

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KANTOR SAMSAT KARAWANG**

***ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVANTS AND  
EMPLOYEE PERFORMANCE ON COMMUNITY  
SATISFACTION AT THE SAMSAT KARAWANG OFFICE***

Oleh

**Zulfa Fauziah  
21416261201263**

**TUGAS AKHIR**

**NON SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
TAHUN 2025**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KANTOR SAMSAT KARAWANG**

***ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVANTS AND  
EMPLOYEE PERFORMANCE ON COMMUNITY  
SATISFACTION AT THE SAMSAT KARAWANG OFFICE***

Oleh

**Zulfa Fauziah  
21416261201263**

**TUGAS AKHIR**

**NON SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
TAHUN 2025**


## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

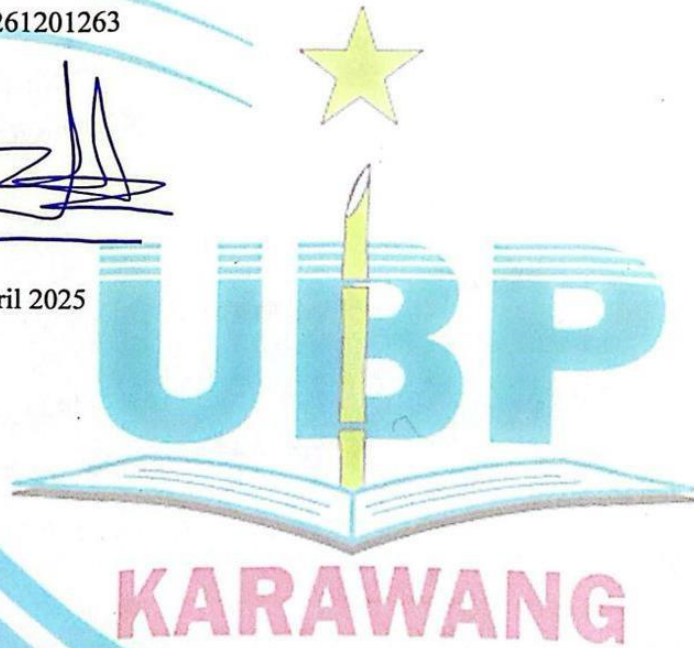
Nama : Zulfa Fauziah

NIM : 21416261201263

Tanda Tangan :



Tanggal : 28 April 2025



## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Disusun oleh :**

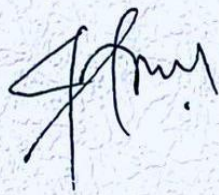
**Nama :** Zulfa Fauziah

**NIM :** 21416261201263

**Judul :** Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



**Dr. Enjang Suherman S.E.,M.M**

**NIDN. 0420128901**

Pembimbing Pendamping,



**Laras Ratu Khalida S.ST.,M.M**

**NIDN. 0421109201**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Buana Perjuangan Karawang**

**Ketua Program Studi**



**H. Suroso, S.E., M.M.**

**NIDN. 0402107707**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

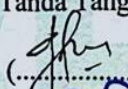

Nama : Zulfa Fauziah

NIM : 21416261201263

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Karawang

### DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. Enjang Suherman S.E., M.M.		(05/05/2025)
Penguji 2 : Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM., M.M.		(05/05/2025)

Karawang, 28 April 2025

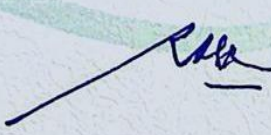
Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,

  
Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.

NIDN. 0214088301

  
H. Suroso., S.E., M.M.

NIDN. 0402107707

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zulfa Fauziah

NIM : 21416261201263

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2024-2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulis Tugas Akhir saya yang berjudul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT KARAWANG”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 28 April 2025



Zulfa Fauziah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zulfa Fauziah  
NIM : 21416261201263  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR  
SAMSAT KARAWANG”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Buana Perjuangan Karawang

Pada tanggal : 28 April 2025

Yang menyatakan



Zulfa Fauziah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. Enjang Suherman S.E.,M.M. selaku pembimbing utama dan Ibu Laras Ratu Khalida S.ST.,M.M. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Bapak Dr. Enjang Suherman, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dalam penulisan laporan tugas akhir, penulis ucapkan terima kasih.
6. Ibu Laras Ratu Khalida S.ST.,M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dalam penulisan laporan tugas akhir, penulis ucapkan terima kasih.
7. Keluarga besar P3DW Karawang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
8. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.
9. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa/i yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

10. Terakhir kepada Orang tua, suami, dan kakak adik tercinta, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca.

Karawang, 28 April 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

Penulis

## ABSTRAK

Fenomena yang terjadi pada Kantor Samsat Karawang menunjukkan masih banyak keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan, seperti waktu tunggu yang lama, prosedur yang rumit, dan fasilitas yang tidak memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis skala Likert. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan layanan Samsat Karawang, dengan sampel sebanyak 96 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda pada taraf signifikansi 0,05 dengan bantuan program SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Karawang dengan  $t\text{-hitung } 6,012 > t\text{-tabel } 1,984$ ; (2) kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan  $t\text{-hitung } 4,782 > t\text{-tabel } 1,984$ ; dan (3) secara simultan, kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi sebesar 93,1%. Implikasi dari penelitian ini adalah Kantor Samsat Karawang perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kinerja karyawan untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*The phenomenon that occurs at the Karawang Samsat Office shows that there are still many complaints from the public regarding the quality of public services and employee performance, such as long waiting times, complicated procedures, and inadequate facilities. This study aims to analyze the effect of public service quality and employee performance on community satisfaction at the Karawang Samsat Office. The method used is descriptive quantitative with data collection through a Likert scale-based questionnaire. The study population was people who used Karawang Samsat services, with a sample of 96 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression at a significance level of 0.05 with the help of the SPSS version 30 program: (1) public service quality has a significant effect on community satisfaction at the Karawang Samsat Office with t-count  $6.012 > t\text{-table } 1.984$ ; (2) employee performance has a significant effect on community satisfaction with t-count  $4.782 > t\text{-table } 1.984$ ; and (3) simultaneously, public service quality and employee performance have a significant effect on community satisfaction, with a contribution of 93.1%. The implication of this research is that the Karawang Samsat Office needs to improve service quality and improve employee performance to achieve a higher level of community satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Performance, Community*