2	0.361	0.423	Valid
Y3	0.361	0.473	Valid
Y4	0.361	0.487	Valid
Y5	0.361	0.570	Valid
Y6	0.361	0.633	Valid
Y7	0.361	0.423	Valid
Y8	0.361	0.436	Valid
Y9	0.361	0.580	Valid
Y10	0.361	0.458	Valid
Y11	0.361	0.435	Valid
Y12	0.361	0.480	Valid
Y13	0.361	0.398	Valid
Y14	0.361	0.379	Valid
Y15	0.361	0.418	Valid
Y16	0.361	0.439	Valid

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Dari tabel 3 dan 4 terlihat bahwa seluruh pertanyaan Kuesioner pada variabel Pelayanan Pemabayaran pajak Samsat warung kopi dan kepuasan masyarakat Kota Lhokseumawe mendapatkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. oleh karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Diperoleh hasil uji rabilitas kuesioner pelayanan pembayaran pajak samsat warung kopi terhadap kepuasan masyarakat sebagai berikut

Tabel 5 . Hasil Uji Reabilitas

No	Nama variabel	Cronbach alpha	Keterangan
1	Pelayanan samsat warung kopi	0,625	Reliabel
2	Kepuasan masyarakat	0,736	Reliabel

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Dari tabel 5 uji reliabilitas diatas, nilai Cronbach alpha $> 0,6$ ini menunjukkan seluruh pertanyaan reliabel dari kuesioner yang diberikan pada variabel pelayanan samsat warung kopi terhadap kepuasan masyarakat kota Lhokseumawe.

Analisis Deskriptif

Setelah diperoleh hasil uji validitas dan reabilitas instrumen penelitian, selanjutnya peneliti melaksanakan penelitian dengan mengambil data primer, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 59 orang responden pelanggan atau konsumen samsat untuk membayar pajak di warung kopi. Kemudian data di tabulasi dan disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 6. Hasil Deskripsi Variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi

Variabel X	Banyak Responden	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	59	2	5	4,16	0,673
X2	59	2	5	4,15	0,610
X3	59	3	5	4,40	0,672
X4	59	2	5	4,03	0,808
X5	59	2	5	4,06	0,827
X6	59	3	5	3,96	0,556
X7	59	3	5	4,08	0,623
X8	59	2	5	4,00	0,830
X9	59	2	5	4,06	0,691
X10	59	3	5	4,08	0,701
X11	59	2	5	3,88	0,789
X12	59	2	5	4,03	0,764
X13	59	2	5	3,96	0,741
X14	59	1	5	3,84	0,886

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Dari tabel 6 terlihat hasil Deskripsi Variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi dilihat dari nilai Rata-Rata pada Variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Samsat warung kopi adalah $\geq 3,84$ dan memiliki nilai minimum adalah 1 serta nilai maksimum adalah 5, dan pada variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Samsat warung kopi memiliki Nilai Standar Deviasi adalah $\geq 0,556$.

Tabel 7. Hasil Tingkat Capaian Responden Variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Samsat warung kopi

No	Pertanyaan	Skala Kepuasan					N	Skor Total	TCR	Kategori
		1	2	3	4	5				
Attitude (Sikap)										
1	Petugas Pelayanan melayani dengan ramah dan sopan		2	3	37	17	59	246	83,3%	Sangat Baik
2	Petugas Pelayanan memberikan Informasi Pemahaman yang jelas Tentang sistem pembayaran pajak kendaraan di warung kopi		1	4	39	15	59	245	83%	Sangat Baik
3	Petugas Pelayanan melayani dengan penampilan serasi			6	23	30	59	260	88,1%	Sangat Baik
Attention (Perhatian)										
4	Mendengarkan dan Memahami Kebutuhan Masyarakat		3	9	30	17	59	238	80,6%	Sangat Baik
5	Mencurahkan Perhatian kepada Masyarakat		3	9	28	19	59	240	81,3%	Sangat Baik
6	Adanya pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan diwarung kopi dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan kepada masyarakat untuk membayar pajak kendaraan			10	41	8	59	234	79,2%	Baik
7	Menyadarkan Masyarakat betapa pentingnya membayar pajak kendaraan tepat waktu			9	36	14	59	241	81,6%	Sangat Baik
Action (Tindakan)										
8	Memahami betapa pentingnya hukum membayar pajak kendaraan tepat waktu		2	14	25	18	59	236	80%	Sangat Baik
9	Memudahkan memperoleh		1	9	34	15	59	240	81,3%	Sangat

No	Pertanyaan	Skala Kepuasan					N	Skor Total	TCR	Kategori
		1	2	3	4	5				
	keterangan data kendaraan milik kita									Baik
10	Mencatat dan menegaskan kebutuhan Masyarakat			12	30	17	59	241	81,6%	Sangat Baik
11	Keadilan dalam memberikan pemahaman serta pelayanan selalu menyanyakan apakah ibu/bapak sudah paham		4	10	34	11	59	229	77,6%	Baik
12	Selalu terbuka antara dua belah pihak mengenai data-data pembayaran pajak		2	10	31	16	59	238	80,6%	Sangat Baik
13	Adanya kemudahan memperoleh keterangan data dalam Pembuatan pajak kendaraan		2	11	33	13	59	234	79,3%	Baik
14	Optimalnya pelayanan publik serta pemahaman tentang pembayaran pajak kendaraan	1	4	10	32	12	59	227	76,9%	Baik
Rata-rata								81,09%	Sangat Baik	

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi memiliki 14 Pertanyaan dengan sebanyak 59 Responden yang mengisi pertanyaan tersebut. Rata-rata presentase pada tiap indikator pelayanan diperoleh Attitude (84,80%), Attention (80,68%), dan Action (79,61%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Samsat Warung Kopi pada pembayaran pajak kendaraan (81,09%) dinilai sangat baik oleh pelanggan. Skor tertinggi dari kuesioner terdapat pada pernyataan attitude (Sikap) yaitu Petugas Pelayanan melayani dengan penampilan serasi (88,1%) sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan Actio (tindakan) yaitu Optimalnya pelayanan publik serta pemahaman tentang pembayaran pajak kendaraan (76,9%).

Tabel 8. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel Y	Banyak Responden	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	59	2	5	4,40	0,697
Y2	59	2	5	4,33	0,659
Y3	59	2	5	4,38	0,643
Y4	59	2	5	4,61	0,587
Y5	59	2	5	4,27	0,665
Y6	59	2	5	4,15	0,664
Y7	59	2	5	3,96	0,668
Y8	59	2	5	4,05	0,775
Y9	59	2	5	3,89	0,687
Y10	59	2	5	4,27	0,551
Y11	59	2	5	4,22	0,527
Y12	59	2	5	4,40	0,646
Y13	59	2	5	4,20	0,713
Y14	59	2	5	3,86	0,706
Y15	59	2	5	3,98	0,754
Y16	59	2	5	4,01	0,798

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Dari tabel 8, Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat dapat kita lihat bahwa nilai Rata-Rata pada Variabel Kepuasan Masyarakat adalah $\geq 3,86$ dan memiliki nilai minimum adalah 2 serta nilai maksimum adalah 5, dan pada variabel Kepuasan Masyarakat memiliki Nilai Standar Deviasi adalah $\geq 0,527$.

Tabel 9. Hasil Tingkat Capaian Responden Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Skala Kepuasan					N	Skor Total	TCR	Kategori
		1	2	3	4	5				
Pelayanan										
1	Pelayanan yang sigap dan cepat		2	1	27	29	59	260	88,1%	Sangat Baik
2	Petugas memberikan Informasi dengan jelas dan pasti		2	1	33	24	59	256	88,7%	Sangat Baik
3	Ketepatan waktu dalam jadwal Pelayanan		1	2	29	27	59	259	87,8%	Sangat Baik
4	Petugas Selalu ada ditempat		1		20	38	59	272	92,2%	Sangat Baik
5	Petugas Serius Dalam Memberikan Pelayanan			7	29	23	59	252	85,4%	Sangat Baik
6	Suasana layanan pembayaran pajak di warung kopi mengakibatkan masyarakat lebih antusias dalam membayar pajak kendaraan		1	6	35	17	59	245	79,3%	Baik
Sarana dan Prasarana										
7	Ruang pelayanan yang nyaman dan bersih			14	33	12	59	234	79,3%	Baik
8	Keamanan terhadap Prasarana yang disediakan		2	10	30	17	59	239	81%	Sangat Baik
9	Masyarakat Mengetahui tabel Biaya Pengurusan		2	14	34	10	59	230	77,9%	Baik
10	Layanan pembayaran tidak membedakan status sosial dan keberpihakan kepada status sosial masyarakat			3	37	19	59	252	85,4%	Sangat Baik
11	Ada kuitansi kejelasan biaya pembayaran pajak			3	40	16	59	249	84,4%	Sangat Baik
12	Pelayanan pembayaran pajak kendaran selesai dalam waktu 5 menit			5	25	29	59	260	88,1%	Sangat Baik
13	Kelengkapan fasilitas yang ada memadai		1	7	30	21	59	248	84%	Sangat Baik
Kemudahan lainnya										
14	Lokasi pelayanan pembayaran pajak di warung kopi dapat dijangkau dengan mudah		1	16	32	14	59	228	77,2%	Baik
15	Adanya penyuluhan masalah pembayaran pajak kendaraan warung kopi kepada masyarakat		2	11	32	14	59	235	79,6%	Baik
16	Persyaratan mudah tidak perlu foto copy KTP, STNK dan Notice pajak		2	12	28	17	59	237	80,3%	Sangat Baik
Rata-rata								83,67%	Sangat Baik	

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Dari tabel 9 terlihat bahwa variabel Kepuasan Masyarakat 16 Pertanyaan dengan sebanyak 59 Responden yang mengisi pertanyaan tersebut. Rata-rata presentase pada tiap indikator kepuasan diperoleh pelayanan (86,92%), Sarana dan Prasarana (82,87%), dan Kemudahan lainnya (79,03%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Warung Kopi pada pembayaran pajak kendaraan dinilai Sangat Baik (83,67%) oleh pelanggan. Dari kuesioner tingkat capaian responden variabel kepuasan masyarakat terlihat bahwa skor tertinggi terdapat pada pernyataan pelayanan yaitu petugas selalu ada ditempat (92,2%) sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan Lokasi pelayanan pembayaran pajak di warung kopi dapat dijangkau dengan mudah (77,2%).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		59
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4,14143775
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.057
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.194 ^c

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Berdasarkan tabel 10. diketahui nilai Asymp. Sig sebesar 0,194. Oleh karena itu nilai sig > 0.05 maka dapat diambil keputusan dalam uji normalitas kolmogrov-smirnov disimpulkan data berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.891	10.450		-.277	.783
	Pelayanan Samsat Warkop (X)	.116	.183	.083	.631	.531

a. Dependent Variable: Abs RES

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Berdasarkan tabel 11 uji heterokedastisitas menggunakan Uji Glejser, diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel kepuasan masyarakat adalah 0,531, karena nilai signifikansinya > 0,05 maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji glejser disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Regresi Linier Sederhana

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain.

Tabel 12. Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.222	12.029		1.432	.158
	Pelayanan Samsat Warkop (X)	.893	.211	.489	4.227	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Berdasarkan Tabel 12 hasil uji analisis regresi sederhana diatas, diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 17,222 + 0.893X + e$$

Uji Hipotesis

Berdasarkan tabel 12 hasil uji analisis regresi linier, diperoleh hasil untuk uji T adalah variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi yang mempunyai nilai signifikan sebesar $0.00 < 0.05$. Maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Pelayanan Samsat Warkop (X)	Kepuasan Masyarakat (Y)
Pelayanan Samsat Warkop (X)	Pearson Correlation	1	.489**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	59	59
Kepuasan Masyarakat (Y)	Pearson Correlation	.489**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	59	59

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Tabel 13. Menunjukkan bahwa terlihat hubungan yang kuat antar variabel Independen (Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi) dengan variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat) yaitu sebesar 0.489.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 14. Hasil Uji koefisien determinasi

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.239	.225	4,17761

Sumber : Data Primer, diolah 2023

Berdasarkan Tabel 14 besarnya pengaruh variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 0,239 atau 23,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

Pembahasan

Pelayanan Publik berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Layanan Samsat Warung Kopi atau sering disingkat sebagai "Samsat Coffee Shop" di Kota Lhoksemawe merupakan sebuah inovasi pelayanan publik dengan lokasi operasinya berada di warung kopi atau kafe sehingga masyarakat dapat melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan sambil menikmati minuman kesukaan mereka. Tujuan utamanya adalah untuk memudahkan akses masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan dan meningkatkan keterjangkauan layanan.

Perolehan nilai Regresi $Y = 17,222 + 0.893X + e$ dapat dijelaskan bahwa Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi adalah 17,222, koefisien regresinya sebesar 0.893 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0.893. Jika sebaliknya, pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi menurun sebesar 1, maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 0.893, tanda positif akan menyatakan arah hubungan searah, yang dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X) maka mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel dependen (Y).

Hasil analisis uji t menunjukkan variabel Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi mempunyai nilai signifikan sebesar $0.00 < 0.05$. Maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan memiliki hubungan yang kuat antar variabel Independen (Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi) dengan variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat) yaitu sebesar 0.489. Hal ini dapat diartikan jika semakin tinggi pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Begitu juga sebaliknya jika semakin rendah pelayanan maka semakin rendah juga kepuasan pelanggan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Suzanto, 2011).

Sesuai teori Kotler (Laksana, 2018) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Diperkuat oleh Tjiptono (Wibowati, 2021) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nafisah et al., 2022) menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran tanah berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya penelitian (Priskila, 2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Lumbung Merta Sari, Badung

Berdasarkan informasi yang di peroleh dari masyarakat, masyarakat lhokseumawe meminta agar: 1) Samsat warung kopi memperbanyak lokasi tempat layanan pembayaran pajak kendaraan di warung kopi sehingga dapat memperluas akses dan lebih dekat dengan masyarakat, 2) Layanan Samsat warung kopi untuk pembayaran pajak kendaraan tersedia juga pada hari sabtu dan minggu, karena banyak masyakat yang melakukan aktifitas di warung kopi di hari libur kerja, 3) Samsat menyediakan hadiah/ sovenir bagi masyarakat yang membayar pajak tepat waktu agar menjadi daya tarik tersendiri agar masyarakat lebih antusias dalam membayar pajak kendaraan di layanan warung kopi, 4) Pelayanan pembayaran pajak Samsat warung kopi buka sampai sore hari karena terkadang ada masyarakat sering di warung kopi saat jam pulang kerja.

Secara keseluruhan pelayanan pajak yang hadir dalam bentuk warung kopi telah memberikan akses yang fleksibel dan santai dibandingkan dengan kondisi kantor pajak yang lebih formal dan kaku, kondisi ini juga membuat petugas lebih betah berada ditempat untuk memberikan layanan, hal inilah yang sangat diperhatikan oleh Masyarakat, dan kepuasan Masyarakat sangat didukung oleh sikap petugas. Guna meningkatkan keberhasilan pelayanan pajak warung kopi.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dari Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi Samsat Lhokseumawe adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Samsat Warung Kopi pada pembayaran pajak kendaraan dinilai sudah Sangat Baik (81,09%). Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Warung Kopi pada pembayaran pajak kendaraan dinilai Sangat Baik (83,67%).
2. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada pengujian analisis koefisien determinasi diperoleh persentase besarnya pengaruh Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan warung kopi terhadap kepuasan masyarakat lhokseumawe diperoleh besar persentasenya adalah 0,239 atau 23,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Hasan, M. I. (2016). *Pokok-Pokok Materi Statistik (Statistik Inferensif)*.

Ignatius Roni Setyawan, A. G. D. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Struktur Modal Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2008 -2015. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(1), 46–53. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v2i1.4807>

Indri, F. Z., & Putra, G. H. (2022). Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(2), 01–17.

Khairani, C. (2014). Pendorong Interaksi Sosial Masyarakat Aceh Dalam Warung Kopi. *Ilmiah Sains Dan Teknologi*, 14(10), 50–57.

- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Nafisah, S. R., Nurviana, & Fairus. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kota Langsa. *Gamma-Pi: Jurnal Matematika Dan Terapan*, 2(1), 1–5.
- Priskila, R. (2013). *TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Lumbung Merta Sari , Badung)*. 815–830.
- Putri, A. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, 2(1), 1–23.
- Riniandriani, R., & F. (2021). Analisis Pengaruh Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptlsl) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Gamma-Pi*, 3(2), 27–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.33059/jgp.v3i2.3668>
- RN Sari, R. S. (2021). Peramalan Jumlah Pemasangan Wifi Indihome di PT. Telekomunikasi Kandatel Langsa. *Jurnal Gamma-Pi*.
- RP Sari, A. P. (2020). Mengkaji Perbedaan Konsumsi Kalori dan Protein pada Perkotaan dan Pedesaan di Daerah Sumatera Utara. *Serambi Saintia: Jurnal Sains Dan Aplikasi*.
- Siti Rafa' Nafisah, Nurviana, F. (2022). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA LANGSA. *Gamma-Pi: Jurnal Matematika Dan Terapan*, 2(1), 1–5.
- Suci Wardani, R. S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. *Jurnal Gamma-Pi*.
- Sulistiyowati, E. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN) terhadap Kepuasan Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.30588/jmp.v4i1.95>
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44. <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>
- Tanady, E. S., & Fuad, M. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 113–123. <https://doi.org/http://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/663>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wulantari, N. A., & T. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan e-government pembuatan e-KTP dan e-KK menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Website Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. *JUPITER: Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer*, 15(2), 919–928. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.5281/zenodo.10068302>