

Measurement of Public Satisfaction Level with The Mahameru Walk Thru (Mawatu) Service at The Joint Samsat Office of West Surabaya City, Surabaya

Zahrani Putri Anggraeni, Meirinawati, Trenda Aktiva Oktariyanda, Deby Febriyan Epriliant

¹⁻⁴ Faculty of Social and Political Sciences Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 17 December, 2025

Revised 20 January 2026

Accepted 27 January 2026

Available online 30 January 2026

Keywords:

Public Services, Vehicle Tax Services, Public Satisfaction, Mahameru Walk Thru

Keywords :

Pelayanan Publik, Pelayanan Pajak Kendaraan, Kepuasan Masyarakat, Mahameru Walk Thru



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Sering dijumpai dalam implementasi pelayanan publik, banyak sekali tahap yang harus dilalui. Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat sebagai penyelenggara pelayanan pajak kendaraan bermotor menghadirkan inovasi layanan yaitu Mahameru Walk Thru (Mawatu) guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Mahameru Walk Thru di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat Kota Surabaya menurut Hidayat (2019) dengan 7 indikator: nilai-nilai kerja, kejujuran, tanggungjawab, dedikasi dan komitmen untuk melayani, motivasi kerja, penguasaan keterampilan berkomunikasi dan penguasaan teknologi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif yang melibatkan 100 responden dari masyarakat wajib pajak dalam layanan Mawatu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Mahameru Walk Thru di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat berada pada kategori sangat tinggi, dengan skor rata-rata yaitu 4,36. Nilai-nilai kerja memiliki skor

tertinggi yaitu 4,46, sementara skor terendah dimiliki oleh tanggungjawab dengan skor 4,22. Dalam Seluruh indikator kepuasan memperoleh penilaian positif dari responden, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

ABSTRACT

Quality public services are one of the important factors in improving public satisfaction. Often encountered in the implementation of public services, there are many stages that must be passed. The West Surabaya Samsat Joint Office, as the administrator of motor vehicle tax services, has introduced an innovative service called Mahameru Walk Thru (Mawatu) to provide convenience, speed, and comfort for the public. This study aims to measure the level of public satisfaction with the Mahameru Walk Thru service at the Surabaya West Joint Samsat Office in Surabaya City according to Hidayat (2019) with 7 indicators: work values, honesty, responsibility, dedication and commitment to serve, work motivation, mastery of communication skills, and mastery of technology. The method used in this study is a descriptive quantitative research method involving 100 respondents from the taxpayer community in the Mawatu service. The results show that the level of public satisfaction with the Mahameru Walk Thru service at the Surabaya Barat Samsat Joint Office is in the very high category, with an average score of 4.36. Work values had the highest score of 4.46, while responsibility had the lowest score of 4.22. All satisfaction indicators received positive ratings from respondents, indicating that the services provided met the expectations of the community.

INTRODUCTION

Indonesia telah menetapkan peraturan perundang-undangan sebagai tolak ukur pelayanan masyarakat sejak pada tahun 2009. Pada tanggal 18 Juli 2009, Indonesia mengesahkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

*Corresponding Author

Email: zahraniputri.21033@mhs.unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, trendaoktariyanda@unesa.ac.id, debyepriyanto@unesa.ac.id

penyelenggara pelayanan publik (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Dalam hal ini, pelaksanaan pelayanan publik merupakan pemerintah yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009 di tingkat nasional maupun di dalam daerah bertanggung jawab untuk menyediakan dan memberikan layanan publik. Salah satu tugas atau tanggung jawab penting pemerintah adalah melayani masyarakat. Menurut Widodo (dalam Sawir, 2020), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas pelayanan menjadi baik, maka dalam memberikan pelayanan publik seharusnya: mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Namun kenyataannya belum seperti itu. Masih terdapat kendala dalam implementasi pelayanan publik, seperti banyak sekali tahap yang harus dilalui. Contohnya melewati berbagai hal administrasi yang harus diisi (formulir) dengan proses pelayanan melalui banyak meja atau ruang kantor, serta penyelesaiannya memakan waktu yang lama untuk menunggu (Sakir, Yunus, & Syamsu, 2021). memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik. Sehingga pemerintah memanglah dituntut untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan dan seharusnya memang berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik (Ibad & Ulum, 2023). Berbagai instansi publik saat ini telah berupaya mengembangkan berbagai jenis inovasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Eprilianto, 2022).

Inovasi pelayanan publik ini sudah selayaknya menjadi budaya bagi para birokrat dalam bekerja, yang salah satunya ialah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) pada sebuah situasi, dimana masyarakat Indonesia semakin menuntut Polri untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Perpustakaan Lembaga Ketahanan Nasional RI). Dalam ketiga pokok tugas Polri, salah satunya terdapat poin pelayanan kepada masyarakat, dimana para masyarakat juga menuntut sebuah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polri. Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap) merupakan salah satu penyedia layanan publik, yang dimana Polri, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja (Persero) yang saling terintegrasi dalam Kantor Bersama Samsat untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Samsat dibentuk dengan tujuan untuk memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi (Regident) kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) di Indonesia, Provinsi Jawa Timur menempati posisi pertama sebagai provinsi dengan kendaraan bermotor terbanyak pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik, 2023). Sebagai provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor tertinggi, Provinsi Jawa Timur dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi di Indonesia (2025)

Provinsi	Jumlah Kendaraan Bermotor
Jawa Timur	24.023.666
DKI Jakarta	22.907.080
Jawa Tengah	20.714.590
Jawa Barat	18.053.984
Sumatera Utara	7.798.125

Sumber: data diolah peneliti (2025)

Selain itu, Dalam data yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik, Kota Surabaya mendapatkan angka dengan jumlah kendaraan bermotor tertinggi di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah 3.683.873.

Tabel 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Timur (2023)

Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor- Mobil Penumpang	Jumlah Kendaraan Bermotor- Bus	Jumlah Kendaraan Bermotor- Truk	Jumlah Kendaraan Bermotor- Sepeda Motor	Jumlah Kendaraan Bermotor - Jumlah
Jawa Timur	5472875	42556	783559	18902345	25201335
Kota Surabaya	563787	3672	173774	2942640	3683873
Sidoarjo	200184	1663	51520	1370110	1623477
Malang	220556	2931	46867	1070595	1340949
Banyuwangi	334676	505	26402	725846	1087429
Kediri	201731	1597	26445	749137	978910

Sumber : data diolah peneliti (2025)

Di Kota Surabaya, terdapat empat Kantor Samsat, yang dimana salah satunya adalah Kantor Samsat Surabaya Barat. Kantor Samsat Surabaya Barat menaungi beberapa wilayah seperti Kecamatan Tandes, Kecamatan Benowo, Kecamatan Lakarsantri, Kecamatan Sukomanunggal, Kecamatan Asemrowo, Kecamatan Sawahan, Kecamatan Krembangan, Kecamatan Pakal, dan Kecamatan Sambikerep. Kini dalam mempermudah dan meningkatkan mutu layanan, Samsat Surabaya Barat menjalankan inovasi baru yaitu layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu). Layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) merupakan sebuah inovasi baru yang pertama kali dikeluarkan dan diresmikan di Samsat Surabaya Barat pada tanggal 12 Juli 2024 untuk mempercepat pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) 5 tahunan. Menurut AKBP Raden Erik Bangun Perkasa, program Mawatu ini menjadi inovasi bagi Kantor Samsat Surabaya Barat, disebabkan berdasar dari data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, jumlah kendaraan di Surabaya Barat tercatat lebih banyak dibanding wilayah lainnya (Pratama, 2024). Adanya layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) ini, bertujuan untuk memangkas waktu pelayanan perpanjangan STNK 5 Tahunan yang sebelumnya memakan waktu 90 menit menjadi 30 menit.

Dalam layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) pengurusan dapat dilakukan lebih cepat hanya dalam waktu 30 menit dikarenakan sudah dikhususkan untuk kepengurusan atas nama yang bersangkutan langsung, sehingga tidak bercampur dengan kepengurusan yang diwakilkan. Namun dengan adanya layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) telah hadir dan layanan lama tetap dipertahankan, mengakibatkan terjadi adanya keterbatasan pegawai. Hal ini dikarenakan beberapa pegawai dari loket layanan STNK lima tahunan yang sebelumnya ada (lama), kini dipindahkan ke layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu). Meskipun tujuan utama dari peluncuran layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) adalah untuk mempercepat proses, dalam implementasinya masih ditemukan kesalahan dikarenakan kurangnya pegawai seperti ditemukannya kesalahan pada cetak tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB).

Salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga dilihat berdasarkan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna, karena pada dasarnya kepuasan merupakan perasaan senang yang timbul dari kinerja yang diinginkan dengan hasil kinerja yang telah dilaksanakan (Meirinawati, Nuryono, & Suhartiningsih, 2023). Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa senang. Pengukuran nilai kepuasan layanan dapat diukur dengan teori kepuasan menurut Hidayat dalam Syabani (Syahbani, Kusmayati, & Wulansari, 2024), yang terdiri dari 7 indikator, yaitu: nilai-nilai kerja, Kejujuran, Tanggungjawab, Dedikasi dan komitmen untuk melayani, Motivasi kerja, Penguasaan keterampilan berkomunikasi, dan Penguasaan teknologi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat Kota Surabaya.

RESEARCH METHOD

Penelitian mengenai Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat Kota Surabaya menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena secara objektif dengan data angka sehingga menghasilkan informasi yang terukur dan valid. Area penelitian dilakukan di Kantor Samsat Surabaya Barat yang berlokasi di Jl. Raya Tandes Lor No.1, Tanjungsari, Kec. Sukomanunggal, Surabaya, Jawa Timur, 60187.

Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu (Amin, Garancang, & Abunawas, 2023). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat wajib pajak di Samsat Surabaya Barat dalam layanan Mahameru Walk Thru, dimana jumlah rata-rata wajib pajak yang datang di tiap hari ialah sekitar 100 orang. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dan memiliki ciri-ciri yang mewakili keseluruhan populasi tersebut Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Lemeshow, karena jumlah populasi yang tidak diketahui tetapnya (tidak semua masyarakat wajib pajak yang datang, mengurus dalam layanan Mawatu). Berikut rumus dari Lemeshow yaitu:

$$n = \frac{z^2 1 - \frac{a}{2} P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Melalui rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{z^2 1 - \frac{a}{2} P(1 - P)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,1)^2} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,001} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,001} \\ n &= 96,04 = 100 \end{aligned}$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang

Dalam penelitian ini, digunakannya 7 indikator kepuasan menurut Hidayat (2019) yaitu: nilai-nilai kerja, Kejujuran, Tanggungjawab, Dedikasi dan komitmen untuk melayani, Motivasi kerja, Penguasaan keterampilan berkomunikasi, dan Penguasaan teknologi. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner atau angket yang diberikan kepada Pengunjung Samsat Surabaya Barat yang sedang mengurus perpanjangan STNK 5 Tahunan pada loket Mahameru Walk Thru. Hasil dari data ini dianalisis menggunakan skala likert. Menurut Wardani dalam Pradana & Mawardi, Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi objek tentang fenomena yang ada. Dalam penelitian ini skala likert memiliki 5 pilihan yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas.

Tabel 3 Skor Skala Likert

Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Untuk mengetahui tingkat tinggi atau rendahnya hasil penelitian. Perlu untuk membuat kategorinya. Berikut adalah rincian perhitungan tabel kategori :

$$Rentang\ Kelas\ Interval = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$Rentang\ Kelas\ Interval = \frac{5 - 1}{5} = 8$$

Tabel 4 Rincian Skor

Skor	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Rincian pada tabel 2.2 akan digunakan untuk pengukuran skala tingkat kepuasan layanan inovasi *Mahameru Walk Thru* (Mawatu) dengan menggunakan SPSS versi 29.

Dalam memberikan hasil yang benar, diperlukan uji validitas dan reabilitas dalam penelitian ini.

1. Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau keabsahan suatu instrument. Instrumen penelitian akan memiliki tingkat validasi yang tinggi apabila akurat. Pada semua sampel dengan tingkat kesalahan 5% akan dilakukan uji validitas. Koefisien korelasi yang diperoleh, kemudian dibandingkan dengan r table dengan jumlah responden 100 orang. Jika r hitung > r tabel, maka butir soal dapat dinyatakan valid. Namun jika r hitung < r tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur dan dinyatakan dalam bentuk angka.

Tabel 5 Pedoman Reabilitas

Efisien Reabilitas	Kriteria
<0,2	Tidak Reliabel
0,2-0,4	Kurang Reliabel
>0,9	Sangat Reliabel
0,4-0,7	Cukup Reliabel
0,7-0,9	Reliabel

HASIL**a. Uji Validitas****Tabel 6 Hasil Uji Validitas**

Item	r hitung	Sig.	r tabel	Keterangan
X1.1	0.849	<0.001	0.1654	Valid
X1.2	0.834	<0.001	0.1654	Valid
X1.3	0.796	<0.001	0.1654	Valid
X1.4	0.815	<0.001	0.1654	Valid
X2.1	0.904	<0.001	0.1654	Valid
X2.2	0.904	<0.001	0.1654	Valid
X2.3	0.870	<0.001	0.1654	Valid
X2.4	0.899	<0.001	0.1654	Valid
X3.1	0.662	<0.001	0.1654	Valid
X3.2	0.572	<0.001	0.1654	Valid
X3.3	0.768	<0.001	0.1654	Valid
X3.4	0.661	<0.001	0.1654	Valid
X4.1	0.713	<0.001	0.1654	Valid
X4.2	0.813	<0.001	0.1654	Valid
X4.3	0.813	<0.001	0.1654	Valid
X4.4	0.771	<0.001	0.1654	Valid
X5.1	0.892	<0.001	0.1654	Valid
X5.2	0.856	<0.001	0.1654	Valid
X5.3	0.848	<0.001	0.1654	Valid
X5.4	0.761	<0.001	0.1654	Valid
X6.1	0.919	<0.001	0.1654	Valid
X6.2	0.919	<0.001	0.1654	Valid
X6.3	0.915	<0.001	0.1654	Valid
X7.1	0.801	<0.001	0.1654	Valid
X7.2	0.823	<0.001	0.1654	Valid
X7.3	0.738	<0.001	0.1654	Valid
X7.4	0.777	<0.001	0.1654	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2025

Hasil diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk semua item pernyataan lebih besar dari nilai pada r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dianggap valid.

b. Uji Reabilitas**Tabel 7 Hasil Uji Reabilitas**

No.	Variabel	Koefisien Reabilitas	Keterangan
1.	X	0,930	Reliabel

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025

Hasil diatas menunjukkan bahwa variabel x berada pada koefisien 0,930. Dimana hal tersebut sudah mencukupi untuk dikatakan reliabel.

c. Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat**Tabel 8 Hasil Skor Penelitian**

No.	Indikator	Skor
1.	Nilai-Nilai Kerja	4,46
2.	Kejujuran	4,37
3.	Tanggungjawab	4,22
4.	Dedikasi dan komitmen untuk melayani	4,36
5.	Motivasi kerja	4,39
6.	Penguasaan keterampilan berkomunikasi	4,43

7.	Penguasaan Teknologi	4,35
----	----------------------	------

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025

PEMBAHASAN

1. Nilai-nilai kerja

Berdasarkan hasil penelitian, indikator nilai-nilai kerja memperoleh skor rata-rata sebesar 4,46 dan berada pada kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pegawai Samsat telah memiliki nilai-nilai kerja yang baik dalam memberikan pelayanan pada layanan Mahameru Walk Thru di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat Kota Surabaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa sikap kerja pegawai telah mencerminkan profesionalisme dan kompetensinya dalam pelayanan publik.

2. Kejujuran

Berdasarkan hasil penelitian dalam indikator kejujuran, indikator kejujuran memperoleh skor rata-rata sebesar 4,375 yang berada pada kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pegawai Samsat Surabaya Barat telah bersikap jujur, transparan, dan terbuka dalam memberikan pelayanan pada layanan Mahameru Walk Thru. Temuan ini menggambarkan bahwa dalam proses pelayanan, pegawai tidak hanya menyampaikan informasi secara formal, tetapi juga berupaya membangun hubungan yang terbuka dan dapat dipercaya dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Tanggungjawab

Berdasarkan hasil penelitian, indikator tanggung jawab memperoleh skor rata-rata sebesar 4,22 yang berada pada kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai Samsat Surabaya Barat dinilai telah memiliki rasa tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan pada layanan Mahameru Walk Thru.

4. Dedikasi dan Komitmen Untuk Melayani

Berdasarkan hasil penelitian, indikator dedikasi dan komitmen untuk melayani memperoleh skor rata-rata sebesar 4,365 yang berada pada kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai Samsat Surabaya Barat dinilai memiliki dedikasi dan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan pada layanan Mahameru Walk Thru.

5. Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, indikator motivasi kerja memperoleh skor rata-rata sebesar 4,39 yang berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Samsat memiliki dorongan kerja yang kuat untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.

7. Penguasaan Teknologi

Berdasarkan hasil penelitian, indikator penguasaan teknologi memperoleh skor rata-rata sebesar 4,35 yang berada pada kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi pada layanan Mahameru Walk Thru di Samsat Surabaya Barat dinilai mampu mendukung kenyamanan dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini menggambarkan bahwa komunikasi menjadi salah satu aspek penting yang mendukung keberhasilan proses pelayanan, terutama dalam menyampaikan informasi serta membangun interaksi yang positif dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Mahameru Walk Thru di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat Kota Surabaya berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dalam hasil tujuh indikator kepuasan masyarakat, yaitu nilai-nilai kerja, kejujuran, tanggungjawab, dedikasi dan komitmen untuk melayani, motivasi kerja, penguasaan keterampilan berkomunikasi, serta penguasaan teknologi menunjukkan bahwa layanan Mahameru Walk Thru di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat Kota Surabaya telah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelaksanaan layanan Mahameru Walk Thru mampu berjalan dengan baik dan telah mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi waktu bagi masyarakat dalam proses perpanjangan STNK 5 tahunan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat Kota Surabaya secara keseluruhan berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini selaras dengan tujuan penelitian untuk mengukur kepuasan masyarakat melalui tujuh indikator utama, yaitu nilai-nilai kerja, kejujuran, tanggungjawab, dedikasi dan komitmen untuk melayani, motivasi kerja, penguasaan keterampilan berkomunikasi, serta penguasaan teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Mahameru Walk Thru (Mawatu) di Samsat Surabaya Barat berada pada kategori sangat tinggi pada seluruh indikator. Indikator dengan skor tertinggi adalah nilai-nilai kerja (4,46), diikuti oleh penguasaan keterampilan berkomunikasi (4,43) dan motivasi kerja (4,39), yang mencerminkan kompetensi, etika kerja, serta semangat pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator kejujuran (4,37), dedikasi dan komitmen untuk melayani (4,36), serta penguasaan teknologi (4,35) juga memperoleh penilaian sangat tinggi. Sementara itu, indikator tanggung jawab memiliki skor terendah (4,22), namun tetap berada pada kategori sangat tinggi. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa layanan Mawatu mampu memberikan kepuasan yang sangat baik kepada wajib pajak di Samsat Surabaya Barat Kota Surabaya.

SARAN

Berdasarkan simpulan yang telah diperoleh, selanjutnya dapat diajukan sejumlah rekomendasi saran yang dapat disampaikan meliputi:

1. Dalam indikator tanggungjawab diharap dapat mempercepat alur pelayanan, seperti dengan penambahan pegawai atau dengan menggunakan antrean digital didalam aplikasi e-samsat.
2. Perlu diadakannya monitor yang memerlihatkan sampai mana alur berkas masyarakat sedang diproses. Masyarakat dapat terbantu dengan melihat sampai mana alur berkasnya, sehingga tidak hanya menerka-nerka berapa lama lagi.
3. Saran selanjutnya ialah samsat Surabaya barat melakukan survey kepuasan secara berkala (setahun sekali), agar tetap mengetahui tingkat kepuasan layanan dari masyarakat wajib pajaknya tetap stabil bahkan baiknya naik atau mengalami penurunan.

REFERENSI

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023, Juni). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, Volume 14, No. 1, 15-31. Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/viewFile/10624/5947>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Retrieved from bps.go.id: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan-unit---2023.html?year=2023>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2023). Retrieved from jatim.bps.go.id: <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-timur-unit---2023.html?year=2023>
- Eprilianto, D. F. (2022). Inovasi Digital dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal El-Riyasah*, Vol 13 No.1. doi:http://dx.doi.org/10.24014/jel.v13i1.14357
- Ibad, S., & Ulum, M. C. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik*. Malang, Jawa Timur: Intrans Publishing. Retrieved from https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=8YPgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=inovasi+layanan&ots=CRITRgRWgm&sig=SVJ02xXZsiMD21UrkmFD0Cxt1oA&redir_esc=y#v=onepage&q=inovasi%20layanan&f=false
- Meirinawati, W. H., Nuryono, W., & Suhartiningih. (2023, May). Lecturer and Student Satisfaction with the Quality of Management Services at the Learning Professional

- Development Institute (LP3) State University of Surabaya. JPSI (Journal of Public Sector Innovations, Volume 7 No. 2. doi:<https://doi.org/10.26740/jpsi.v7n2.p76-82>
- Perpustakaan Lembaga Ketahanan Nasional RI. (n.d.). Retrieved from lib.lemhannas.go.id: <http://lib.lemhannas.go.id/public/media/catalog/0010-011600000000027/swf/1866/mobile/index.html#p=6>
- Pratama, W. (2024, Juli 14). suarasurabaya.net. Retrieved from suarasurabaya.net: <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2024/samsat-surabaya-barat-gagas-program-mawatu-perpanjangan-stnk-kini-hanya-30-menit/>
- Sakir, A. R., Yunus, R., & Syamsu, S. (2021, December). Budaya Birokrasi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Administrasi Negara, Volume 27 Nomor 3, 293 - 316. doi:<https://doi.org/10.33509/jan.v27i3.1516>
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi.
- Syahbani, A., Kusmayati, N. K., & Wulansari, D. (2024, Mei). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. JAB : Journal of Accounting and Business, Vol. 3 No. 1, 27-36. doi:DOI: <https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Taufiqurokhman dan Saptisi, E. (2018, November 7). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Retrieved from id.wikipedia.org: https://lib.algazali.ac.id/assets/uploads/ebook/BUKU-PELAYANAN-PUBLIK_lengkap-rev.pdf