

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO

Shilva Irinz Nurhasanah¹⁾, Vita Novianti²⁾, Hari Susanto³⁾

^{1,2,3}Universitas Abdurachman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

¹Email : shilvairinz@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Situbondo, khususnya melalui layanan Samsat *Drive Thru*. Layanan ini merupakan suatu inovasi dalam sektor pelayanan publik yang memberikan kemudahan dan kecepatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada 78 responden yang menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*. Hasil penelitian ini menggunakan Program SPSS versi 22.0 *for Windows*, dengan hasil penelitian ini besarnya uji t adalah 4,634. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 4,634 > t_{tabel} 1,665$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan besarnya uji F adalah 21,474. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $f_{hitung} 21,474 > f_{tabel} 3,97$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pajak Kendaraan Bermotor *Drive Thru*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of public service quality on community satisfaction in motor vehicle tax payment services at the Regional Revenue Management Unit of Situbondo Regency, especially through the Samsat Drive-Thru service. This service represents an innovation in the public service sector that provides convenience and efficiency. This study purposes to analyze the quality of public services on community satisfaction in the context of motor vehicle tax payment services. The approach employed in this study is a quantitative method. The sampling technique used was accidental sampling, with data collected through the distribution of questionnaires to 78 respondents who utilized the Samsat Drive Thru service. The data were analyzed using SPSS version 22.0 for Windows. The results show that the t-test value is 4.634, indicating that $t_{count} (4.634) > t_{table} (1.665)$. Thus, H_1 is accepted and H_0 is rejected, with a significance value of $0.000 < 0.05$. Similarly, the F-test value is 21.474, indicating that $F_{count} (21.474) > F_{table} (3.97)$. Therefore, H_1 is accepted and H_0 is rejected, with a significance value of $0.000 < 0.05$. These findings demonstrate that

service quality has a significant effect on community satisfaction, with a significance value of 0.000.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Drive-Thru Motor Vehicle Tax

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan Masyarakat memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan kesejahteraan Masyarakat. Pelayanan publik, menurut Lonsdale (1994 dalam Kartina & Handoko 2021:5), merujuk pada semua layanan dan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Hal ini dikarenakan masyarakat umumnya tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka secara individu, kecuali jika dilakukan secara kolektif. Upaya ini bertujuan untuk mencapai kesejahteraan sosial bagi seluruh anggota masyarakat. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Dalam konteks ini, Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai setiap tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat demi mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial. Salah satu bentuk pelayanan publik yang berdampak langsung pada masyarakat adalah pelayanan terkait pembayaran pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber pendapatan daerah yang esensial serta menjadi indikator kemampuan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik. Pajak kendaraan bermotor umumnya dibayarkan setiap tahun dan dialokasikan untuk berbagai kepentingan, seperti perbaikan jalan, layanan transportasi umum, serta proyek-proyek pemerintah lainnya. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sehingga peningkatan jumlah kendaraan bermotor dan tanggung jawab masyarakat untuk membayar pajak kendaraan semakin meningkat.

Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Situbondo adalah unit dibawah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang bertugas melaksanakan teknis operasional pemungutan pendapatan daerah serta memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Situbondo. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Situbondo berperan penting dalam optimalisasi penerimaan pendapatan daerah melalui pemungutan pajak dan retribusi. Selain itu, Unit PPD juga bertugas memberikan edukasi serta sosialisasi kepada masyarakat terkait kewajiban pajak daerah guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu UPT PPD dalam pencapaian penerimaan PAD yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur berupaya mengembangkan berbagai Layanan Samsat Unggulan. Layanan ini terdiri dari :

1. Layanan Samsat *Drive Thru* yaitu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) tanpa harus turun dari kendaraan.
2. Samsat *Payment Point* yaitu yang melayani pembayaran PKB dan pengesahan STNK 1 tahun yang berada dekat dengan lokasi wajib pajak.
3. Samsat keliling yaitu layanan yang dilakukan secara mobile dengan berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain.

4. Samsat link.
5. layanan pembayaran yang bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia.
6. Layanan pembayaran melalui jaringan elektronik seperti ATM.
7. Layanan pembayaran di minimarket atau gerai modern seperti Indomart dan Alfamart.
8. Layanan pembayaran melalui toko *online* di Tokopedia dan Bukalapak.

Penelitian ini hanya fokus pada pelayanan Samsat *Drive Thru* dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Alasan memilih layanan Samsat *Drive Thru* karena layanannya relatif baru dan sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat modern yang saat ini membutuhkan proses cepat dan praktis tanpa harus turun dari kendaraannya. Samsat *Drive-Thru* merupakan bentuk layanan dalam melakukan proses pembayaran PKB yang dapat langsung dilakukan di atas kendaraan wajib pajak. Layanan ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya, cukup dengan menyerahkan dokumen kendaraan dan melakukan pembayaran dari jendela *drive-thru*. Dengan adanya layanan ini akan memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan dan waktu yang terbatas untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan.

Berikut akan disajikan data kunjungan masyarakat dalam melakukan pelayananan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Situbondo pada Tahun 2024.

Tabel 1. Data Kunjungan Masyarakat Yang Melakukan pelayananan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat *Drive Thru* Situbondo pada Tahun 2024

Bulan / Tahun	Penul (Penelitian Ulang)		
	Roda 2	Roda 4	Total
	SKP	SKP	SKP
Januari 2024	6.963	1.432	8.395
Februari 2024	6.920	1.190	8.110
Maret 2024	7.312	1.317	8.629
April 2024	6.187	1.217	7.404
Mei 2024	7.348	1.368	8.716
Juni 2024	6.906	1.443	8.349
Juli 2024	9.463	1.752	11.215
Agustus 2024	10.177	1.901	12.078
September 2024	8.013	1.502	9.515
Oktober 2024	10.256	1.996	12.252
November 2024	10.005	2.070	12.075
Desember 2024	10.432	1.952	12.384
Jumlah	99.982	19.140	119.122
Rata-Rata	8.331	1.595	9.926

Sumber : Samsat *Drive Thru* Situbondo, 2024

Berdasarkan hasil analisis data Tabel 1. di atas dapat terlihat jelas adanya fluktuasi (naik turun) dari data kunjungan masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4 di Samsat *Drive Thru* Situbondo pada Tahun 2024. Bulan Januari 2024 hingga Februari 2024 terjadi sedikit penurunan dari 8.395 menjadi 8.110. Bulan Maret 2024 terdapat peningkatan jumlah kunjungan meningkat menjadi 8.629. Bulan April 2024 terjadi penurunan yang sangat signifikan dengan jumlah turun menjadi 7.404. Namun, situasi kembali membaik pada bulan Mei 2024 mengalami peningkatan menjadi 8.716. Periode bulan Mei 2024 hingga Agustus 2024 terdapat peningkatan yang konsisten sehingga jumlah mencapai 12.078.

Sedangkan di bulan September 2024 terjadi sedikit penurunan menjadi 9.515. Pada akhirnya di bulan Oktober 2024 hingga Desember 2024 jumlah kunjungan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor kembali meningkat hingga mencapai puncaknya di bulan Desember 2024 dengan jumlah 12.384.

Kualitas pelayanan yang ada di Samsat *Drive Thru* Situbondo ini menawarkan layanan dengan kualitas yang sangat baik dan proses yang efisien, sehingga pengunjung dapat menyelesaikan urusan pajak kendaraannya dengan cepat tanpa harus turun dari mobil. Kemudahan akses yang disediakan menjadikan layanan ini sangat praktis, khususnya bagi masyarakat yang tidak ingin repot. Selain itu, petugas yang bertugas di sana umumnya ramah dan profesional, sehingga menambah kenyamanan dalam bertransaksi. Dukungan sistem data yang selalu diperbarui juga berdampak positif dengan meminimalkan kemungkinan kesalahan dalam proses pelayanan. Meski demikian, ada kalanya pengunjung harus menghadapi antrian yang cukup panjang, terutama saat jam sibuk, yang sedikit mengurangi kenyamanan. Meskipun demikian, Samsat *Drive Thru* Situbondo terbukti menjadi solusi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pajak kendaraan bagi masyarakatnya.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat diukur melalui berbagai sudut pandang. Salah satu pandangan yang banyak dijadikan rujukan adalah pendapat dari para ahli. Menurut Kotler, Philips dkk dalam Windasuri (2017:65) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya". Kepuasan masyarakat terhadap layanan di Samsat *Drive Thru* Situbondo umumnya sangat tinggi. Banyak pengunjung yang mengungkapkan apresiasi atas efisiensi dan kecepatan dalam proses pelayanan. Sistem *Drive Thru* yang diterapkan ini telah berhasil mengurangi waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman, terutama bagi masyarakat yang memiliki kesibukan tinggi.

Selain itu, sikap ramah dan responsif dari petugas juga berperan besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, karena selalu siap menjawab pertanyaan dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Banyak masyarakat yang merasa bahwa proses yang biasanya membosankan dan memakan waktu lama ini menjadi jauh lebih sederhana dan cepat dengan adanya Samsat *Drive Thru* ini. Dengan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik, tidak heran jika banyak masyarakat yang merasa puas dan merekomendasikan Samsat *Drive Thru* Situbondo sebagai pilihan utama untuk urusan administrasi kendaraannya. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik seperti ini sangat penting untuk mempermudah akses dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Layanan Samsat *Drive Thru* Situbondo ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ada. Pelayanan pajak yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Ketika kualitas pelayanan tinggi, masyarakat cenderung merasa lebih nyaman dan bahkan bersedia memberikan masukan untuk perbaikan layanan di masa depan. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menciptakan persepsi negatif, yang dapat mengakibatkan ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Hasil penelitian terdahulu Yordan Vito Zafiro, Abdul Hadi (2024), dengan hasil analisis regresi sederhana senilai 0,232 atau sama dengan 23% artinya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) senilai 23%. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Ardina, Muhammad Husni Thamrin, Friska

Prastya Harlis pada tahun 2024, dengan hasil analisis deskriptif tentang variabel kualitas pelayanan (X) yang memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi 0,523 maka bernilai positif dan hasil uji parsial menjelaskan bahwa terdapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.458 > 1.98447$). sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan Samsat *Drive Thru* sudah memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas. Dan begitupun sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan Samsat *Drive Thru* tidak memenuhi harapan masyarakat, seperti kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat itu kurang ramah maupun kurangnya komunikasi yang jelas antara petugas dan masyarakat. Maka tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan ini dengan tujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Situbondo pada Layanan Samsat *Drive Thru* seperti kecepatan layanan dan sikap ramah petugas layanan. Selain itu juga, peneliti juga ingin menggali mengenai tingkat kepuasan masyarakat yaitu untuk mengetahui apakah masyarakat sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas di Layanan Samsat *Drive Thru* ini.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Situbondo khususnya di Layanan Samsat *Drive Thru*?” Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat. Bagi peneliti, dapat meningkatkan kemampuan dalam penelitian dan analisis data serta memberikan wawasan berharga melalui pengalaman lapangan, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Bagi instansi, penelitian ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan informasi sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat untuk pengambilan keputusan perbaikan layanan. Bagi universitas, penelitian ini meningkatkan kualitas penelitian dan publikasi ilmiah sehingga mendukung reputasi sebagai lembaga pendidikan tinggi yang berkualitas. Sedangkan bagi masyarakat, penelitian ini memberikan wawasan mengenai konsep kualitas pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian dapat dipahami sebagai serangkaian prosedur atau metode yang digunakan untuk memperoleh data yang objektif dan akurat dengan tujuan tertentu, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Jenis penelitian yang diambil sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan dari penelitian itu sendiri. Dalam konteks ini, penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif, yang mengandalkan penyajian data dalam bentuk angka-angka. Peneliti memilih

pendekatan kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Pendekatan ini dipilih sesuai dengan kebutuhan dalam mencari jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan.

Penelitian ini dilakukan di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Layanan Samsat *Drive Thru* Situbondo yang berlokasi di Jl. Semeru Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo. Dalam penelitian ini, waktu yang disepakati oleh peneliti adalah selama 4 bulan, dari bulan Maret 2025 hingga Juni 2025, setelah dilakukannya seminar proposal penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Layanan Samsat *Drive Thru* Situbondo pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*, yaitu sebuah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sebuah sampel (Sugiyono, 2022:84).

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut (Sugiyono 2022:85) menyatakan bahwa *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Menurut Moleong (2007:241) pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pada penelitian ini, data-data akan dikumpulkan melalui tiga sumber, yaitu: kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan data statistik. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan program *SPSS For Windows*. Selain itu, dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik data yang diperoleh.

Dalam penelitian ini data yang di dapatkan dilapangan akan dianalisis secara kuantitatif. Dengan melalui uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, Uji heteroskedastisitas), dan Uji regresi linear berganda (Uji parsial, Uji simultan, dan koefisien determinasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	59	75,64%
2.	Perempuan	19	24,36%
	Total	78	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Tabel 2. diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 atau 75,64%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 atau 24,36%.

2. Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1.	SD	4	5,13%
2.	SMP	0	0%
3.	SMA	59	75,64%
4.	S1	15	19,23%
Total		78	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Tabel 3. di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir SD sebanyak 4 atau 5,13%, berpendidikan terakhir SMP sebanyak 0 atau 0%, berpendidikan terakhir SMA sebanyak 59 atau 75,64%. Sedangkan responden berpendidikan terakhir S1 sebanyak 15 atau 19,23%.

3. Uji Validitas

Pelaksanaan uji validitas dilakukan pada data yang terdiri dari 28 pernyataan dan dikelompokkan menjadi 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Pengelompokan pernyataan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat akan ditunjukkan dengan distribusi item pengukuran sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Item Variabel Penelitian

No	Variabel	No Item
1.	Kualitas Pelayanan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, dan 23
2.	Kepuasan Masyarakat	24, 25, 26, 27, dan 28

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Adapun perhitungan uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0 for Windows. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, dapat disajikan hasil olahan data mengenai pengujian validitas atas instrument penelitian yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil pengujian validitas atas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

No	Variabel	r tabel	Koefisien Korelasi	Nilai Sig	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan				
	X _{1.1}	0,2227	0,472	0,000	Valid
	X _{1.2}	0,2227	0,459	0,000	Valid
	X _{1.3}	0,2227	0,542	0,000	Valid
	X _{1.4}	0,2227	0,507	0,000	Valid
	X _{1.5}	0,2227	0,481	0,000	Valid
	X _{1.6}	0,2227	0,299	0,008	Valid
	X _{1.7}	0,2227	0,510	0,000	Valid
	X _{1.8}	0,2227	0,467	0,000	Valid
	X _{1.9}	0,2227	0,445	0,000	Valid
	X _{1.10}	0,2227	0,424	0,000	Valid
	X _{1.11}	0,2227	0,511	0,000	Valid

No	Variabel	r tabel	Koefisien Korelasi	Nilai Sig	Keterangan
	X _{1.12}	0,2227	0,505	0,000	Valid
	X _{1.13}	0,2227	0,462	0,000	Valid
	X _{1.14}	0,2227	0,590	0,000	Valid
	X _{1.15}	0,2227	0,344	0,002	Valid
	X _{1.16}	0,2227	0,462	0,000	Valid
	X _{1.17}	0,2227	0,346	0,002	Valid
	X _{1.18}	0,2227	0,525	0,000	Valid
	X _{1.19}	0,2227	0,443	0,000	Valid
	X _{1.20}	0,2227	0,494	0,000	Valid
	X _{1.21}	0,2227	0,466	0,000	Valid
	X _{1.22}	0,2227	0,476	0,000	Valid
	X _{1.23}	0,2227	0,451	0,000	Valid
2. Kepuasan Masyarakat					
	Y ₁	0,2227	0,673	0,000	Valid
	Y ₂	0,2227	0,621	0,000	Valid
	Y ₃	0,2227	0,632	0,000	Valid
	Y ₄	0,2227	0,695	0,000	Valid
	Y ₅	0,2227	0,688	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah Penelit, 2025

Tabel 5. menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas dari dua variabel penelitian yakni Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) dengan 28 butir pernyataan, maka dapat dikatakan semua pernyataan sudah valid, karena memiliki nilai *pearson corelation* (*r* hitung) kesemuanya di atas dari 0,2227 atau *r* hitung > *r* tabel.

4. Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas ini menggunakan rumus koefisien reabilitas *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 22.0 *for Windows*. Untuk menghitung reabilitas yaitu dengan membandingkan nilai *r* tabel dengan nilai *alpha*. Dengan ketentuan bila nilai *cronbach Alpha* > 0,60 maka dikatakan reliabel. Dan sebaliknya jika nilai *cronbach Alpha* < 0,60 maka dikatakan tidak reliabel. Untuk mengetahui nilai tingkat reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Cut Off	Reliabilitas
Kualitas Pelayanan	0.730	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.763	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Tabel 6. menunjukkan bahwa hasil penghitungan dengan bantuan program SPSS 22.0 Nilai *Cronbach Alpha* reliabilitas, pada variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dengan *Cronbach Alpha* sebesar 0,730 sedangkan Kepuasan Masyarakat yang merupakan variable Y mempunyai nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,763 dengan indek reliabilitas semua lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel (tinggi).

5. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian analisis regresi linier sederhana terhadap hipotesis penelitian, maka perlu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Apabila hal ini masih menimbulkan keraguan, karena sudut pandang peneliti berbeda, maka uji normalitas dapat dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai Asymp.Sig > 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen dan dependen berdistribusi normal, apabila yang terjadi nilai hitung Asymp.Sig < 0,05 maka hasil uji tersebut tidak berdistribusi normal sehingga regresi tidak layak untuk dilanjutkan. Hasil perhitungan menggunakan program SPSS 22.0 *for Windows* dinyatakan sebagaimana Tabel dibawah ini :

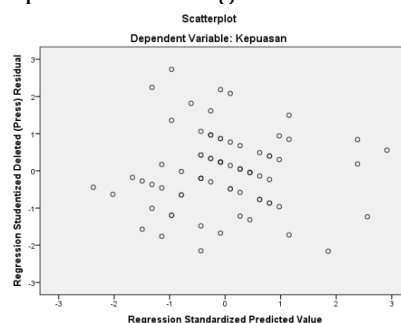
Tabel 7. Hasil Uji Normalitas		
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		78
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std.	,99348527
	Deviation	
Most Extreme	Absolute	,065
Differences	Positive	,065
	Negative	-,037
Test Statistic		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Tabel 7. hasil pengujian menunjukkan bahwa observasi Kolmogorov-smirnov dalam penelitian ini sebesar 0,065. Pengujian menunjukkan bahwa variabel memiliki nilai distribusi sebesar 0,200 yang berarti nilainya normal, karena nilai signifikan lebih dari 0,05.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan varian antara pengamatan satu dengan pengamatan yang lain dalam sebuah model regresi. Uji yang digunakan untuk menemukan tanda-tanda heteroskedastisitas adalah uji *scatterplot*. Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat melalui scatterplot, jika titik-titik seperti menempel dengan beberapa titik lainnya maka data penelitian terjadi pelanggaran heteroskedastisitas. Berikut gambar scatterplot hasil analisis data penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. Uji *Scatterplot* Dependensi Variabel Y

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan problem autokorelasi. Untuk mendeteksi autokorelasi, dapat dilakukan uji statistik melalui uji *Durbin-Watson*. Berikut hasil uji autokorelasi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 8. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,472 ^a	,223	,212	1,595	1,693

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Keterangan :

DW = 1,693

dl = 1,5801

du = 1,6851

(4-dl) = 2,4199

(4-du) = 2,3149

Tabel 8. menunjukkan bahwa nilai dw sebesar 1,693 terletak diantara du dan 4-du sebesar 1,6851 dan 2,3149 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

6. Uji Regresi Linear Sederhana

Tujuan utama dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dalam hal ini alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dikarenakan masing-masing variabel X dan variabel Y hanya terdiri dari satu variabel. Berikut hasil perhitungan dari uji regresi linear sederhana sebagai berikut :

Tabel 9. Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,675		1,607	,112
	kualitas_in	,147	,032	4,634	,000

a. Dependent Variable: kepuasan_in

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil olah data diatas, maka diperoleh persamaan linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + \beta X$$

$$Y = 3,675 + 0,147X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat (variabel dependen)

X = Kualitas Pelayanan (variabel independen)

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dilihat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat

(Y). Koefisien-koefisien persamaan regresi linear sederhana diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) = 3,675 menunjukkan nilai tetap dari Y apabila seluruh variabel independen bernilai nol meskipun tidak terdapat pngaruh dari kualitas pelayanan, nilai kepuasan masyarakat tetap sebesar 3,675.
- b. $\beta_1 X_1 = 0,147$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 angka, maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,147.

7. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji T digunakan untuk mengetahui seacra individu apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun hasil perhitungan pada uji parsial sebagai berikut :

Tabel 10. Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,675	2,287		1,607	,112
	kualitas_in	,147	,032	,469	4,634	,000

a. Dependent Variable: kepuasan_in

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Cara menentukan t tabel :

$$df = n - k \left(\frac{a}{2} \right)$$

$$df = 78 - 2 \left(\frac{0,05}{2} \right) = 1,665 \text{ (Lampiran I)}$$

Dengan *degree of freedom* 5% (0,05), maka nilai besarnya t_{tabel} adalah 1,665, sehingga memperoleh hasil nilai t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 4,634 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,665 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dicky Fahmi Irianto, Sri Wilujeng, Dimas Imaniar (2024) hasil penelitiannya yaitu adanya pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Khaleda Ranggih Puspita (2018) hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dalam hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel minat menggunakan kembali (*Reuse Intention*) melalui variabel kepuasan wajib pajak.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau Uji F merupakan uji yang secara bersama-sama menguji signifikan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Berikut hasil perhitungan pada uji F sebagai berikut :

Tabel 11. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131,839	1	131,839	21,474	,000 ^b
	Residual	466,611	76	6,140		
	Total	598,451	77			

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Cara menentukan F tabel :

$$df1 = k - 1 = 2 - 1 = 1$$

$$df2 = n - k = 78 - 2 = 76 = 3,97 \text{ (Lampiran J)}$$

Nilai f_{hitung} adalah 21,474 lebih besar dibandingkan f_{tabel} adalah 3,97 yang diperoleh dari lampiran F tabel dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($21,474 > 3,97$). Dengan demikian maka kriteria yang digunakan adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara bersama-sama variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu indikator yang digunakan untuk menggambarkan berapa banyak variasi yang dijelaskan dalam model. Berdasarkan Nilai R^2 dapat diketahui tingkat signifikansi atau kesesuaian hubungan antar variabel. Berdasarkan hasil analisis yang bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,469 ^a	,220	,210	2,4778263

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 12. di atas hasil dari pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau R^2 sebesar 22,0%. Nilai tersebut masuk dalam kategori tingkat keeratan hubungan yaitu "Rendah" dan sisanya sebesar 78,0% disebabkan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan diuraikan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Situbondo. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan hasil penelitian ini besarnya uji T adalah 4,634. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} $4,634 > t_{tabel}$ 1,665 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan besarnya hasil uji F adalah 21,474. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} $21,474 > F_{tabel}$ 3,97 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka penulis mengajukan saran. Oleh karena itu, mengingat indikator "petugas menjaga penampilan saat memberikan pelayanan" memperoleh persentase terendah pada kategori sangat setuju (26,9%), maka UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Situbondo disarankan

untuk lebih memperhatikan aspek penampilan petugas. Penampilan yang rapi, bersih, dan sesuai standar instansi dapat menciptakan citra positif pelayanan publik. Pelatihan dan pembinaan secara berkala terkait etika dan standar penampilan kerja sangat diperlukan guna meningkatkan kesan profesionalisme petugas di mata masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya, akhirnya skripsi berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Situbondo" dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penyelesaian skripsi ini, saya ingin menyampaikan terimakasih untuk segala dorongan, bantuan, dan semangat, serta inspirasi kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Yusuf Ibrahim, S.H., M.H Rektor Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberi saya kesempatan untuk menjadi bagian dari sivitas Akademika UNARS.
2. Bapak Dr. Hasan Muchtar Fauzi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan.
3. Ibu Dr. Vita Novianti, SP, M.AP selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian, memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Hari Susanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian, memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberi bekal dan membimbing dengan baik selama saya mengikuti perkuliahan.
6. Bagian kepegawaian beserta jajarannya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, terima kasih atas pelayanan selama saya mengikuti perkuliahan

Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan terkhusus bagi penulis pribadi.

REFERENSI

- Kartina, R., & Handoko, R. (2021). *Pelayanan Publik Di Jawa Timur Pada Awal Masa Pandemi COVID-19*. Yogyakarta : Laksbang Pustaka.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.