

ABSTRACT

APPLICATION OF STRUCTURAL EQUATION MODELING METHOD WITH WEIGHTED LEAST SQUARE PARAMETER ESTIMATION ON PUBLIC SATISFACTION RELATED TO SAMSAT SERVICES IN BANDAR LAMPUNG

By

Damai Angkasa Bunga

The quality of public services is an important reflection of the effectiveness of governance, especially in institutions that interact directly with the public, such as the One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT). However, SAMSAT often faces various complex challenges, including complicated procedures, long waiting times, and a lack of tax awareness among taxpayers. This indirectly fuels the prevalence of brokerage practices and may impact compliance rates for motor vehicle tax payments. Therefore, this study aims to analyze the factors influencing the quality of public services at SAMSAT and their impact on public satisfaction, with a particular focus on brokerage issues and the rate of unpaid vehicle taxes. The Structural Equation Modeling (SEM) method with Weighted Least Square (WLS) estimation was used to test the complex interactions between variables. The results of the study indicate that service quality significantly influences customer satisfaction, with satisfaction indicators such as clear procedures and staff service having strong weightings. These findings underscore the urgency of improving the service system at SAMSAT to enhance taxpayer compliance and satisfaction, as well as addressing brokerage issues to achieve better governance.

Keywords: public service, SAMSAT, service quality, Structural Equation Modeling (SEM), Weighted Least Square (WLS).

ABSTRAK

PENERAPAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING* DENGAN ESTIMASI PARAMETER *WEIGHTED LEAST SQUARE* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN SAMSAT BANDAR LAMPUNG

Oleh

Damai Angkasa Bunga

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan penting dari efektivitas tata kelola pemerintahan, terutama pada lembaga yang berinteraksi langsung dengan masyarakat seperti Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Namun, SAMSAT sering menghadapi berbagai tantangan kompleks, termasuk prosedur yang rumit, waktu tunggu yang panjang, serta kurangnya kesadaran pajak di kalangan wajib pajak. Hal ini secara tidak langsung memicu maraknya praktik percaloan dan berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di SAMSAT serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat, dengan fokus khusus pada masalah percaloan dan tingkat pajak kendaraan mati. Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan estimasi *Weighted Least Square* (WLS) digunakan untuk menguji interaksi kompleks antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan indikator kepuasan seperti prosedur yang jelas dan pelayanan petugas memiliki bobot muatan yang kuat. Temuan ini menegaskan urgensi perbaikan sistem pelayanan di SAMSAT untuk meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak, serta mengatasi masalah percaloan demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Kata kunci: pelayanan publik, SAMSAT, kualitas layanan, *Structural Equation Modeling* (SEM), *Weighted Least Square* (WLS).