

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SAMSAT  
ON THE SPOT TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT**

**(Studi Pada Pengguna Layanan SAMSAT On The Spot Di Wilayah Malang  
Utara Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana**

**Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**SITI FAUZIA FERDIANTI**

**125030100111093**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PRODI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2019**

## MOTTO

Be Like the flowers that gives it  
fragrance even to the hand that crushes  
it.

( Jadilah seperti bunga yang memberikan  
keharuman bahkan kepada tangan yang telah  
menghancurkannya. )

-Ali Ibn Abi Talib (AS)-

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan SAMSAT On The Spot Terhadap  
Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Layanan SAMSAT  
On The Spot Di Wilayah Malang Utara)

Disusun oleh : Siti Fauzia Ferdianti

NIM : 125030100111093

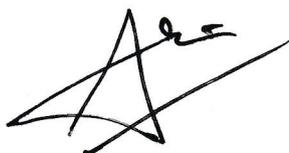
Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 3 Juli 2019

Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Alfi Haris Wanto, M.AP.,MMG**  
NIP. 19810601 200501 1 005

Anggota



**Trisnawati, M.AP., S.AP**  
NIP. 19800307 200801 2 012

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 16 juli 2019  
Jam : 12.00 WIB  
Skripsi atas nama : Siti Fauzia Ferdianti  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan SAMSAT *On The Spot* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pengguna Layanan SAMSAT *On The Spot* di Wilayah Malang Utara)

Dan Dinyatakan

**LULUS**

### MAJELIS PENGUJI

Ketua,



**Dr. Alfi Haris Wanto S.AP., M.AP., M.MG.**  
NIP. 19810601200501 1 005

Anggota



**Trisnawati, S.AP., M.AP.**  
NIP. 19800307200601 2 012

Anggota



**Dr. Sujarwoto, S.IP., M.Si., M.PA.**  
NIP. 19750130200312 1 002

Anggota,



**Nurjati Widodo, S.AP., M.AP.**  
NIP. 201201830129 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan SAMSAT On The Spot Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Layanan SAMSAT On The Spot Di Wilayah Malang Utara)” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 8 Juli 2019



**Siti Fauzia Ferdianti**  
**125030100111093**

## RINGKASAN

Siti Fauzia Ferdianti, 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan SAMSAT On The Spot Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pengguna Layanan SAMSAT On The Spot di Wilayah Malang Utara Kabupaten Malang)*. Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing: Alfi Haris Wanto Dr., M.AP., MMG dan Trisnawati S.Sos., M.AP.

Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) merupakan salah satu layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan layanan jemput bola dengan sasaran utama adalah perusahaan besar, lembaga/instansi pemerintah, serta perguruan tinggi di wilayah Malang Utara dan Batu Kota. Dengan adanya pelayanan “SAMSAT *on The Spot*” ini, dinilai menjadi layanan yang unik dan kreatif yang dapat merubah paradigma atau pandangan masyarakat bahwa pelayanan publik tidak harus diberikan di kantor pemberi layanan, tetapi petugas pemberi layanan yang mendatangi lokasi wajib pajak pada waktu dan lokasi yang sudah ditentukan dan disepakati bersama dengan mitra kerja. Dalam hal ini penulis ingin mengetahui apakah layanan SAMSAT *On The Spot* yang mempunyai tagline “Solusi Orang Sibuk” ini memiliki kualitas layanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

Metode pengolahan data yang digunakan peneliti adalah analisis regresi linear sederhana. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dari pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* di Wilayah Malang Utara. Data yang diperoleh adalah data primer yang merupakan hasil dari jawaban responden atas kuisioner yang telah disebarakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil *R Square* ditemukan bahwa pengaruh kualitas layanan SAMSAT *On The Spot* terhadap kepuasan masyarakat dapat dijelaskan sebesar 0,504 atau 50,4 %. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dengan interval koefisien 0,40 – 0,599 yang masuk dalam kategori sedang. Sedangkan sisannya 0.496 atau 49,6 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat*

## SUMMARY

Siti Fauzia Ferdianti, 2019. *The Effect of Service Quality SAMSAT On The Spot Towards Community Satisfaction (Study on Users of SAMSAT On The Spot in North Malang Region)*. Department of Public Administration. Faculty of Administrative Sciences, Brawijaya University. Supervisors: Alfi Haris Wanto Dr., M.AP., MMG and Trisnawati S.Sos., M.AP.

SAMSAT On The Spot (SOS) service is one of the excellent services for the payment of Motor Vehicle Tax (PKB), which is an active service with the main target being large companies, government agencies/institutions, and universities in North Malang and Batu City areas. The service of “SAMSAT on The Spot” is considered to be a unique and creative service that can change the paradigm or view of the community that public services do not have to be given in the service provider office. However, service providers can go to the location of the taxpayer in a place and time that has been determined and agreed upon with the working partner. In this case, the researcher wants to find out whether the SAMSAT On The Spot service, which has the tagline of “Solution for Busy People” has good service quality. This study aimed to determine the effect of service quality on community satisfaction.

The data processing method used by the researcher was a simple linear regression analysis. The samples used in this study were 100 respondents taken from SAMSAT On The Spot service users in North Malang Region. The data obtained were primary data which were the results of respondents’ answers to the questionnaire that had been distributed.

The results of this study indicate that there is a significant influence between the service quality to community satisfaction. The results of the R Square show that the effect of the quality of the SAMSAT On The Spot service on community satisfaction is 0.504 or 50.4%. It proves that the effect of service quality on community satisfaction is a coefficient interval of 0.40 - 0.599 and included in the medium category. Meanwhile, the remains of 0.496 or 49.6% are explained by other variables not included in this research model.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Alla SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan SAMSAT *On The Spot* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Layanan SAMSAT *On The Spot* Di Wilayah Malang Utara Kabupaten Malang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Orang tua penulis, Almarhum Bapak Soleh dan Ibu Masitah yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Fadilah Amin Dr., M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Alfi Haris Wanto Dr., M.AP., MMG selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan skripsi, serta bersabar untuk membimbing dan menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Trisnawati S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan skripsi, serta bersabar untuk membimbing menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Ibu Rita UPT. Dinas Pendapatan Malang Utara dan Batu Kota dan jajarannya yang telah memberikan izin dan waktu untuk melakukan penelitian.
9. Saudara satu-satunya yang selalu berhasil menguji kesabaran namun kusayang, adik Yusron.
10. Semua teman-teman dan sahabat angkatan 2012 FIA Publik yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.

11. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	18
C. TUJUAN PENELITIAN .....	19
D. KONTRIBUSI PENELITIAN .....	19
E. SISTEMATIKA PENULISAN .....	20
<b>BAB II   TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. KONSEP ADMINISTRASI PUBLIK.....	23
B. INOVASI.....	25
C. KONSEP PELAYANAN PUBLIK .....	30
D. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	43
E. KEPUASAN MASYARAKAT .....	47
F. LAYANAN SAMSAT ON THE SPOT (SOS) .....	58
G. KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS.....	61
<b>BAB III  METODE PENELITIAN</b>	
A. JENIS PENELITIAN.....	64
B. LOKASI SITUS PENELITIAN .....	65

C. VARIABEL, DEFINISI OPERASIONAL, DAN SKALA PENGUKURAN .....	65
D. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL .....	80
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	82
F. UJI INSTRUMEN PENELITIAN.....	85
G. TEKNIK ANALISIS DATA.....	86
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	93
B. HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN .....	105
C. DESKRIPSI VARIABEL.....	109
D. HASIL UJI PERSYARATAN ANALISIS .....	132
E. PENGUJIAN HIPOTESA .....	134
F. PEMBAHASAN .....	137
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. KESIMPULAN.....	141
B. SARAN .....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>143</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>145</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Jenis Kendaraan Bermotor di Indonesia Berdasarkan Jenis Kendaraan tahun 2013 -2015 .....	4
Tabel 1.2	Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Berdasarkan Provinsi Tahun 2013-2015 .....	5
Tabel 1.3	Jumlah Kendaraan Bermotor di Jawa Timur Tahun 2013-2015 .....	8
Tabel 1.4	Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Kantor Bersama Samsat Karangploso Tahun 2012-2015 .....	11
Tabel 1.5	Tunggakan dan Realisasi Pencairan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota Tahun 2013-2015 .....	12
Tabel 1.6	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Realisasi Pajak Melalui Pelayanan “ SAMSAT on The Spot “ Tahun 2015-2017 di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang .....	14
Tabel 1.7	Program-Program Inovasi di Jawa Timur Yang Masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016 .....	16
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	72
Tabel 3.2	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Determinasi .....	90
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	106
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	107
Tabel 4.3	Hasil Uji Realibilitas .....	108
Tabel 4.4	Layanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) mudah dilaksanakan wajib pajak .....	112
Tabel 4.5	Prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) mudah dipahami wajib pajak .....	113

<b>Tabel 4.6</b>	<b>Prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) tidak berbelit-belit .....</b>	<b>113</b>
<b>Tabel 4.7</b>	<b>Layanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) ekonomis dan menghemat waktu .....</b>	<b>114</b>
<b>Tabel 4.8</b>	<b>Tersedia kotak saran atau layanan pengaduan untuk menampung aspirasi wajib pajak yang mudah diakses wajib pajak .....</b>	<b>115</b>
<b>Tabel 4.9</b>	<b>Keluhan wajib pajak menjadi bahan perbaikan pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) .....</b>	<b>115</b>
<b>Tabel 4.10</b>	<b>Prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan .....</b>	<b>116</b>
<b>Tabel 4.11</b>	<b>Rincian dan biaya pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) sesuai dengan rincian dan biaya yang telah ditetapkan .....</b>	<b>117</b>
<b>Tabel 4.12</b>	<b>Lokasi dan waktu pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan .....</b>	<b>117</b>
<b>Tabel 4.13</b>	<b>Pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) senantiasa membaik dari waktu ke waktu .....</b>	<b>118</b>
<b>Tabel 4.14</b>	<b>Persyaratan dan prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) mudah diakses wajib pajak .....</b>	<b>119</b>
<b>Tabel 4.15</b>	<b>Persyaratan dan prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib pajak .....</b>	<b>119</b>
<b>Tabel 4.16</b>	<b>Rincian dan biaya pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib pajak .....</b>	<b>120</b>
<b>Tabel 4.17</b>	<b>Lokasi dan waktu pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib pajak .....</b>	<b>121</b>
<b>Tabel 4.18</b>	<b>Terdapat budaya pelayanan atau sistem antrian pada saat dilakukan pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) .....</b>	<b>121</b>
<b>Tabel 4.19</b>	<b>Tersedia sistem informasi elektronik maupun non-eletronik yang mempermudah masyarakat untuk mencari informasi terkait persyaratan, prosedur, biaya, lokasi, dan waktu pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) .....</b>	<b>122</b>

<b>Tabel 4.20</b>	<b>Lokasi SAMSAT On The Spot (SOS) terjangkau dari berbagai wilayah tempat tinggal .....</b>	<b>123</b>
<b>Tabel 4.21</b>	<b>Pelayanan SAMSAT On The Spot diberikan secara adil tanpa pandang bulu .....</b>	<b>124</b>
<b>Tabel 4.22</b>	<b>Wajib pajak merasa puas karena persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan .....</b>	<b>125</b>
<b>Tabel 4.23</b>	<b>Wajib pajak merasa puas karena prosedur pelayanan mudah dipahami .....</b>	<b>126</b>
<b>Tabel 4.24</b>	<b>Wajib pajak merasa puas karena petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap .....</b>	<b>126</b>
<b>Tabel 4.25</b>	<b>Wajib pajak merasa puas karena biaya pelayanan terjangkau .....</b>	<b>127</b>
<b>Tabel 4.26</b>	<b>Wajib pajak merasa puas karena pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dicantumkan .....</b>	<b>128</b>
<b>Tabel 4.27</b>	<b>Wajib pajak merasa puas karena kompetensi petugas memudahkan teknis pelayanan .....</b>	<b>129</b>
<b>Tabel 4.28</b>	<b>Wajib pajak merasa puas karena petugas pelayanan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) .....</b>	<b>129</b>
<b>Tabel 4.29</b>	<b>Wajib pajak merasa puas dengan layanan pengaduan yang disediakan pada layanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) .....</b>	<b>130</b>
<b>Tabel 4.30</b>	<b>Wajib pajak merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pada layanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) .....</b>	<b>131</b>
<b>Tabel 4.31</b>	<b>Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov .....</b>	<b>132</b>
<b>Tabel 4.32</b>	<b>Nilai Koefisien Regresi .....</b>	<b>134</b>
<b>Tabel 4.33</b>	<b>Model Summary .....</b>	<b>135</b>
<b>Tabel 4.34</b>	<b>Hasil Uji-t .....</b>	<b>137</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b>	<b>Struktur Organisasi .....</b>	<b>99</b>
<b>Gambar 4.2</b>	<b>Identitas Respoden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) .....</b>	<b>109</b>
<b>Gambar 4.3</b>	<b>Identitas Respoden Berdasarkan Lokasi Penggunaan Layanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS).....</b>	<b>110</b>
<b>Gambar 4.4</b>	<b>Identitas Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin Penggunaan Layanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS).....</b>	<b>111</b>
<b>Gambar 4.5</b>	<b>P-Plot Normalitas Regresi .....</b>	<b>133</b>
<b>Gambar 4.6</b>	<b>Scatterplot .....</b>	<b>133</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuisioner Penelitian .....	145
Lampiran 2	Data Mentah Jawaban Responden .....	151
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Layanan .....	159
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	160
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	161
Lampiran 6	Uji Regresi Linear Sederhana .....	163

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam suatu negara administratif, pemerintah Indonesia bersama seluruh jajarannya memiliki peran sebagai abdi negara atau abdi masyarakat. Bahwasannya eksistensi negara adalah demi masyarakatnya, sebuah negara dikatakan bermakna apabila keberadaannya dapat memberikan manfaat kepada warga negara. Seperti yang telah diamanatkan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu, “*...membentuk suatu Pemerintahan Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia...*”, pernyataan ini menegaskan bahwa fungsi negara adalah mengemban tugas penting melindungi dan memberikan kesejahteraan bagi warga negaranya. Dalam rangka menyejahterahkan rakyat itulah, maka negara mempunyai kewajiban untuk memfasilitasi seluruh pemenuhan hak individu warga negara.

Dengan peran tersebut negara diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau warga negara salah satunya adalah pelayanan publik karena pelayanan publik merupakan hak bagi setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh

negara. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah selaku penyelenggara negara dengan tujuan mensejahterahkan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa salah satu indikasi kesejahteraan suatu negara adalah dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat dan tersedianya pelayanan yang baik serta dapat dirasakan oleh setiap warga negara secara merata.

Seiring dengan semangat perkembangan reformasi birokrasi, maka berbagai jenis pelayanan pun mengalami perkembangan pula. Setiap pemerintah daerah memiliki jenis pelayanan yang berbeda. Semangat reformasi ini diwujudkan sebagai upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang mana salah satu dimensi keberhasilannya dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan hal krusial yang tidak bisa ditawar-tawar lagi pada saat ini. Hal ini seiring dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien. Salah satu prinsip *Reinventing Government*, pemerintah diharuskan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*)

yang artinya menempatkan masyarakat pada urutan yang paling utama. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sebagai pelanggan ditempatkan sebagai sasaran pencapaian tujuan dengan memperhatikan kebutuhan dasar masyarakat. Fakta ini menunjukkan bahwa telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan birokrasi yang semula berorientasi pada birokrat berubah lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Perubahan paradigma ini menuntut aparaturnya pemerintah untuk lebih mencermati berbagai dinamika aktual yang berkembang di masyarakat dan melakukan tindakan proaktif untuk dapat melakukan penyesuaian terhadap perubahan tersebut, untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat seiring dengan berkembangnya teknologi sehingga prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lamban, dan tidak efisien harus ditinggalkan.

Masyarakat dalam perkembangannya tidak dapat terlepas dari berbagai macam kebutuhan. Adapun kebutuhan primer yang merupakan kebutuhan mendasar dan diperlukan oleh setiap manusia seperti kebutuhan pangan, kebutuhan sandang dan kebutuhan papan. Meski begitu, kebutuhan primer, tidak terlepas kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier. Kebutuhan sekunder pun merupakan kebutuhan yang dapat menunjang kehidupan untuk mendapatkan kenyamanan seperti kipas angin, meja, kursi, dan sebagainya. Sedangkan untuk kebutuhan tersier dinilai sebagai kebutuhan pelengkap yang lainnya. Kebutuhan tersier ini seringkali dikategorikan sebagai kebutuhan

akan barang mewah seperti transportasi. Terlepas dari meningkatnya kebutuhan primer dan sekunder, kebutuhan tersier yang berupa transportasi pun juga dinilai mengalami peningkatan. Khususnya kebutuhan transportasi kendaraan bermotor yang ada di Indonesia.

Kendaraan bermotor merupakan setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan tersebut, biasanya digunakan untuk angkutan orang atau barang di atas jal raya selain kendaraan yang berjalan diatas rel. Mengacu pada definisi mengenai kendaraan bermotor, dapat dikatakan bahwa kendaraan bermotor merupakan semua jenis kendaraan yang dioperasikan oleh mesin dan beroperasi di jalan raya dengan tujuan untuk mengangkut orang atau barang. Kendaraan bermotor menjadi salah satu alat transportasi yang dinilai cukup menunjang segala aktivitas yang dilakukan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat melalui semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor yang ada hampir di beberapa daerah yang tersebar di Indonesia. Berikut merupakan data mengenai jumlah kendaraan bermotor di Indonesia.

**Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Berdasarkan Jenis Kendaraan Tahun 2013 - 2015**

Jenis Kendaraan	Tahun 2013 (unit)	Tahun 2014 (unit)	Tahun 2015 (unit)
Mobil Penumpang	11.484.514	12.599.038	13.423.483
Bus	2.286.309	2.398.846	2.402.720
Truk	5.615.494	6.235.136	6.505.595
Sepeda	84.732.652	92.976.240	99.675.001

Motor			
Jumlah	104.118.969	92.976.240	122.006.799

Sumber: Statistik Indonesia 2016, Badan Pusat Statistik (data diolah)

Tabel 1.1 terlihat bahwa dari tahun 2013 hingga 2015 jumlah kendaraan bermotor yang ada di Indonesia selalu mengalami kenaikan jumlah baik untuk jenis kendaraan mobil penumpang, bus, truk dan sepeda motor. Terlihat bahwa untuk jenis mobil penumpang rata-rata mengalami kenaikan sebesar 1.000.000 unit setiap tahunnya. Lalu untuk bus juga mengalami kenaikan jumlah dengan rata-rata 100.000 unit per tahun. Truk juga mengalami kenaikan jumlah meskipun berbeda untuk kenaikan jumlah dari tahun 2013 ke 2014 dan 2014 ke 2015. Kenaikan jumlah truk untuk tahun 2013 ke tahun 2014 adalah sebesar 619.642 unit, sedangkan dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami kenaikan jumlah sebesar 270.459 unit. Jenis sepeda motor mengalami kenaikan jumlah dari tahun 2013 ke 2014 sebesar 8.243.588 unit dan mengalami kenaikan jumlah dari tahun 2014 ke 2015 sebesar 6.698.761 unit. Diketahui bahwa tingkat kebutuhan masyarakat Indonesia untuk transportasi jenis kendaraan bermotor sangat tinggi untuk setiap tahunnya dan berpengaruh juga terhadap kenaikan jumlah kendaraan bermotor. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang terjadi di seluruh wilayah Indonesia, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Berdasarkan Provinsi Tahun 2013-2015**

No.	Provinsi	Tahun 2013 (unit)	Tahun 2014 (unit)	Tahun 2015 (unit)
1.	Aceh	2.611.860	2.873.331	3.071.267

2.	Sumatra Utara	5.665.438	5.865.001	6.273.227
3.	Sumatera Barat	1.933.560	2.042.822	2.178.048
4.	Riau	2.533.654	2.680.163	2.858.907
5.	Jambi	3.643.088	3.970.850	4.243.444
6.	Sumatera Selatan	4.172.168	4.391.111	4.693.692
7.	Bengkulu	938.474	976.118	1.043.846
8.	Lampung	2.577.853	2.178.074	2.907.537
9.	Kep. Bangka Belitung	867.893	910.445	973.183
10.	Kepulauan Riau	1.068.364	1.133.998	1.212.520
11.	DKI Jakarta	14.734.601	17.853.804	19.504.690
12.	Jawa Barat	7.993.846	9.236.835	9.862.422
13.	Jawa Tengah	12.309.278	13.297.231	14.227.867
14.	D.I Yogyakarta	3.643.412	3.707.232	3.964.977
15.	Jawa Timur	13.199.239	13.840.116	14.808.471
16.	Banten	1.473.344	2.434.155	2.603.852
17.	Bali	3.961.644	4.170.073	4.455.513
18.	Nusa Tenggara Barat	1.783.741	1.904.570	2.033.812
19.	Nusa Tenggara Timur	1.149.753	1.219.698	1.300.598
20.	Kalimantan Barat	2.267.762	2.382.441	2.543.239
21.	Kalimantan Tengah	1.264.844	1.310.010	1.395.111
22.	Kalimantan Selatan	2.143.380	2.435.063	2.593.917
23.	Kalimantan Timur	2.518.349	2.656.779	2.833.998
24.	Sulawesi Utara	1.201.652	1.269.636	1.351.868
25.	Sulawesi Tengah	2.117.502	2.188.552	2.337.652
26.	Sulawesi Selatan	3.314.753	3.501.135	3.371.682
27.	Sulawesi Tenggara	1.264.661	1.373.260	1.463.155
28.	Gorontalo	393.602	419.165	443.299
29.	Maluku	574.201	595.524	636.860
30.	Maluku Utara	75.765	88.758	94.847
31.	Papua	721.288	763.310	813.298
	Jumlah	104.118.969	114.209.260	122.006.799

Sumber: Statistik Indonesia 2016, Badan Pusat Statistik (data telah diolah)

Berdasarkan tabel 1.2, dapat diketahui bahwa semua wilayah di berbagai provinsi yang ada di Indonesia telah mengalami kenaikan jumlah kendaraan bermotor dari rentang tahun 2013 hingga 2015. Adapun dari beberapa jumlah provinsi tersebut, terdapat 3 provinsi yang menunjukkan jumlah kendaraan bermotor

tertinggi diantara provinsi yang lain. Ketiga provinsi tersebut yaitu Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Timur dan Provinsi Jawa Tengah. Jumlah kenaikan kendaraan bermotor di DKI Jakarta mengalami kenaikan sebesar 3.119.203 unit untuk selisih pada tahun 2013 ke tahun 2014, lalu mengalami kenaikan sebesar 1.200.886 unit untuk selisih pada tahun 2014 ke tahun 2015. Sedangkan Provinsi Jawa Timur yang menempati posisi kedua juga menunjukkan bahwa setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat melalui selisih jumlah kenaikan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun yaitu 640.887 unit untuk tahun 2013 ke tahun 2014, dan sebanyak 968.335 unit untuk tahun 2014 ke tahun 2015. Dan yang terakhir adalah Provinsi Jawa Tengah yang mengalami jumlah kenaikan dari tahun 2013 ke tahun 2014 sebesar 987.953 unit dan mengalami jumlah kenaikan dari tahun 2014 ke tahun 2014 sebesar 930.636 unit. daerah. Oleh karena itu UPT-LPKD banyak mendapat kunjungan dari institusi maupun pemerintah daerah lain.

Adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut, tentu saja akan berpengaruh terhadap peningkatan pajak, khususnya untuk pajak daerah. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor akan berpotensi meningkatkan penerimaan jumlah pajak danberimbas pada pendapatan daerah. Begitu juga dengan wilayah Jawa Timur yang menjadi provinsi kedua dengan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat setiap tahunnya. Adapun berikut merupakan data mengenai kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang terdapat di Jawa Timur.

**Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Bermotor di Jawa Timur Tahun 2013-  
2015**

No.	Kabupaten/Kota	Tahun 2013 (Unit)	Tahun 2014 (Unit)	Tahun 2015 (Unit)
1.	Kabupaten Bangkalan	187.879	193.423	216.034
2.	Kabupaten Banyuwangi	568.146	571.577	563.976
3.	Kabupaten Blitar	392.053	413.714	434.476
4.	Kabupaten Bojongoro	323.148	363.255	399.547
5.	Kabupaten Bondowoso	80.768	112.432	127.559
6.	Kabupaten Gresik	340.097	412.945	526.305
7.	Kabupaten Jember	462.437	529.857	652.139
8.	Kabupaten Jombang	143.448	173.706	213.184
9.	Kabupaten Kediri	397.183	449.026	565.197
10.	Kabupaten Lamongan	337.537	389.079	427.908
11.	Kabupaten Lumajang	152.468	183.204	224.986
12.	Kabupaten Madiun	230.540	243.814	278.453
13.	Kabupaten Magetan	245.286	269.536	325.634
14.	Kabupaten Malang	245.121	263.194	746.140
15.	Kabupaten Mojokerto	110.456	152.634	219.475
16.	Kabupaten Nganjuk	365.586	398.475	448.154
17.	Kabupaten Ngawi	216.229	203.904	213.614
18.	Kabupaten Pacitan	129.442	159.304	167.342
19.	Kabupaten Pamekasan	119.248	135.960	166.364
20.	Kabupaten Pasuruan	248.465	318.543	398.576
21.	Kabupaten Ponorogo	316.018	358.992	388.071
22.	Kabupaten Probolinggo	179.002	179.457	179.839
23.	Kabupaten Sampang	58.772	60.819	62.156
24.	Kabupaten Sidoarjo	1.088.938	1.343.629	1.594.676
25.	Kabupaten Situbodo	127.534	137.182	148.935
26.	Kabupaten Sumenep	86.098	103.259	130.475
27.	Kabupaten Trenggalek	195.162	223.692	249.049
28.	Kabupaten Tuban	323.276	432.007	512.154
29.	Kabupaten Tulungagung	448.675	464.435	490.125
30.	Kota Batu	30.495	34.586	37.794
31.	Kota Blitar	75.861	80.330	99.112
32.	Kota Kediri	141.901	156.994	171.460
33.	Kota Madiun	101.047	96.910	145.694

34.	Kota Malang	487.187	512.072	512.154
35.	Kota Mojokerto	102.432	154.623	203.412
36.	Kota Pasuruan	83.479	98.254	109.565
37.	Kota Probolinggo	74.650	89.273	96.868
38.	Kota Surabaya	3.804.184	4.062.220	4.312.629
Jumlah		13.199.239	13.840.116	14.808.471

Sumber: Badan Pusat Statistik (data diolah)

Pada tabel 1.3 tersebut, diketahui semua wilayah kabupaten atau kota yang ada di Jawa Timur yang mengalami kenaikan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya dalam rentang tahun 2013 hingga 2015. Diketahui juga bahwa terdapat 5 wilayah dengan jumlah kendaraan bermotor tertinggi dan juga mengalami kenaikan setiap tahunnya adalah Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Jember, dan Kota Malang. Untuk Kota Surabaya, jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2013 sebesar 3.804.184 unit, tahun 2014 sebesar 4.062.220 unit dan tahun 2015 sebesar 4.312.629 unit. Untuk Kabupaten Sidoarjo, jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2013 sebesar 1.088.938 unit, tahun 2014 sebesar 1.343.629 unit dan tahun 2015 sebesar 1.594.676 unit. Sedangkan untuk Kabupaten Banyuwangi secara berurutan sejak tahun 2013 hingga 2014 mengalami kenaikan jumlah kendaraan bermotor sebesar 568.146 unit, 571.577 unit, namun pada tahun 2015 mengalami penurunan jumlah kendaraan bermotor menjadi 563.976 unit. Untuk Kabupaten Jember pada tahun 2013 jumlah kendaraan bermotor sebesar 462.437 unit, tahun 2014 sebesar 529.857 unit, dan tahun 2015 sebesar 652.139 unit. Sedangkan untuk Kota Malang pada tahun 2013 jumlah kendaraan yaitu sebesar 487.187 unit, tahun 2014 sebesar 512.072 dan

tahun 2015 sebesar 512.154 unit. Namun, ditemukan adanya kenaikan jumlah kendaraan yang dinilai cukup signifikan yaitu pada wilayah Kabupaten Malang, khususnya pada tahun 2014 ke tahun 2015 yang awalnya sebesar 263.194 unit menjadi 746.140 unit. Hal tersebut apabila dihitung berapa besar kenaikan jumlah kendaraan bermotornya adalah sebesar 482.946 unit. Apabila dibandingkan dengan wilayah lainnya, besarnya kenaikan jumlah kendaraan bermotor tersebut adalah yang paling tinggi di wilayah Jawa Timur dari tahun 2014 ke tahun 2015. Dengan adanya temuan tersebut, dapat dinilai bahwa dengan semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, tentunya juga akan memengaruhi dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut, terutama dalam realisasi pajak kendaraan bermotor.

Dengan mengetahui adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, terdapat suatu strategi untuk menangani permasalahan banyaknya jumlah kendaraan motor yang ada dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah realisasi pajak kendaraan di Jawa Timur. Salah satu Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur telah menerapkan suatu pelayanan yang sekiranya dapat mengatasi dan meningkatkan realisasi pajak kendaraan bermotor, khususnya di wilayah Kabupaten Malang. Pelayanan tersebut yaitu “ **SAMSAT on The Spot** ”, yang merupakan salah satu bentuk pengembangan dari SAMSAT Keliling yang ada di Kabupaten Malang khususnya untuk wilayah Malang Utara dan Batu Kota. Hal tersebut juga dikarenakan adanya permasalahan yaitu diketahui

jumlah kenaikan kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Karangploso mengalami kenaikan setiap tahunnya. Adapun berikut data mengenai obyek pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Karangploso:

**Tabel 1.4 Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Kantor Bersama Samsat Karangploso Tahun 2012-2015**

Jenis Kendaraan	Tahun			
	2012 (unit)	2013 (unit)	2014 (unit)	2015 (unit)
Mobil Penumpang	17.998	19.459	21.586	22.615
Mobil Bus	390	487	591	665
Mobil Barang	5.923	6.503	7.950	8.837
Sepeda Motor	194.109	196.327	217.398	222.647
Alat Berat	25	25	27	27
Jumlah	218.445	222.801	247.552	254.791

Sumber: Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota (data diolah)

Pada tabel 1.4, terlihat bahwa dari tahun 2012 hingga Januari 2015 jumlah obyek pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang mengalami peningkatan jumlah obyek di setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 jumlah total keseluruhan obyek pajak kendaraan bermotor sebesar 218.445 unit, tahun 2013 naik menjadi 222.801 unit, tahun 2014 juga naik menjadi 247.552 unit. Dan walaupun sampai awal tahun 2015 juga mengalami peningkatan sebesar 254.791 unit. Adanya penambahan obyek pajak kendaraan tahunan tersebut, memungkinkan potensi pajak

yang diterima oleh Kantor Bersama Samsat Karangploso juga ikut naik dan mampu memenuhi target pajak kendaraan bermotor.

Namun, diketahui kenaikan jumlah kendaraan bermotor tersebut ternyata tidak diimbangi dengan realisasi pencairan pajak kendaraan bermotor. Hal ini menyebabkan tunggakan atau piutang pajak pada UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota dinilai cukup besar. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.5 Tunggakan dan Realisasi Pencairan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota Tahun 2013-2015**

Tahun	Tunggakan Pajak		Pencairan Pajak		Persentase Realisasi
	Obyek	Potensi	Obyek	Realisasi	
2013	175.376	Rp 24.218.737.050	48.973	Rp 9.638.439.520	39.79%
2014	135.321	Rp 22.369.938.248	57.206	Rp 5.262.317.118	23.52%
2015	167.313	Rp 25.427.520.267	54.080	Rp 9.869.361.631	38.81%

Sumber: UPT Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota Tahun 2013-2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.5 tersebut, dapat diketahui bahwa ternyata dalam rentang tahun 2013 hingga 2015 tunggakan pajak yang ada yaitu lebih besar dibandingkan dengan realisasi pencairan pajaknya. Dan tunggakan pajak tertinggi yaitu pada tahun 2015 sebesar Rp 25.427.520.267 sementara realisasinya yaitu Rp 9.869.361.631 dengan persentase realisasi hanya sebesar 38,81%. Dengan adanya temuan tersebut, maka pihak UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota pun melakukan evaluasi dan

pemetaan wilayah untuk melihat adanya permasalahan tersebut. Setelah dipelajari lebih lanjut, ditemukan sejumlah tunggakan yang besar di wilayah Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari yang disebabkan beberapa permasalahan seperti :

1. Terbatasnya waktu dan lokasi pelayanan;
2. Terbatasnya waktu wajib pajak yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) serta melakukan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun;
3. Wajib pajak masih harus mendatangi tempat layanan di sela waktu bekerja baik di Samsat Induk atau Samsat Unggulan.

Dengan ditemukannya permasalahan tersebut, maka dalam Rapat Pembina Samsat Jawa Timur memutuskan untuk mengembangkan layanan unggulan yang mana layanan tersebut berkaitan dengan petugas pajak yang mendatangi spot atau titik wilayah yang ditetapkan untuk mengumpulkan wajib pajak yang dinamakan “SOS”. Adapun singkatan dari SOS yaitu “ **SAMSAT on The Spot** ” yang juga memiliki tagline “Solusi Orang Sibuk” yang ditujukan lagi wajib pajak yang mempunyai keterbatasan waktu untuk membayar pajak.

Dengan adanya pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” ini, dinilai menjadi layanan yang unik dan kreatif yang dapat merubah paradigma atau pandangan masyarakat bahwa pelayanan publik tidak harus diberikan di kantor pemberi layanan,

tetapi petugas pemberi layanan yang mendatangi lokasi wajib pajak pada waktu dan lokasi yang sudah ditentukan dan disepakati bersama dengan mitra kerja. Layanan yang diberikan melalui “ **SAMSAT on The Spot** ” yaitu: (a) pembayaran pajak kendaraan bermotor; (b) pembayaran SWDKLL; (c) dan pengesahan STNK per-tahun oleh petugas. Ada pun tujuan utama dari diciptakannya layanan ini adalah dapat memberikan pelayanan yang efektif serta efisien kepada masyarakat yang berada di wilayah kerja Kantor Bersama Samsat Karangploso dan diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang tertera pada penjabaran permasalahan sebelumnya. Keberhasilan adanya inovasi pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” ini, dapat diketahui dengan banyaknya wajib pajak yang dan realisasi pajak yang diterima sejak awal pelaksanaan pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ”. Adapun berikut datanya:

**Tabel 1.6 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Realisasi Pajak Melalui Pelayanan “ SAMSAT on The Spot “ Tahun 2015-2017 di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang**

Bulan	Wajib Pajak (Orang)			Realisasi Pajak (Rupiah)		
	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
Januari	-	736	977	-	159.663.850	343.277.300
Februari	-	742	987	-	181.858.500	394.633.000
Maret	-	871	1.211	-	200.967.150	422.127.800
April	-	831	1.222	-	197.594.350	442.611.400
Mei	-	890	1.344	-	204.412.950	462.586.600
Juni	-	595	910	-	141.619.450	328.132.300
Juli	-	678	1.054	-	192.682.450	454.152.600
Agustus	-	861	1.360	-	209.549.300	499.146.500
September	-	1.090	1.739	-	230.480.950	799.103.000
Oktober	-	1.047	-	-	236.863.300	-

November	-	2.619	-	-	1.214.547.390	-
Desember	40	3.474	-	19.635.600	1.814.548.072	-

Sumber: Kantor Bersama Samsat Karangploso (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.6, awal diberlakukannya inovasi pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” pada Desember tahun 2015, terdapat sejumlah pembayar pajak melalui layanan ini sebesar 40 wajib pajak dengan realisasi pajak sebesar Rp. 19.635.600. Namun, terjadi kenaikan jumlah pembayar pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” untuk tahun 2016 dan untuk sebagian di tahun 2017. Meskipun pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” mengalami kenaikan dan penurunan jumlah wajib pajak, namun dapat dilihat pada setiap bulannya masih terdapat beberapa wajib pajak yang menggunakan pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” dan jumlahnya sendiri rata-rata masih berada di atas 500 orang. Adapun juga hasil dari adanya pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” yaitu terdapatnya realisasi pajak sehingga memungkinkan tunggakan pajak akan berkurang. Pada tabel 6, juga dijabarkan bahwa realisasi pajak pada pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” juga mengalami kenaikan dan penurunan selama tahun 2015 hingga 2017. Meski begitu masih dapat dilihat terdapat kenaikan pesat jumlah pengguna pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” di bulan September tahun 2017 dengan total jumlah wajib pajak mencapai angka 1.739 orang dengan perolehan realisasi pajak sebesar Rp. 799.103.000. Hal ini dinilai menunjukkan pelayanan masih berjalan dengan cukup baik sehingga mampu mencapai jumlah target wajib pajak dengan realisasi pajak sebesar angka tersebut.

Selain itu, pada kenyataannya pelayanan ini pernah mendapatkan penghargaan yaitu masuk pada daftar inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui ajang kompetisi inovasi pelayanan publik Top 99 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016. Ada pun penjabaran dan pemaparan data lebih lanjut mengenai prestasi yang diperoleh UPT Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota serta Kantor Bersama Samsat Karangploso melalui inovasi pelayanan “ **SAMSAT on The Spot** ” adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.7 Program-Program Inovasi di Jawa Timur Yang Masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016**

No.	Judul Inovasi	Instansi	Unit Inovasi Pelayanan
1.	Panic Button on Hand Polres Malang Kota	Kepolisian Republik Indonesia	Polres Malang Kota
2.	Jatim ProMag (Jawa Timur Pro Magang Kerja)	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan
3.	Under Water Restocking Peningkatan Potensi Sumberdaya Ikan melalui Penebaran Benih Ikan di Dasar Laut	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Perikanan dan Kelautan
4.	Jalin Matra (Jalan Lain Menuju Mandiri Dan Sejahtera) Penanggulangan Fемinisasi Kemiskinan	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Badan Pemberdayaan Masyarakat
5.	Klinik Kumkm Jatim Model Solusi Nasional Pemberdayaan Koperasi & UMKM	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Koperasi dan UMKM
6.	Menjebol Dokumen Kapal	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Perikanan dan Kelautan
7.	Apel Baja (Aplikasi Pelayanan Pengadaan	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	UPT Pelayanan Pengadaan Barang dan

	Barang/Jasa)		Jasa
8.	BRAVO PALA INDONESIA BERMUTU, Solusi menghilangkan Notifikasi Pala Indonesia	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Daerah (OKKP-D)
9.	Ini Lo Pak Inovasi Laboratorium Pengelolaan Keuangan Daerah	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
10.	“SINTA” Sistem Inter-Operabilitas Database Jembatan Timbang dengan UPKB	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
11.	Layanan “SAMSAT <i>on The Spot</i> ” (SOS) KB. Samsat Karangploso	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	KB. Samsat Karangploso dan UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota

Berdasarkan tabel 1.7, terlihat bahwa pelayanan “ **SAMSAT *on The Spot*** ” berada dalam peringkat ke-sebelas. Hal ini menjadi salah satu bentuk prestasi yang ditorehkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur, khususnya UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota serta Kantor Bersama Samsat Karangploso dalam mengusung sebuah inovasi pelayanan publik yang mana diharapkan mampu untuk menjadi solusi dari permasalahan seputar adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor serta tunggakan wajib pajak yang menjadikan wajib pajak terkendala membayar pajak karena terbatasnya waktu dan lokasi pelayanan yang dinilai cukup jauh.

Dalam hal ini penulis ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan “ **SAMSAT *On The Spot*** ” terhadap kepuasan masyarakat

pengguna layanan “ **SAMSAT *On The Spot*** “ di wilayah Malang Utara. Selain itu, pada kenyatannya pelayanan ini pernah mendapatkan penghargaan yaitu masuk pada daftar inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui ajang kompetisi inovasi pelayanan publik Top 99 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016. Maka dari itu penulis ingin mengetahui apakah layanan unggulan yang memiliki tagline “Solusi Orang Sibuk” ini merupakan layanan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas hal tersebut dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan SAMSAT *On The Spot* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Layanan SAMSAT *On The Spot* di Wilayah Malang Utara)**”

## **B. Pembatasan dan Perumusan Masalah**

Untuk memudahkan pembahasan agar tidak terlalu meluas, maka penulis memfokuskan untuk membatasi penulisan skripsi pada pembahasan terhadap :

1. Kualitas layanan SAMSAT *on The Spot* (SOS) dalam hal layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah Malang Utara  
Adapun wilayah yang termasuk wilayah Malang Utara yaitu Kecamatan Singosari, Kecamatan Lawang, Kecamatan Dau, dan Kecamatan Karangploso.

2. Layanan SAMSAT *on The Spot* (SOS) merupakan salah satu inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dikeluarkan oleh UPT. Dinas Pendapatan Malang Utara dan Batu Kota.

Berdasarkan pembatasan masalah yang diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh kualitas layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di wilayah Malang Utara Kabupaten Malang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) terhadap kepuasan masyarakat layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di wilayah Malang Utara Kabupaten Malang.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka kontribusi penelitian ini dari aspek praktis dan aspek teoritis adalah :

### **1. Aspek Praktis**

- a. Memberikan masukan bagi Samsat Karangploso tentang pengaruh kualitas terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam melaksanakan program berikutnya.
- b. Sebagai bahan rekomendasi terkait pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
- c. Membantu mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### **2. Aspek Teoritis**

- a. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik dan untuk memperkaya khasanah pengetahuan di bidang administrasi.
- b. Sebagai sarana pengembangan aktualisasi diri untuk mengembangkan ilmu yang ada di pemerintahan.
- c. Sebagai sumber informasi dan pertimbangan atau pedoman penelitian selanjutnya yang memiliki topik yang sama.

### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui secara garis besar isi dari penelitian ini, dapat dilihat dari sistematika pembahasan yang akan diuraikan materi pokok yang terkandung dalam setiap babnya yaitu :

**BAB I           Pendahuluan**

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang pokok-pokok pikiran dari penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II           Tinjauan Literatur**

Pada bab ini, penulis memberikan gambaran mengenai definisi teori tentang administrasi publik, konsep pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, layanan SAMSAT *On The Spot*, kerangka berfikir dan hipotesis.

**BAB III          Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV          Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini membahas profil UPT. Dinas Pendapatan Malang Utara dan Batu Kota dan hasil penelitian pengaruh kualitas layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) terhadap kepuasan

masyarakat pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di wilayah Malang Utara Kabupaten Malang.

## **BAB V      Penutup**

Pada bab ini mengemukakan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dan memberikan saran-saran yang berhubungan dengan pelaksanaan penelitian.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Konsep Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Secara etimologis, Administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari dua suku kata “*ad*” dan “*ministrae*” yang dalam bahasa Inggris berarti “*to serve*”, sedangkan dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Terdapat banyak ahli dan pakar baik dari luar negeri maupun dalam negeri yang mendefinisikan administrasi. Herbert A. Simon dalam Pasolong (2008:2), mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Mengenai administrasi publik sendiri terdapat berbagai definisi yang berkembang saat ini. Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah suatu proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir sekaligus dikoordinasikan untuk memformulasi, mengimplementasi, dan mengelola kebijakan publik. Tujuan dari administrasi adalah untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Sedangkan Dwight Waldo dalam Pasolong (2008:8), mendefinisikan administrasi publik merupakan manajemen dan organisasi dan manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Kemudian Pasolong (2008:8), menyimpulkan administrasi publik merupakan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang, atau lembaga, dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

## **2. Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Secara garis besar ruang lingkup administrasi publik merupakan topik-topik yang akan dibahas dalam perkembangan ilmu administrasi publik. Beberapa pendapat mengenai ruang lingkup administrasi publik dijelaskan oleh Nicholas Henry dalam Pasolong (2008:19), yaitu:

- 1) Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- 2) Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
- 3) Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Sedangkan menurut Syafie (1999:29), ruang lingkup administrasi meliputi:

- 1) Bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan, meliputi: Administrasi pemerintahan pusat, administrasi pemerintahan daerah, administrasi pemerintahan kecamatan, administrasi pemerintahan kelurahan, administrasi pemerintahan desa, administrasi pemerintahan kota madya, administrasi pemerintahan kota administratif, administrasi pemerintahan departemen, administrasi pemerintahan non-departemen.

- 2) Bidang kekuasaan, meliputi: administrasi politik luar negeri, administrasi politik dalam negeri, administrasi partai politik, administrasi kebijaksanaan pemerintah.
- 3) Bidang peraturan perundang-undangan, meliputi: landasan idiil, landasan konstitusional, dan landasan operasional.
- 4) Bidang kenegaraan, meliputi : tugas dan kewajiban Negara, hak dan kewenangan Negara, tipe dan bentuk Negara, fungsi dan prinsip Negara, unsur-unsur Negara, tujuan Negara dan tujuan nasional.
- 5) Bidang pemikiran hakiki, meliputi: etika administrasi publik, estetika administrasi publik, logika administrasi publik, hakekat administrasi publik.
- 6) Bidang ketatalaksanaan, meliputi: administrasi pembangunan, administrasi perkantoran, administrasi kepegawaian, administrasi kemiliteran, administrasi kepolisian, administrasi perpajakan, administrasi pengadilan, administrasi kepenjaraan, administrasi perusahaan.

Berdasarkan dua penjelasan ahli yang telah dijabarkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ruang lingkup administrasi publik dapat dipersempit hanya menjadi organisasi publik. Dengan adanya batasan ini dapat memberi batasan bagi seseorang yang ingin membahas atau menerapkan teori administrasi publik.

## **B. Inovasi**

### **1. Pengertian Inovasi**

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi menurut Said (2007:27) dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan

peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan. Menurut Hamel dalam Djamaludin (2012:34), inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan member pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk penyelenggaraan suatu organisasi.

Menurut Muluk (2008:43) Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintah. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan didalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Disamping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan

dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.

## **2. Aspek-aspek Inovasi**

Suatu inovasi tidak lepas beberapa hal atau aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi. Menurut Suwarno (2008:11) ada lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi sebagaimana berikut ini:

- a) Sebuah inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
- b) Cara Baru  
Inovasi juga dapat berupa cara bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- c) Objek Baru  
Suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (*tangible*) atau tidak berwujud fisik (*intangible*).
- d) Teknologi Baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

e) Penemuan Baru

Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya.

### **3. Tipologi Inovasi**

Proses Inovasi merupakan suatu proses yang sifatnya kompleks dan tidak dapat dianggap sederhana hanya dengan menunjukkan adanya suatu hal yang baru. Akan tetapi, hal baru tersebut perlu melibatkan aspek-aspek lain didalam konteks organisasi sektor publik atau organisasi pemerintahan yang meliputi adanya proses politik, kebijakan, kualitas, dan lain sebagainya. Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008:44) suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi meliputi banyak aspek dan sangat kompleks dengan berbagai faktor pendukung serta bukan hanya mengacu pada hal yang baru semata.

Inovasi bukan hanya dalam lingkup produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut. Adapun jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut Muluk sebagai berikut ini:

a) Inovasi Produk

Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

b) Inovasi Proses

Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

c) Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.

d) Inovasi Strategi atau Kebijakan

Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.

e) Inovasi Sistem

Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari Muluk diatas, dapat diketahui bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Hal ini menunjukkan inovasi memiliki tipe-tipe atau jenis-jenis yang beragam. Inovasi bukan hanya mengacau pada suatu produk yang baru semata, apalagi inovasi hanya diidentikkan dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik.

### **C. Konsep Pelayanan Publik**

Pemerintahan negara dalam teori ilmu administrasi pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara kesejahteraan (*welfare state*). Keduanya, baik fungsi

pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129).

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan pemberian pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat / umum dan memberikan pelayanan (*service*) kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991:176-177).

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah selaku penyelenggara negara dengan tujuan mensejahterahkan masyarakat. Sedangkan dalam kamus bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum).

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999:18) yaitu: “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang memiliki”.

Pengertian lain yang berasal dari A.S Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : “ Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang

dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya dilakukan pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan atau laba, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi lebih berorientasi kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Saefullah (2008:28), untuk memberikan pelayanan publik yang baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan dunia yang cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat umum. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta mengembangkan kemampuan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama

(Rasyid, 1998:139). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang baik dan professional.

## **2. Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan sebuah kebutuhan dasar bagi masyarakat yang harus disediakan oleh pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

### a) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

### b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : Jaringan telepon, Penyediaan air bersih.

### c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dihasilkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi,

Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana : banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial / *social security*).

### **3. Unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode  
Yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana  
Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan  
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### **4. Azas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2011:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **5. Paradigma Pelayanan Publik**

### **a. Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik**

Dalam perkembangannya, manajemen publik dipengaruhi oleh tiga pandangan yakni manajemen normatif yang menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan seorang manajer, manajer deskriptif yang menggambarkan apa yang realitanya dilakukan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya dan manajemen. Sedangkan pandangan manajemen publik sendiri menggambarkan apa yang senyatanya dilakukan dan apa yang sebaiknya dilakukan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya (Keban, 2004:86).

Pendekatan manajemen normatif melihat bahwa manajemen sebagai suatu proses penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan, efektivitas dari proses tersebut diukur apakah kegiatan-kegiatan organisasi direncanakan, diorganisir, dikoordinasikan, dikontrol secara lebih efisien. Aliran manajemen normatif mudah dikenal melalui rumusan-rumusan fungsi manajemen bisnis yang kemudian dalam perkembangannya manajemen publik mengajak para ahli untuk tidak hanya mendasarkan dirinya pada aspek normatif sebagaimana diajarkan rasionalitas tapi harus melihat kenyataan yang terjadi dalam salah satu fungsi manajemen yang penting yaitu pembuatan keputusan (Keban, 2004:93).

Setelah pernyataan tersebut para ahli memberikan pemikiran, seperti David Garson dan Overman yakni model PAFHRIER (*Policy Analysis, Financial Management, dan Eksternal Relation*) yang menekankan perbedaan antara manajemen dalam organisasi publik dan manajemen dalam organisasi swasta dengan penjabaran sebagai berikut (Keban, 2004:94) :

- 1). *Policy analysis* merupakan pengembangan lanjut dari *planning* dan *reporting*, dimana dalam kaitannya seorang manajer dituntut mampu melakukan analisis kebijakan publik. Tugas tersebut meliputi kegiatan perumusan masalah, identifikasi alternative dan proses seleksi alternatif.
- 2). *Human resources* manajemen merupakan pengembangan dari *staffing*, *directing*, dan *coordinating*, yang dalam kaitannya seorang manajer publik harus memperhatikan paling tidak tiga hal yakni cara memperoleh SDM dalam jumlah dan kualitas yang tepat, cara meningkatkan kualitas pengembangan pegawai agar dapat bekerja dengan baik dan semangat yang tinggi serta cara memimpin dan mengendalikan sesuai tujuan organisasi.

- 3). *Financial management* merupakan pengembangan dari *budgeting*. Dalam kaitannya, seorang manajer dituntut mampu mengatur anggaran.
- 4). *Information management* merupakan pengembangan dari reporting, directing, dan coordinating. Dimana seorang manajer harus mampu mengatur anggaran.
- 5). *Eksternal relation* yang merupakan fungsi baru menuntut agar seorang manajer publik Pendekatan manajemen normatif melihat bahwa manajemen sebagai suatu proses penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan, efektivitas dari proses tersebut diukur apakah kegiatan-kegiatan organisasi direncanakan, diorganisir, dikoordinasikan, dikontrol secara lebih efisien.

Aliran manajemen normatif mudah dikenal melalui rumusan-rumusan fungsi manajemen bisnis yang kemudian dalam perkembangannya manajemen publik mengajak para ahli untuk tidak hanya mendasarkan dirinya pada aspek normatif sebagaimana diajarkan rasionalitas tapi harus melihat kenyataan yang terjadi dalam salah satu fungsi manajemen yang penting yaitu pembuatan keputusan (Keban, 2004:93).

Setelah pernyataan tersebut para ahli memberikan pemikiran, seperti David Garson dan Overman yakni model PAFHRIER (*Policy Analysis, Financial Management, Human Resources Management, Information Management, dan Eksternal Relation*) yang menekankan perbedaan antara manajemen harus menjaga hubungan luar atau dengan lingkungannya. Dalam mencapai tujuan organisasi publik, seorang manajer dapat mencari partner organisasi lain di masyarakat yang dapat memperlancar proses kegiatan dalam organisasi.

Dengan kata lain transisi yang telah disebutkan diatas merupakan suatu bentuk tuntutan yang harus ada didalam paradigma baru manajemen publik, dimana pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang professional, mempunyai rasionalitas, dan akuntabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan, mempunyai perencanaan dan control yang efektif, penganggaran yang transparan dan mempunyai sumber daya manusia yang produktif.

b. *New Public Management* (NPM)

Paradigma NPM melihat bahwa paradigam manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Karena itu menurut Vigoda dalam Keban (2004:34) mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip-prinsip NPM, yaitu :

- 1). Pemanfaatan manajemen professional dalam sektor publik.
- 2). Penggunaan indikator kinerja.
- 3). Penekanan yang lebih besar pada control output.
- 4). Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.
- 5). Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.
- 6). Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen.
- 7). Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

NPM ini telah mengalami berbagai perubahan orientasi menurut Ferlie Ashbuerner, Filgerald dan Pettgrew dalam Keban (2004:25), yaitu :

- 1). Orientasi *The Drive* yaitu mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.
- 2). Orientasi *Downsizing and Decentralization* yaitu mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat.
- 3). Orientasi in *Search of Excellence* yaitu mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 4). Orientasi *Public Service* yaitu menekankan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi “user” dan warga masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka menekankan “*social learning*” dalam pemberian pelayanan publik dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

#### c. *New Public Service* (NPS)

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan paradigm administrasi yang menjadi arus utama (*mainstream*) saat ini. Gagasan Denhardt & Denhardt (2003) tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil,

merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Karena bagi paradig ini, (1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintah, (2) nilai-nilai tersebut member energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab. Oleh karenanya pegawai pemerintah atau aparat birokrat harus senantiasa melakukan rekonstruksi dan membangun jejaring yang erat dengan masyarakat atau warganya.

Pemerintah perlu mengubah pendekatan kepada masyarakat dari suka memberi pelayanan menjadi mau mendengarkan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat, bahkan dari suka mengarahkan dan memaksa masyarakat menjadi mau merespon dan melayani apa yang menjadi mau merespon dan melayani apa yang menjadi kepentingan dan harapan masyarakat. Karena dalam paradigma *New Public Service* dengan menggunakan teori demokrasi ini beranggapan bahwa tugas pemerintah untuk memberdayakan rakyat dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada rakyat pula. Hal ini dimaksudkan bahwa para penyelenggara negara harus mendengar kebutuhan dan kemauan warga negara (*citizens*). Pelayanan publik yang dipraktekkan dengan situasi kreatif, dimana warga negara dan pejabat publik dapat bekerja sama mempertimbangkan tentang penentuan dan

implementasi dari birokrasi publik, yang berorientasi pada aktivitas administrasi dan aktivitas warga negara.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap *New Public Service* (NPS) dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu, tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintah. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur pada konsep administrasi lama, dari mengarahkan, menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan konsep NPS.

Menurut paradigma NPS, menjalankan administrasi pemerintah tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintah yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (customer) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik. Paradigma NPS memperlakukan pengguna layanan publik sebagai warga negara (citizen) bukan sebagai pelanggan (customer). Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga

bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Paradigma NPS memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik. Dalam administrasi publik apa yang dimaksud dengan kepentingan publik dan bagaimana kepentingan publik diwujudkan tidak hanya tergantung pada lembaga negara. Kepentingan publik harus dirumuskan dan diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis, maupun masyarakat sipil. Pandangan semacam ini yang menjadikan paradig NPS disebut juga sebagai paradig *Governance*. Teori *Governance* berpandangan bahwa negara atau pemerintah di era global tidak lagi diyakini sebagai satu-satunya institusi atau aktor yang mampu secara efisien, ekonomis dan adil menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik sehingga paradig *Governance* memandang penting kemitraan (*partnership*) dan jaringan (*networking*) antar banyak stakeholders dalam penyelenggaraan urusan publik.

#### **D. Kualitas Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40)

adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan / cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu:

Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus

dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat.

## **2. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mendefinisikannya sebagai berikut:

Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk,

berkualitas atau tidak. Berkenaan dalam hal tersebut, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 terdapat 6 (enam) prinsip yang harus diterapkan organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dapat dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Prinsip-prinsip tersebut akan dipergunakan sebagai indikator kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini, yaitu antara lain :

1) Sederhana

Sederhana adalah pelayanan publik mudah dilaksanakan dengan prosedur yang mudah diikuti, mudah dilasaakan, mudah dimengerti, tidak berbelit-belit dan berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektivitas.

2) Partisipatif

Partisipatif adalah pelibatan masyarakat dan pihak terkait dalam memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3) Akuntabel

Akuntabel adalah segala sesuatu terkait pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang terkait

#### 4) Berkelanjutan

Berkelanjutan adalah pelayanan terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan.

#### 5) Transparansi

Transparansi adalah pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses masyarakat.

#### 6) Keadilan

Keadilan adalah layanan diberikan secara adil pada semua masyarakat dan dapat menjangkau kepentingan dari semua masyarakat yang berbeda status ekonomi dan jarak lokasi geografis.

### **E. Kepuasan Masyarakat**

#### **1. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (cukup baik atau memadai dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan diartikan sebagai perihal perasaan senang, kelegaan, kesenangan, dan sebagainya. Menurut Kotler (2005:234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang

berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Richard Olivier dalam Kausar (2009:63) memberikan batasan bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen (masyarakat) bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan, dengan tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Dari batasan ini tampak bahwa kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas kebutuhannya, baik yang terpenuhi maupun yang tidak terpenuhi. Hal ini berarti adanya penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa ataupun barang dan jasa itu sendiri yang telah memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan hidupnya, termasuk pemenuhan kebutuhan yang berada dibawah harapan atau melebihi harapannya. Terpenuhinya suatu kebutuhan akan menciptakan suatu kenyamanan, dan kenyamanan adalah kepuasan.

Pada organisasi publik kepuasan disini diartikan sebagai kepuasan masyarakat. Menurut Fournier dan Mick dalam Kausar (2009:65), menjelaskan lima kesimpulan penting tentang kepuasan masyarakat, yaitu :

- 1). Kepuasan masyarakat adalah suatu proses yang aktif dan dinamis
- 2). Kepuasan tersebut sering kali memiliki dimensi sosial yang kuat
- 3). Makna dan emosi merupakan komponen integrak dari kepuasan

- 4). Proses kepuasan bergantung kepada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigm, model dan mode
- 5). Kepuasan selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri

Kepuasan sebagai suatu keadaan bahwa kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terpenuhi melalui produk atau jasa yang diterima sangat bergantung kepada persepsi dan ekspektasi masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi ini menurut Gasperz (2002:35) adalah:

- 1). Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan transaksi atau sedang didalam proses pelayanan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan dan ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- 2). Pengalaman masa lalu ketika menerima produk dan proses pelayanan
- 3). Pengalaman dari rekan-rekan, pada saat mereka akan menceritakan kualitas produk dan perhatian pada proses pelayanan. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada proses pelayanan yang bernilai ekonomi tinggi dan memiliki resiko tinggi.
- 4). Komunikasi dan informasi yang mempengaruhi persepsi pelanggan. Frekuensi komunikasi dan volume informasi yang tidak terprogram, berlebih dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelaksanaan pelayanan.

Apabila dilihat dari dalam proses manajemen yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, pada prinsipnya terdapat dua strategi yang fundamental (Handi, 2013:18-19) yaitu :

- 1). Pertama, strategi kepuasan pelanggan haruslah mulai dengan mengetahui harapan pelanggan. Secara sederhana kepuasan pelanggan akan terjadi kalau institusi mampu menyediakan produk, pelayanan dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan.

- 2). Kedua, strategi kepuasan pelanggan haruslah dilakukan dengan memilih pelanggan yang benar. Strategi kepuasan pelanggan pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dengan strategi segmentasi.

Kedua strategi tersebut adalah strategi harapan dan segmentasi pelanggan. Satu dengan yang lainnya berkaitan erat. Strategi segmentasi pelanggan dalam proses pelayanan publik merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Namun dalam pelayanan publik sering menghadapi hambatan terutama dalam memformulasikannya. Hambatan ini dijelaskan Handi (2003:19) sebagai berikut :

- 1). Pertama, karena adanya sikap mental atau anggapan bahwa fungsi mereka sebagai pelayanan umum, diberikan tingkat pelayanan yang sama kepada siapapun untuk seluruh segmen-segmen yang pada dasarnya mempunyai harapan yang sebenarnya berbeda.
- 2). Kedua, bisa juga karena adanya monopoli, sehingga keinginan untuk menjadi institusi yang fokus kepada pelanggan relatif lemah. Serta hampir semua elemen tidak termotivasi untuk menjadi kuat.

Berkaitan dengan pelayanan publik, Osborne dan Plastrik dalam Kausar (2009:68) memberikan gambaran bahwa ketika organisasi pemerintah berusaha memilah siapa pelanggannya, mungkin akan sangat bingung. Kadangkala pelanggannya adalah publik secara keseluruhan. Selalu ada produk yang disebut sebagai *public goods* dan *private goods*. Meskipun demikian banyak pelayanan

publik yang mengkombinasikannya, bahwa kedua bentuk pelayanan itu membutuhkan respon yang sama baik aspek pribadi maupun aspek publik. Disamping apa yang telah dikemukakan diatas ternyata apabila ditelaah dari cara kerja setiap institusi pemerintah, juga ditemukan adanya organisasi pemerintah yang tidak hanya melayani anggota masyarakat saja melainkan juga organisasi pemerintah lainnya.

Sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas pelanggan dalam pelayanan publik, lebih lanjut Osborne dan Plastrik dalam Kausar (2009:68) mendefinisikan hal-hal berikut :

- 1). Pelanggan utama: individu atau kelompok dimana pekerjaan organisasi pemerintah dirancang untuk membantu mereka.
- 2). Pelanggan sekunder: individu atau kelompok lain dimana pekerjaan organisasi pemerintah dirancang untuk memberi manfaat kepada mereka, tetapi sifatnya tidak langsung.
- 3). *Complier*, adalah subyek penegakan, mereka yang harus mematuhi hukum dan peraturan-peraturan, misalnya: wajib pajak dalam kaitannya dengan Kantor Pelayanan Pajak, pengembangan dalam hubungannya dengan Dinas Tata Kota atau pengemudi hubungannya dengan Polisi Lalu Lintas.
- 4). *Stakeholder*, adalah individu atau kelompok yang memiliki kepentingan dengan kinerja organisasi atau sistem pemerintahan,

misalnya : guru dalam sekolah negeri, organisasi buruh atau kelompok bisnis dalam kaitannya dengan badan yang mengurus keselamatan atau dalam kaitannya dengan badan yang mengurus keselamatan atau kesehatan kerja, beberapa *stakeholders*, mungkin menjadi pelanggan, tetapi tidak seharusnya didudukkan sebagai pelanggan.

Pada manajemen pelayanan publik telah diuraikan mengenai lima strategi pembaruan sistem dan organisasi pemerintahan, salah satunya adalah strategi pelanggan. Strategi pelanggan akan berjalan dengan baik apabila setiap pejabat publik mampu menetapkan tujuan organisasi yang memuaskan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan dan menjaga agar pemberi pelayanan bertanggung jawab kepada pelanggannya. Karena itu ada tiga pendekatan dasar yang bisa membuat organisasi bertanggungjawab kepada pelanggan, yaitu :

- 1). Memberi pilihan kepada pelanggan
- 2). Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk mengontrol sumber daya dan memberinya sesuai pilihan untuk memaksa penyedia pelayanan berkompetisi
- 3). Menetapkan standar pelayanan pelanggan dan menciptakan imbalan bagi organisasi yang melakukan pekerjaan dengan baik dalam memenuhi standar tersebut dan menghukum mereka yang melakukan pelayanan yang tidak bisa memenuhi standar tersebut.

Untuk menetapkan standarisasi pelayanan publik di Indonesia, dipergunakan standarisasi yang telah ditetapkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai pembaruan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Didalam pedoman ini, kepuasan masyarakat diartikan sebagai ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan.

## **2. Survei Kepuasan Masyarakat**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang ada saat ini belum semua memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan dan kekecewaannya melalui media jejaring sosial misalnya, facebook, twitter, instagram, dan lain-lain. Hal ini tentunya jika tidak ditangani akan menjadi dampak buruk bagi pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ditetapkan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat haruslah memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1) Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2) Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten

kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4) Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Adapun unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 9 (sembilan) unsur. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat merupakan unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan

publik. Unsur-unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini juga yang akan dipergunakan dalam penelitian ini, yaitu antara lain:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya / Tarif

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan pelayanan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang data dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. sarana digunakan untuk benda yang bergerak misalnya, komputer, mesin, mobil pelayanan, dan lain-lain. Sedangkan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak misalnya gedung.

## **F. Layanan Samsat SOS ( Samsat *On The Spot* )**

### **1. Definisi Samsat SOS ( Samsat *On The Spot* )**

SAMSAT On The Spot (SOS) merupakan pola pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan dengan mendatangi tempat (spot) lokasi kerja wajib pajak (masyarakat) yang membutuhkan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Layanan SAMSAT On The Spot memiliki tagline “Solusi Orang Sibuk”. Dengan adanya layanan SOS, masyarakat yang bekerja sebagai karyawan ataupun pegawai pemerintah tidak perlu ijin keluar pada jam kerja untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ke Kantor Bersama Samsat atau mendatangi layanan Samsat Unggulan (Samsat Keliling, Samsat Payment Point, Samsat Drive Thru). Tujuan utama layanan ini adalah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat yang berada di wilayah kerja Kantor Bersama Samsat Karangploso Malang dengan sasaran utama antara lain pada PT. Alfaria Trijaya, PT. BDF, PT. Restu Abadi, PT. Molindo Inti Raya, PT. Otsuka PT. New Minatex, PT. Bentoel, PT. Indomarco, PT. Adiputro, PT. Gatra Mapan, Gabrielle (Jeans), PT. Fastrata Buana dan Koperasi Susu “KAN”, perguruan tinggi di wilayah yang sama antara lain, Institut Teknologi Nasional (ITN) dan Universitas Muhammadiyah Malang, lembaga pemerintahan (Kelurahan/Desa, RT/RW).

## **2. Sistem Dan Prosedur Pelayanan Samsat SOS ( Samsat *On The Spot* )**

Layanan SAMSAT On The Spot merupakan pengembangan dari jenis layanan unggulan SAMSAT Keliling. Layanan ini bekerja berdasarkan permintaan dari perusahaan / instansi / perguruan tinggi dengan menghubungi Call Center (0341)-463234, kemudian mendatangi kantor-kantor perusahaan / instansi / perguruan tinggi. Adapun persyaratannya adalah sebagai berikut :

- a) Persyaratan bagi perusahaan / instansi / perguruan tinggi :
  - 1) Perusahaan / instansi / perguruan tinggi (harus memiliki jumlah wajib pajak diatas 500) menghubungi Call Center Kantor Bersama Samsat Karangploso.
  - 2) Petugas Call Center menerima permintaan dari perusahaan / instansi / perguruan tinggi yang ingin mendapatkan layanan SOS.
  - 3) Membuat jadwal layanan SOS, mengenai waktu dan hari layanan akan dilakukan.
- b) Persyaratan perorangan :
  - 1) Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK). Bagi yang berhalangan dapat melampirkan surat kuasa bermaterai.
  - 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang asli.

Sedangkan mekanisme dan prosedurnya adalah :

- a) Pra pelaksanaan :

Setelah Perusahaan / instansi / perguruan tinggi mendapat konfirmasi dari Samsat Karangploso mengenai jadwal dan waktu pelayanan SAMSAT On The Spot (SOS), jajaran manajemen perusahaan / instansi / perguruan tinggi mengumumkan kepada seluruh pegawainya tentang jadwal dan waktu pelaksanaan layanan.

b) Pada saat pelaksanaan :

- 1) Petugas loket pendaftaran / pengesahan menerima dokumen kelengkapan wajib pajak berupa identitas diri (KTP, SIM, KK) yang asli dan sah, kemudian mengecek kebenaran dokumen lalu melakukan validasi.
- 2) Melaksanakan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan membubuhi paraf petugas dan stempel pendaftaran, kemudian menyerahkan kepada petugas loket pembayaran.
- 3) Petugas loket pembayaran dan penyerahan memberitahu jumlah biaya yang harus dibayarkan lalu menyerahkan bukti pembayaran dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang telah disahkan.

### **3. Produk Layanan Samsat SOS ( Samsat *On The Spot* )**

Produk dari layanan Samsat SOS antara lain :

- 1) Bukti pembayaran lunas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)
- 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang sudah disahkan.
- 3) Stiker kartu dana SWDKLLJ

#### **4. Jumlah Pelaksana Layanan Samsat SOS ( Samsat *On The Spot* )**

Dalam pelaksanaan SAMSAT On The Spot (SOS) setiap unit mobil SOS diisi oleh 2 petugas dari polisi dan dari pegawai DISPENDA. Hal ini karena sistem layanan SOS yang ditangani oleh 3 instansi namun dikarenakan jasa raharja dalam hal ini tidak bersinggungan langsung dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) maka pihak jasa raharja tidak diikutsertakan dalam pelaksanaan di lapangan.

#### **G. Kerangka Berfikir Dan Hipotesis**

Tata pemerintahan yang baik merupakan praktek penyelenggaraan pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui penerapan pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat diharapkan dapat memberikan penilaian

kepada pemerintah sejauh mana pemerintah memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, sudahkah sesuai dengan harapan masyarakat kepada pemerintah. Tinggi atau rendahnya penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut tergantung penilaian dari masyarakat tentang penerapan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dijalankan oleh pemerintah atau birokrasi tersebut. Dalam hal ini konstruksi penelitian yang dibangun adalah menjelaskan sebab-akibat (kausalitas) dalam model konseptual dijelaskan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan wajib pajak.

Dari pemaparan diatas, maka dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan kerangka diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang melampaui harapan masyarakat akan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki

hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dikarenakan kualitas pelayanan menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara dari penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan maka peneliti menyusun hipotesis sebagai berikut :

**“Ada pengaruh antara kualitas pelayanan SAMSAT *On The Spot* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan SAMSAT *On The Spot*”**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu penelitian hal ini agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan rencana, dan memperoleh hasil serta pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan maka harus menggunakan metode penelitian yang tepat. Melalui metode penelitian, peneliti dapat menentukan arah kegiatan penelitian yang dilakukan sehingga dapat tercapai tujuan penelitian yang diinginkan.

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan atau *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa analisis kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik.

Metode *explanatory research* digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam hal ini variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan variabel terikat adalah kepuasan masyarakat.

## **B. Lokasi Dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti dalam melakukan penelitian sedangkan situs penelitian adalah objek yang akan dilakukan penelitian. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT *On The Spot* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pengguna Layanan SAMSAT *On The Spot* Di Wilayah Malang Utara Kabupaten Malang)” akan mengambil lokasi di Kabupaten Malang wilayah Malang Utara. Sedangkan situs penelitian adalah di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang.

## **C. Variabel, Definisi Operasional, Dan Skala Pengukuran**

### **1. Variabel penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (dalam Sugiyono, 2011: 42). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu variabel bebas dan

terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain (disimbolkan dengan X) variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) sedangkan variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain (disimbolkan dengan Y) variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan Samsat *On The Spot* (SOS).

## **2. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah bagaimana menemukan dan mengukur variabel-variabel tersebut didunia nyata atau di lapangan, dengan merumuskan secara pendek dan jelas, serta tidak menimbulkan berbagai tafsiran. Sugiyono (2011:67)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang membentuk kepuasan wajib pajak yaitu layanan. Layanan dalam hal ini adalah bentuk atau mekanisme pembayaran pajak yang disediakan Samsat kepada masyarakat atau wajib pajak. Adapun variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut :

### **a. Variabel bebas**

Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas layanan. Kualitas layanan adalah bagaimana masyarakat menilai layanan SAMSAT On The Spot (SOS) berdasarkan apa yang mereka rasakan, lihat, dan

ketahui secara langsung ditinjau dari sudut pengguna layanan. Kualitas pelayanan akan diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

1) Sederhana

Sederhana adalah pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) mudah dilaksanakan dengan prosedur yang mudah dimengerti, tidak berbelit-belit dan berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektivitas. Dari indikator sederhana dijabarkan menjadi beberapa item antara lain :

- a) Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) mudah dilaksanakan
- b) Prosedur pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) mudah dipahami
- c) Prosedur pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) tidak berbelit-belit
- d) Pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) ekonomis dan menghemat waktu

2) Partisipatif

Partisipatif adalah pelibatan masyarakat dalam memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT

*On The Spot* (SOS). Dari indikator partisipatif dijabarkan menjadi beberapa item antara lain :

- a) Tersedia kotak saran atau layanan pengaduan untuk menampung aspirasi masyarakat yang mudah diakses.
- b) Keluhan masyarakat menjadi bahan perbaikan pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)

3) Akuntabel

Akuntabel adalah segala sesuatu terkait pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang terkait. Dari indikator akuntabel dijabarkan menjadi beberapa item antara lain :

- a) Prosedur pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan
- b) Rincian dan biaya pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sesuai dengan rincian dan biaya yang telah ditetapkan
- c) Lokasi dan waktu pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

4) Berkelanjutan

Berkelanjutan adalah pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) terus-menerus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dari indikator sederhana dijabarkan menjadi satu item, yaitu, pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) senantiasa membaik dari waktu ke waktu.

#### 5) Transparansi

Transparansi adalah pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) bersifat terbuka dan mudah diakses masyarakat. Dari indikator transparansi dijabarkan menjadi beberapa item antara lain :

- a) Persyaratan dan prosedur pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) mudah diakses
- b) Persyaratan dan prosedur pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) diinformasikan secara jelas kepada masyarakat
- c) Rincian dan biaya pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) diinformasikan secara jelas kepada masyarakat
- d) Lokasi dan waktu pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) diinformasikan secara jelas kepada masyarakat
- e) Terdapat budaya pelayanan atau sistem antrian pada saat dilakukan pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)

- f) Tersedia sistem informasi elektronik maupun non-eletronik yang mempermudah masyarakat untuk mencari informasi terkait persyaratan, prosedur, biaya, lokasi, dan waktu pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)

6) Keadilan

Keadilan adalah layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) diberikan secara adil pada semua masyarakat dan dapat menjangkau kepentingan dari semua masyarakat yang berbeda status ekonomi dan jarak lokasi geografis. Dari indikator keadilan dijabarkan menjadi beberapa item antara lain :

- a) Lokasi pelayanan terjangkau oleh masyarakat dari berbagai wilayah tempat tinggal
- b) Pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) diberikan secara adil kepada masyarakat tanpa pandang bulu atau status sosial

b. Variabel terikat

Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari SAMSAT *On The Spot* (SOS) yang diambil dari unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat

yaitu, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana.

Variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur dengan :

- 1) Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
- 2) Wajib pajak mudah memahami prosedur pelayanan
- 3) Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
- 4) Biaya pelayanan terjangkau
- 5) Pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dicantumkan
- 6) Kompetensi petugas memudahkan teknis pelayanan
- 7) Petugas pelayanan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun)
- 8) Wajib pajak puas dengan layanan pengaduan yang disediakan pada layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)
- 9) Wajib pajak puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pada layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X)	Sederhana	1. Layanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) mudah dilaksanakan 2. Prosedur pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) mudah dipahami 3. Prosedur pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) tidak berbelit-belit 4. Pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) ekonomis dan menghemat waktu
	Partisipatif	1. Tersedia kotak saran atau layanan pengaduan untuk

		<p>menampung aspirasi masyarakat yang mudah diakses</p> <p>2. Keluhan masyarakat menjadi bahan perbaikan pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS)</p>
	Akuntabel	<p>1). Prosedur pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan</p> <p>2). Rincian dan biaya pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) sesuai dengan rincian dan biaya yang telah ditetapkan</p>

		<p>3). Lokasi dan waktu pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan</p>
	<p>Berkelanjutan</p>	<p>Pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) senantiasa membaik dari waktu ke waktu</p>
	<p>Transparansi</p>	<p>1). Persyaratan dan prosedur pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) mudah diakses</p> <p>2). Persyaratan dan prosedur pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) diinformasikan secara jelas kepada</p>

		<p>masyarakat</p> <p>3). Rincian dan biaya pelayanan SAMSAT <i>On The Spot (SOS)</i> diinformasikan secara jelas kepada masyarakat</p> <p>4). Lokasi dan waktu pelayanan SAMSAT <i>On The Spot (SOS)</i> diinformasikan secara jelas kepada masyarakat</p> <p>5). Terdapat budaya pelayanan atau sistem antrian pada saat dilakukan pelayanan SAMSAT <i>On The Spot (SOS)</i></p> <p>6). Tersedia sistem</p>
--	--	--

		<p>informasi elektronik maupun non-eletronik yang mempermudah masyarakat untuk mencari informasi terkait persyaratan, prosedur, biaya, lokasi, dan waktu pelayanan SAMSAT <i>On The Spot (SOS)</i></p>
	<p>Keadilan</p>	<p>1). Lokasi pelayanan terjangkau oleh masyarakat dari berbagai wilayah tempat tinggal</p> <p>2). Pelayanan SAMSAT <i>On The Spot (SOS)</i> diberikan secara adil kepada masyarakat tanpa pandang bulu</p>

		atau status sosial
Kepuasan Masyarakat (X)	Persyaratan	Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
	Prosedur Pelayanan	Wajib pajak mudah memahami prosedur pelayanan
	Waktu Penyelesaian	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
	Biaya Pelayanan	Biaya pelayanan terjangkau
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dicantumkan
	Perilaku Pelaksana	Kompetensi petugas memudahkan teknis pelayanan
	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan

		menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun)
	Penanganan Pengaduan	Wajib pajak puas dengan layanan pengaduan yang disediakan pada layanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS)
	Sarana Dan Prasarana	Wajib pajak puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pada layanan SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS)

Sumber: data diolah

### 3. Skala Pengukuran

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid maka dibutuhkan skala pengukuran atas setiap objek dalam skala tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert dimana menurut Sarwono (2006:56) skala likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pertanyaan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku

mengenai suatu objek tertentu. Skala ini memberikan lima alternatif pilihan jawaban kepada responden, dengan skor yang digunakan 1 (satu) sampai dengan 5 (lima). Bobot pemetaan skala dalam penelitian ini sesuai dengan acuan pendapat Sugiyono (2002:87) adalah sebagai berikut :

- a) Skala 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- b) Skala 2 = Tidak Setuju (TS)
- c) Skala 3 = Netral
- d) Skala 4 = Setuju (S)
- e) Skala 5 = Sangat Setuju (SS)

Keterangan :

STS : Sangat tidak setuju, apabila isi pertanyaan bertentangan dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami oleh responden.

TS : Tidak setuju, apabila isi pertanyaan memiliki perbedaan dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami responden.

N : Netral atau Ragu-ragu, saudara tidak dapat secara yakin menyetujui apakah isi pertanyaan memiliki sejumlah kesamaan dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami responden.

S : Setuju, apabila isi pertanyaan memiliki persamaan dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami responden.

SS : Sangat setuju, apabila isi pertanyaan sesuai dan persis sama dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami responden.

#### **D. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan objek atau subjek pada suatu wilayah yang memiliki kareakteristik berbeda. Menurut Sugiyono (2005:56) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Malang Utara pengguna layanan SAMSAT *on The Spot* yang berjumlah 10.804 wajib pajak. Data tersebut didapatkan dari UPT Dinas Pendapatan Provinsi Wilayah Malang Utara dan Batu Kota pada tahun 2017.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2005:57). Sedangkan Arikunto (2002:17) menyatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang diteliti harus memiliki sifat representatitive, yaitu sampel tersebut mampu mewakili populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Taro Yamane sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{259.274}{259.274 (0.1)^2 + 1}$$

$$e = 99.9$$

Keterangan : n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = batas ketelitian (dalam %)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka ditentukan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan SAMSAT On The Spot (SOS) di Wilayah Malang Utara dengan mengambil sebanyak 100 responden dari jumlah populasi yang ada.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental random sampling*, yang artinya pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa mereka (responden) yang kebetulan muncul pada saat dilakukan penyebaran kuisioner. Dalam penelitian ini sampel diambil dari masyarakat yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS).

### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental random sampling*, yang artinya pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa mereka (responden) yang kebetulan muncul pada saat dilakukan penyebaran kuisioner. Dalam penelitian ini sampel diambil dari masyarakat yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di wilayah Malang Utara.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian atau alat pengumpul data memegang peranan penting dalam penelitian. Oleh karena itu, instrumen penelitian yang akan digunakan haruslah tepat dan sah (valid) serta dapat dipercaya dan terandalkan (reliabel). Suatu bobot atau mutu penelitian kerap kali dinilai dari kualitas instrumen yang

digunakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisioner sebagai alat dalam mengumpulkan data. Kuisioner merupakan suatu daftar yang berisikan serangkaian pertanyaan mengenai suatu hal. Sebenarnya kuisioner sendiri merupakan alat (instrumen). Namun bila kuisioner diberikan kepada responden untuk diisi sendiri, maka kuisioner dapat berfungsi pula sebagai teknik untuk mengumpulkan data.

## **2. Jenis Data**

### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini berupa data-data yang didapat dari kuisioner yang telah dibagikan langsung oleh peneliti kepada wajib pajak atau pengguna layanan SAMSAT On The Spot (SOS) di wilayah Malang Utara. Pemberian kuisioner secara langsung memiliki keuntungan yaitu peneliti dapat melihat keadaan sebenarnya dan juga peneliti dapat memotivasi responden untuk memberikan jawaban jujur, pemberian kuisioner juga memiliki tingkat pengembalian kuisioner lebih tinggi (Rosyadi, 2016).

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber pertama melainkan dari sumber kedua dan selanjutnya contohnya melalui studi kajian dan literatur. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh

dari pustaka, hasil penelitian sebelumnya, jurnal, internet, dan sumber lain-lain misalnya dari literatur dan informasi yang dipublikasi oleh UPT Pendapatan Provinsi Jawa Timur Wilayah Malang Utara Dan Batu Kota.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

#### **a. Kuisoner**

Kuisoner menurut Wijaya (2011:164) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan yang secara langsung diberikan kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Penggunaan kuisoner merupakan hal yang pokok dalam pengumpulan data. Hasil kuisoner nantinya akan berupa angka-angka, tabel-tabel, analisa statistik dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Kuisoner akan dibagikan langsung oleh peneliti kepada wajib pajak yang pernah menggunakan layanan SAMSAT On The Spot (SOS) di wilayah Malang Utara sesuai dengan tempat beroperasinya layanan tersebut pada saat itu.

#### **b. Dokumentasi**

Metode dokumentasi menurut Arikunto (2006:231) adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya.

## **F. Uji Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Menurut Rosyadi (2016), uji validitas menunjukkan tingkat kemampuan instrument penelitian, mengikuti apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Selanjutnya menurut Wijaya (2011:91) validitas merupakan sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur tertentu dalam melakukan fungsi ukurannya. Semakin tinggi validitas suatu variabel maka pengujian semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang harus ditunjukkannya. Instrumen yang valid mempunyai nilai validitas tinggi, sebaliknya jika instrumen kurang valid mempunyai validitas rendah. Pada pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation* dengan bantuan program SPSS 25 for windows.

### **2. Uji Realibilitas**

Uji realibilitas menurut Wijaya (2011:86) adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Keandalan dalam penelitian ini berarti berapa kali pun variabel-variabel dalam kuisioner tersebut dinyatakan kepada responden maka hasilnya tidak akan jauh menyimpang dari rata-rata jawaban responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula Alpha Cronbach.

Instrumen dikatakan reliable bilamana nilai ( $\alpha$ ) diatas 0,6. Adapun perhitungan untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 for windows.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Metode analisis deskriptif yaitu metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang bermakna (Sumanto, 2014:2). Statistik deskriptif memberikan informasi hanya mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak melakukan kesimpulan apapun tentang gugus data induknya. Kategori dalam statistik deskriptif meliputi penyusunan tabel, diagram, grafik, indeks, dan besaran-besaran lainnya. Statistik deskriptif mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran objek yang diteliti sebagaimana adanya tanpa menarik kesimpulan atau generalisasi. Hal ini juga sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sarwono (2006:147) bahwa statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

## 2. Analisis Statistik Inferensial

Metode analisis inferensial menurut Sarwono (2006:148) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi yang jelas dan pengambilan sampel dilakukan secara random. Metode analisis ini bertujuan untuk membuat keputusan pada sampel yang digunakan untuk digeneralisasikan ke populasi.

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal maupun tidak. Uji asumsi ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen, variabel independen, atau keduanya memiliki distribusi yang normal atau tidak karena model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian asumsi normalitas untuk data penelitian ini yaitu variabel bebas (X) dan variabel (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov – Smirnov yang memiliki nilai probabilitas signifikan  $> 0,05$  (5 %).

(Sarwono, 2006:148)

## 2) Uji Heterokedastisiditas

Salah satu fungsi pada model regresi adalah apabila variabel faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu ke data pengamatan yang lain. Apabila ciri ini dipenuhi, berarti variasi faktor pengganggu pada kelompok tersebut bersifat homogedastik. Apabila asumsi tersebut tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan. Penyimpangan terhadap faktor pengganggu itu disebut Heteroskedastisitas (Sarwono, 2006:148).

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatter plot*. Jika pada *Scatter plot* titik-titiknya menyebar dibawah ataupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola tertentu, maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

### b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas.

Pendapat lain yang dikemukakan Gujarati (dalam Sarwono, 2011) mendefinisikan analisis regresi sebagai kajian terhadap hubungan satu

variabel yang diterangkan (*the explained variable*) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (*the explanatory*). Variabel pertama disebut juga dengan variabel tergantung dan variabel kedua disebut sebagai variabel bebas.

Metode regresi linier dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Metode ini juga bisa digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitupun sebaliknya. Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

$\alpha$  = Konstanta (Nilai Y apabila X = 0)

$\beta$  = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen. Bila  $\beta$  (+) maka naik dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Kualitas Pelayanan

e = standar error

Dan selanjutnya untuk interpretasi hasil regresi adalah sebagai berikut :

### 1) Koefisien Determinasi $R^2$ (*R Square*)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*.

Nilai  $R^2$  sebesar 1, berarti pengaruh variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan pengaruh variabel dependen. Jika nilai  $R^2$  yang ditemukan besar atau kecil, akan dikonstruksikan dengan tabel interpretasi sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Determinasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat/Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

## 2) Uji Signifikasi Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji  $t_{hitung}$  ini ada pada output perangkat lunak, dapat dilihat pada tabel *coefficient level of significance* yang digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0.05$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Analisis ini dapat juga memberikan informasi tentang kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat  $r^2$  nya. Variabel yang memenuhi  $r^2$  terbesarnya adalah variabel independen yang mempunyai pengaruh dominan. Adapun rumus untuk menentukan nilai  $t_{hitung}$  adalah sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b - Se}{Sb}$$

$$Sb = \frac{Se}{\sqrt{\sum Y^2 - (\sum x)^2}}$$

$$Se = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - a \sum Y \sum XY}{(n-2)}}$$

Keterangan :

a = konstanta

b = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

$S_b$  = kesalahan baku koefisien korelasi

Se = kesalahan baku estimasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur**

Pemerintah Daerah Jawa Timur dalam pelaksanaan penghimpunan pajak daerah dan retribusi daerah sebagaimana ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1956 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan Undang-Undang Darurat Nomor 11 Tahun 1957 tentang Peraturan Umum Pajak Daerah dan Peraturan Umum Retribusi Daerah, selanjutnya membentuk Urusan Pajak pada Bagian Penghasilan Daerah Sekretariat Daerah Tingkat 1 Jawa Timur yang berkedudukan di Jalan Karet Nomor 90 Surabaya.

Pada tahun 1962 ini merupakan langkah awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor: Des/451/G/28/Drh tanggal 28 Maret 1962, namun berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor: Des/1205/G/110/Drh tanggal 26 September 1962 Dinas Pajak Daerah Jawa Timur baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober

1962, tanggal pemberlakuan inilah yang diperingati sebagai Hari jadi bagi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Sejak tanggal 11 Juni 1977 Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur berkedudukan di Jalan Manyarkertoajo Nomor 1 Surabaya yang saat ini menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dengan 38 (tiga puluh delapan) Unit Pelaksana Teknis Dinas diseluruh Jawa Timur sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 40 Tahun 2000 yang menetapkan struktur organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur.

Proses perubahan lembaga Dinas Pendapatan menyangkut perubahan paradigma yang sangat mendasar dalam menghadapi tantangan masa depan, lebih menajamkan tatapan ke masa depan terhadap keberadaan dan peranan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur lebih mampu menyikapi secara positif dan melakukan inovasi kebijakan yang mampu memberikan nilai tambah menjadi suatu potensi yang realistis dan sangat dominan dalam penyediaan pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan Jawa Timur.

Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota merupakan unsur pelaksana teknis operasional dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang mempunyai tugas pokok dan fungsi: Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemunguan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat,

pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkaitserta pemungutan Pajak Air Pemungutan (PAP) dan Retribusi Jasa Usaha (RJU).

## **2. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur**

Adapun visi dan misi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota adalah sebagai berikut :

### a. Visi

Mewujudkan Jawa Timur lebih sejahtera dan berakhlak melalui kemandirian fiskal dan pelayanan publik yang berkualitas.

### b. Misi

- 1). Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah
- 2). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam menunjang kedua misi tersebut diatas, maka dilakukan kebijakan-kebijakan terkait dengan unsur-unsur sebagai berikut :

- 1). Bidang Pendapatan Daerah, mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggung jawab, dan berkelanjutan.
- 2). Bidang Pelayanan Publik, mewujudkan pelayanan publik yang professional, transparan dan akuntabel teknologi informasi dan mengembangkan jaringan kerjasama dengan pihak lain.

- 3). Bidang Kelembagaan, mewujudkan sumber daya manusia aparatur yang potensial, integritas tinggi dan professional serta membangun sistem kelembagaan yang berbasis kompetensi.

### **3. Tujuan dan Sasaran Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur**

Untuk mencapai visi dan misi maka Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bdan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota memiliki sasaran strategis sebagai berikut :

- 1). Tersedianya informasi dan rekomendasi ekonomi regional dalam rangka mendukung kebijakan Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.
- 2). Tersedianya informasi dan rekomendasi untuk mendukung pembangunan ekonomi di wilayah kerja.
- 3). Pengoptimalan kinerja peningkatan Pajak Asli Daerah (PAD) dan pelayanan publik melalui intensifikasi yang meliputi pendataan, peremajaan dan pengembangan objek atau subjek pajak daerah dan pendapatan lainnya.
- 4). Pengoptimalan kerja peningkatan Pajak Asli Daerah (PAD) dan pelayanan publik melalui ekstensifikasi yang meliputi pendataan, peremajaan dan pengembangan objek atau subjek pajak daerah dan pendapatan lainnya.

- 5). Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu keharusan yang dilakukan secara baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

**4. Wilayah Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur**

Kondisi geografis atau wilayah kerja operasional Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota mempunyai wilayah operasional  $\pm 119.057 \text{ km}^2$  dengan batas-batas wilayah :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan
- b. Sebelah Selatan: Kecamatan Sukun Kota Malang
- c. Sebelah Timur : Kecamatan Wajak Kabupaten Malang
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Pare Kabupaten Kediri

Wilayah kerja tersebut meliputi 14 kecamatan yang terdiri dari 153 desa dan 10 kelurahan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Kabupaten Malang
  - 1). Kecamatan Poncokusumo : 17 desa
  - 2). Kecamatan Pujon : 10 desa
  - 3). Kecamatan Singosari : 14 desa, 3 kelurahan
  - 4). Kecamatan Tumpang : 14 desa
  - 5). Kecamatan Jabung : 15 desa
  - 6). Kecamatan Dau : 10 desa

- 7). Kecamatan Karangploso : 9 desa
  - 8). Kecamatan Lawang : 10 desa, 2 kelurahan
  - 9). Kecamatan Ngantang : 13 desa
  - 10). Kecamatan Pakis : 15 desa
  - 11). Kecamatan Kasembon : 6 desa
- b. Kota Batu
- 1). Kecamatan Bumiaji : 9 desa
  - 2). Kecamatan Batu : 3 desa, 5 kelurahan
  - 3). Kecamatan Junrejo : 7 desa

## **5. Sarana dan Prasarana Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur**

Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota dalam pelaksanaan tugasnya didukung oleh :

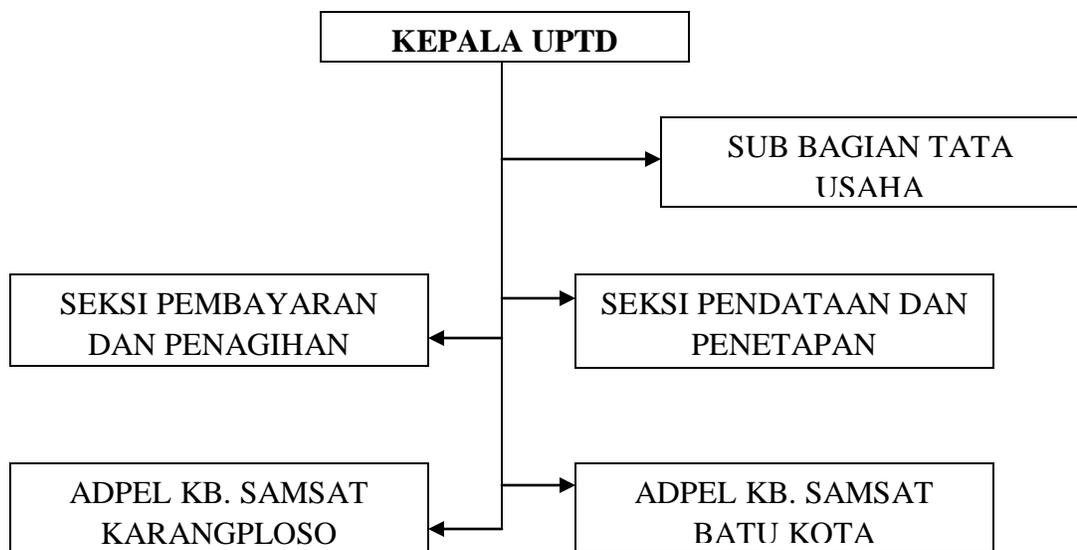
- a. Sarana
  - 1). 1 (satu) unit bangunan Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT)
  - 2). 1 (satu) unit bangunan rumah dinas
  - 3). 2 (dua) unit bangunan Kantor Bersama Samsat
- b. Prasarana
  - 1). Kendaraan Operasional
    - a) 4 (empat) buah kendaraan dinas roda 4 (empat)
    - b) 14 (empat belas) kendaraan dinas roda 2 (dua)

2). Komputer

Untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat, akurasi data dan tata tertib administrasi pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) / Kantor Bersama Samsat baik di Samsat Karangloso maupun Samsat Batu Kota dan layanan samsat unggulan tersedia perangkat komputer dengan total 48 (empat puluh delapan) unit komputer.

**6. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur**

Struktur organisasi Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dan Batu Kota sebagai berikut :



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

*Sumber: Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota*

## **7. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur**

Berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur serta Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 19 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota adalah unsur pelaksana teknis operasional badan daerah di lapangan, dengan dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota yang bertanggung jawab langsung kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Tugas pokok dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota, yaitu :

- 1). Merupakan ujung tombak kegiatan pemungutan dan pelayanan pada masyarakat.
- 2). Melaksanakan sebagian tugas Badan dibidang teknis operasional pemungutan pendaapatan daerah, ketatausahaan serta pelayanan masyarakat.

- 3). Memberikan masukan kepada Kantor Pusat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur mengenai kondisi ekonomi dan keuangan daerah di Wilayah Malang Utara dan Batu Kota.
- 4). Memberikan saran kepada pemerintah daerah mengenai keijakan ekonomi daerah yang didukung dengan penyediaan informasi berdasarkan hasil kajian yang akurat.
- 5). Mengelola sumber daya internal yang dibutuhkan sebagai faktor pendukung terlaksananya beberapa fungsi utama.

Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut diatas, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1). Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah;
- 2). Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat;
- 3). Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait pada Kantor Bersama Samsat;
- 4). Pelaksanaan koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten / Kota terkait dengan pemungutan Pendapatan Asli Daerah;
- 5). Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan;
- 6). Pelaksanaan pelayanan masyarakat;

7). Pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Badan

**8. Bidang-Bidang Kegiatan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas  
Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur**

Setiap bagian pada struktur organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota memiliki tugas masing-masing dengan deskripsi kerja yang berbeda, antara lain:

1). Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dan kearsipan.
- b. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.
- c. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- d. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan peralatan kantor
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota

2). Seksi Pendataan dan Penetapan, mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pendataan dan penetapan objek dan subjek pajak daerah wilayah kerja.
- b. Menyiapkan surat pajak daerah dan melaksanakan penetapan pajak.

- c. Menerbitkan rangkaian surat-surat Pajak Kendaraan Bermotor
- d. Merencanakan penerimaan pajak sekaligus melaksanakan pengurangan, penghapusan, dan pembatalan penetapan pajak.
- e. Melaksanakan administrasi dan menyediakan bahan pertimbangan terkait keberatan dan restitusi.
- f. Menerima dan menindaklanjuti kelengkapan administrasi mutasi objek pajak.
- g. Menyusun laporan data objek dan penetapan pajak daerah
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota

3). Seksi Pembayaran dan Penagihan, mempunyai tugas :

- a. Meneliti dan menghimpun tindakan bukti pembayaran dari bendahara penerima pembantu dan membukukan penerimaan pendapatan daerah berdasarkan surat tanda setoran.
- b. Menerima dan Menghimpun tindakan penetapan pajak daerah sebagai bahan untuk melakukan penagihan rangkaian penyampaian surat-surat pajak.
- c. Menerbitkan Surat Keterangan Fiskal (SKF) atau surat keterangan pelunasan pembayaran pajak daerah.

- d. Menerima, membukukan dan menindaklanjuti surat teguran, surat ketetapan pajak daerah dan menerbitkan surat tagihan, surat peringatan, serta mendistribusikan kepada petugas dinas luar sebagai bahan operasional.
  - e. Melakukan pengecekan di lapangan terkait dengan permohonan keberatan dan penghapusan penetapan pajak daerah dan laporan pengaduan masyarakat.
  - f. Menyusun laporan pencairan dan tunggakan pajak daerah.
  - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota.
- 4). Administrator Pelaksanan ( ADPEL ) KB SAMSAT, mempunyai tugas :
- a. Menyelenggarakan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
  - b. Mengkoordinasi kegiatan pengoperasian jaringan computer pada layanan Kantor Bersama SAMSAT.
  - c. Melakukan koordinasi dengan unit kerja pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota dari instansi terkait.
  - d. Melakukan evaluasi terhadap pelayanan.

- e. Melaporkan tugas pelayanan kepada kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota.
  - f. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan.
- 5). Bidang Pelayanan dan Informasi Kantor Bersama SAMSAT, mempunyai tugas :
- a. Memberikan dan menginventarisir pengaduan masyarakat.
  - b. Memberikan penjelasan kepada wajib pajak.
  - c. Memasang pengumuman dan informasi serta menyiapkan brosur.
  - d. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan.

## **B. Hasil Uji Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur tertentu dalam melakukan fungsi ukurannya. Semakin tinggi validitas suatu variabel maka pengujian semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang harus ditunjukkannya. Instrumen yang valid

mempunyai nilai validitas tinggi, sebaliknya jika instrumen kurang valid mempunyai validitas rendah.

Dalam penelitian ini, untuk melakukan uji validitas instrumen penulis menyebarkan kuisioner dengan 27 butir pertanyaan yang dibagi menjadi 2 variabel utama yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Uji validitas menggunakan teknik Corrected Item-Total Correlation dengan bantuan software SPSS 25 For Windows. Pengujian dilakukan terhadap 30 sampel ( $n=30$ ), dengan tingkat signifikansi 0,05, sehingga  $r_{tabel}$  adalah sebesar 0,361. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berikut adalah hasil uji validitas instrumen :

**Tabel. 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Keterangan
P1	0,361	0,682	Valid
P2	0,361	0,663	Valid
P3	0,361	0,697	Valid
P4	0,361	0,540	Valid
P5	0,361	0,480	Valid
P6	0,361	0,581	Valid
P7	0,361	0,518	Valid
P8	0,361	0,537	Valid
P9	0,361	0,501	Valid
P10	0,361	0,451	Valid
P11	0,361	0,624	Valid
P12	0,361	0,644	Valid
P13	0,361	0,480	Valid
P14	0,361	0,487	Valid
P15	0,361	0,701	Valid

P16	0,361	0,500	Valid
P17	0,361	0,542	Valid
P18	0,361	0,491	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai  $r_{hitung}$  setiap item adalah lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dalam variabel Kualitas Pelayanan adalah valid dan dapat digunakan selanjutnya dalam penelitian.

**Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat**

Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Keterangan
P1	0,361	0,703	Valid
P2	0,361	0,541	Valid
P3	0,361	0,540	Valid
P4	0,361	0,634	Valid
P5	0,361	0,810	Valid
P6	0,361	0,528	Valid
P7	0,361	0,755	Valid
P8	0,361	0,483	Valid
P9	0,361	0,678	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai  $r_{hitung}$  setiap item adalah lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dalam variabel Kepuasan Masyarakat adalah valid dan dapat digunakan selanjutnya dalam penelitian.

## 2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas menurut Wijaya (2011:86) adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Keandalan dalam penelitian ini berarti berapa kali pun variabel-variabel dalam kuisioner tersebut dinyatakan kepada responden maka hasilnya tidak akan jauh menyimpang dari rata-rata jawaban responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Cronbach's Alpha* dengan kriteria sebagai berikut :

- 1). Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.6$  maka suatu instrument dikatakan reliabel.
- 2). Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0.6$  maka suatu instrumen dikatakan tidak reliabel.

Berikut ini adalah hasil realibilitas yang diberikan kepada 30 responden dengan 27 butir pertanyaan yang dibagi menjadi 2 variabel utama yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat :

**Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	18	0,905	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	9	0,879	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan hasil pengujian, variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan Masyarakat memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  (0,905 dan 0,879) yang menunjukkan bahwa instrumen pengukuran telah reliabel.

### C. Deskripsi Variabel

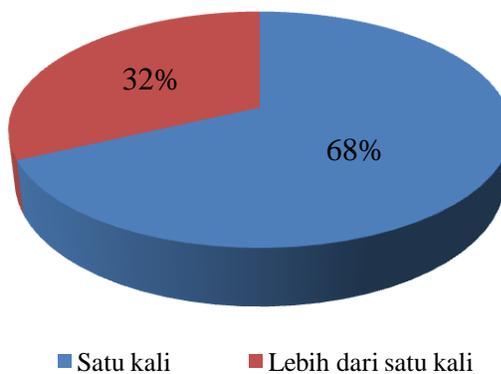
#### 1. Identitas Responden

##### a. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan

##### SAMSAT *On The Spot* (SOS)

Berikut ini merupakan identitas responden berdasarkan frekuensi penggunaan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di wilayah Malang Utara :

**Gambar 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)**



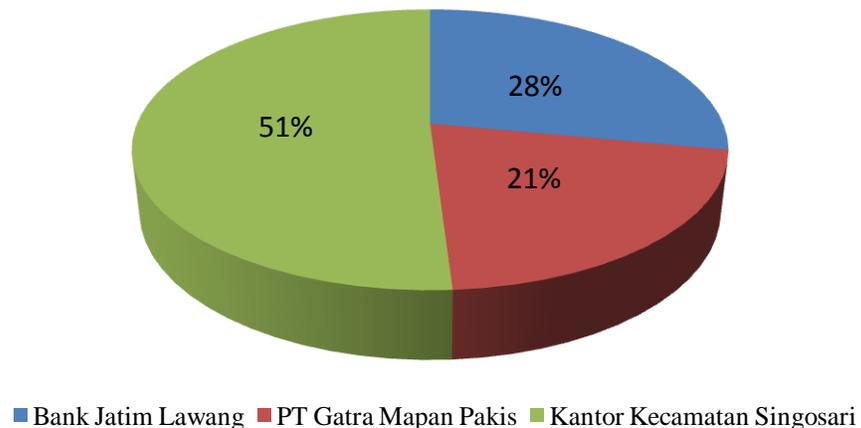
Sumber: Data Primer diolah (2019)

Dari 100 responden, sebagian besar pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) frekuensi penggunaan layanan satu kali yaitu sebanyak 68 responden atau 68%. Sedangkan frekuensi penggunaan lebih dari satu kali yaitu 32 responden atau 32%.

b. Identitas Responden Berdasarkan Lokasi Penggunaan Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS).

Berikut ini merupakan identitas responden berdasarkan lokasi penggunaan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di Wilayah Malang Utara :

**Gambar 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Lokasi Penggunaan Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)**



Sumber: Data Primer diolah (2019)

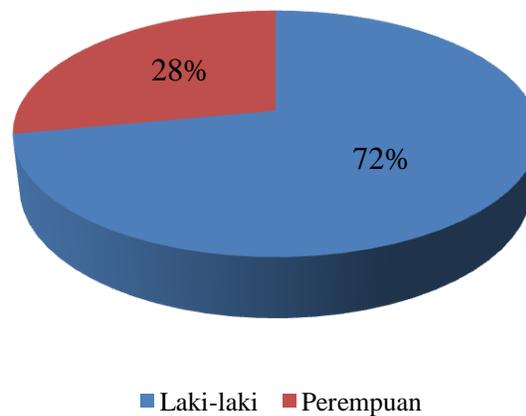
Dari 100 responden, 28 responden atau 28% melakukan layanan SAMSAT *On The Spot* di Bank Jatim Lawang, 21 responden atau 21 %

melakukan layanan SAMSAT On The Spot di PT. Gatra Mapan Pakis, sedangkan 51 responden atau 52 % melakukan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di Kantor Kecamatan Singosari.

c. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan SAMSAT On The Spot (SOS)

Berikut ini merupakan identitas responden berdasarkan jenis kelamin pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di Wilayah Malang Utara :

**Gambar 4.3 Identitas Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)**



Sumber: Data Primer diolah (2019)

Dari 100 responden, sebagian besar jenis kelamin pengguna layanan SAMSAT On The Spot (SOS) adalah laki-laki yaitu berjumlah 72

responden atau 72 %. Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 38 responden atau 38 %.

## 2. Data Jawaban Responden

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat akan dilihat dari indikator masing-masing variabel. Berikut hasil jawaban responden berdasarkan kuisioner adalah sebagai berikut :

### a. Kualitas Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)

**Tabel 4.4 Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) mudah dilaksanakan wajib pajak**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	53	53.0	53.0	53.0
	SS	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 47 responden atau 47% menjawab sangat setuju, 53 responden atau 53% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat mudah dilaksanakan wajib pajak. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 47 responden atau 47% dan yang menjawab setuju berjumlah 53 responden atau 53%.

**Tabel 4.5** Prosedur pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) mudah dipahami wajib pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	51	51.0	51.0	52.0
	SS	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 48 responden atau 48% menjawab sangat setuju, 51 responden atau 51% menjawab setuju, dan 1 responden atau 1% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa prosedur Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat mudah dipahami wajib pajak. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju dan setuju yaitu yang menjawab sangat setuju 48 responden atau 48%, yang menjawab setuju berjumlah 51 responden atau 51%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.6** Prosedur pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	49	49.0	49.0	49.0
	SS	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 51 responden atau 51% menjawab sangat setuju, 49 responden atau 49% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa prosedur Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat tidak berbelit-belit. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu yang menjawab sangat setuju berjumlah 51 responden atau 51% dan yang menjawab setuju berjumlah 49 responden atau 49%.

**Tabel 4.7 Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) ekonomis dan menghemat waktu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	56	56.0	56.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 44 responden atau 44% menjawab sangat setuju, 56 responden atau 56% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat ekonomis dan menghemat waktu. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu yang menjawab sangat setuju berjumlah 44 responden atau 44% dan yang menjawab setuju berjumlah 56 responden atau 56%.

**Tabel 4.8 Tersedia kotak saran atau layanan pengaduan untuk menampung aspirasi wajib pajak yang mudah diakses**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	24	24.0	24.0	24.0
	SS	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 76 responden atau 76% menjawab sangat setuju, 24 responden atau 24% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan sangat mudah diakses oleh wajib pajak. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 76 responden atau 76% dan yang menjawab setuju berjumlah 24 responden atau 24%.

**Tabel 4.9 Keluhan wajib pajak menjadi bahan perbaikan pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	21	21.0	21.0	22.0
	SS	78	78.0	78.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 78 responden atau 78% menjawab sangat setuju, 21 responden atau 21% menjawab setuju, 1 responden atau

1% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa keluhan wajib pajak sangat menjadi bahan perbaikan pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS). Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 78 responden atau 78%, yang menjawab setuju berjumlah 21 responden atau 21%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.10** Prosedur pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	62	62.0	62.0	62.0
	SS	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 38 responden atau 38% menjawab sangat setuju, 62 responden atau 62% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) sangat sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 38 responden atau 38% dan yang menjawab setuju berjumlah 62 responden atau 62%.

**Tabel 4.11 Rincian dan biaya pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sesuai dengan rincian dan biaya yang telah ditetapkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	63	63.0	63.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 37 responden atau 37% menjawab sangat setuju, 63 responden atau 63% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa rincian dan biaya pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) sangat sesuai dengan rincian dan biaya yang telah ditetapkan. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 37 responden atau 37% dan yang menjawab setuju berjumlah 63 responden atau 63%.

**Tabel 4.12 Lokasi dan waktu pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	26	26.0	26.0	27.0
	SS	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 73 responden atau 73% menjawab sangat setuju, 26 responden atau 26% menjawab setuju, 1 responden atau 1 % menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa lokasi dan waktu pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) sangat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 77 responden atau 77% dan yang menjawab setuju berjumlah 21 responden atau 21%.

**Tabel 4.13 Pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)  
senantiasa membaik dari waktu ke waktu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	37	37.0	37.0	37.0
	SS	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 63 responden atau 63% menjawab sangat setuju, 37 responden atau 37% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) senantiasa sangat membaik dari waktu ke waktu. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 63 responden atau 63% dan yang menjawab setuju berjumlah 37 responden atau 37%.

**Tabel 4.14 Persyaratan dan prosedur pelayanan SAMSAT  
On The Spot (SOS) mudah diakses wajib pajak**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	29	29.0	29.0	29.0
	SS	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 71 responden atau 71% menjawab sangat setuju, 29 responden atau 29% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan Samsat *On The Spot (SOS)* sangat mudah diakses wajib pajak. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 71 responden atau 71% dan yang menjawab setuju berjumlah 29 responden atau 29%.

**Tabel 4.15 Persyaratan dan prosedur pelayanan SAMSAT  
On The Spot (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib  
pajak**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	46	46.0	46.0	47.0
	SS	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 53 responden atau 53% menjawab sangat setuju, 46 responden atau 46% menjawab setuju dan 1 responden atau 1% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) diinformasikan secara sangat jelas kepada wajib pajak. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 53 responden atau 53%, yang menjawab setuju berjumlah 46 responden atau 46%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.16 Rincian dan biaya pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib pajak**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	43	43.0	43.0	44.0
	SS	56	56.0	56.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 56 responden atau 56% menjawab sangat setuju, 43 responden atau 43% menjawab setuju, dan 1 responden atau 1% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa rincian dan biaya pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) diinformasikan secara sangat jelas kepada wajib pajak. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 56 responden atau 56%

, yang menjawab setuju berjumlah 43 responden atau 43%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.17 Lokasi dan waktu pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib pajak**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	47	47.0	47.0	48.0
	SS	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 52 responden atau 52% menjawab sangat setuju, 47 responden atau 47% menjawab setuju, dan 1 responden atau 1% yang menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa lokasi dan waktu pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) diinformasikan secara sangat jelas kepada wajib pajak. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 52 responden atau 52%, yang menjawab setuju berjumlah 47 responden atau 47%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.18 Terdapat budaya pelayanan atau sistem antrian pada saat dilakukan pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0

<b>S</b>	<b>45</b>	<b>45.0</b>	<b>45.0</b>	<b>46.0</b>
<b>SS</b>	<b>54</b>	<b>54.0</b>	<b>54.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 54 responden atau 54% menjawab sangat setuju, 45 responden atau 45% menjawab setuju, dan 1 responden atau 1% yang menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa budaya pelayanan atau sistem antrian sangat diterapkan pada saat dilakukan pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS). Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 54 responden atau 54%, yang menjawab setuju berjumlah 45 responden atau 45%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.19 Tersedia sistem informasi elektronik maupun non-eletronik yang mempermudah masyarakat untuk mencari informasi terkait persyaratan, prosedur, biaya, lokasi, dan waktu pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)**

		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
<b>Valid</b>	<b>R</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>
	<b>S</b>	<b>23</b>	<b>23.0</b>	<b>23.0</b>	<b>24.0</b>
	<b>SS</b>	<b>76</b>	<b>76.0</b>	<b>76.0</b>	<b>100.0</b>
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 76 responden atau 76% menjawab sangat setuju, 23 responden atau 23% menjawab setuju, dan 1 responden atau 1% yang menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa tersedia sistem informasi elektronik maupun non-eletronik yang sangat mempermudah masyarakat untuk mencari informasi terkait persyaratan, prosedur, biaya, lokasi, dan waktu pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS). Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 76 responden atau 76%, yang menjawab setuju berjumlah 23 responden atau 23%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.20 Lokasi SAMSAT On The Spot (SOS) terjangkau dari berbagai wilayah tempat tinggal**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	30	30.0	30.0	31.0
	SS	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 69 responden atau 69% menjawab sangat setuju, 30 responden atau 30% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa lokasi SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat terjangkau dari berbagai wilayah tempat tinggal. Terlihat dari jumlah

responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 69 responden atau 69%, yang menjawab setuju berjumlah 30 responden atau 30% dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

**Tabel 4.21 Pelayanan SAMSAT On The Spot diberikan secara adil tanpa pandang bulu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	66	66.0	66.0	67.0
	SS	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 33 responden atau 33% menjawab sangat setuju, 66 responden atau 66% menjawab setuju, dan 1 responden atau 1% yang menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan Samsat *On The Spot* (SOS) diberikan secara sangat adil kepada wajib pajak tanpa pandang bulu atau status sosial. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu berjumlah 33 responden atau 33%, yang menjawab setuju berjumlah 66 responden atau 66%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1%.

- b. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS)

**Tabel 4.22 Wajib pajak merasa puas karena persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	50	50.0	50.0	50.0
	SS	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 50 responden atau 50% menjawab sangat setuju, 50 responden atau 50% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa sangat puas karena persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 50 responden atau 50% dan yang menjawab setuju berjumlah 50 responden atau 50%.

**Tabel 4.23 Wajib pajak merasa puas karena prosedur pelayanan mudah dipahami**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	45	45.0	45.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 55 responden atau 55% menjawab sangat setuju, 45 responden atau 45% menjawab setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa prosedur Layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) wajib pajak merasa sangat puas karena prosedur pelayanan mudah dipahami. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 55 responden atau 55% dan yang menjawab setuju berjumlah 45 responden atau 45%.

**Tabel 4.24 Wajib pajak merasa puas karena petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	42	42.0	42.0	42.0
	SS	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 58 responden atau 58% menjawab sangat setuju, 42 responden atau 42% menjawab setuju. Dari pernyataan

ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa sangat puas karena petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sangat cepat dan tanggap. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu 58 responden atau 58% dan yang menjawab setuju berjumlah 42 responden atau 42%.

**Tabel 4.25 Wajib pajak merasa puas karena biaya pelayanan terjangkau**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	R	14	14.0	14.0	16.0
	S	56	56.0	56.0	72.0
	SS	28	28.0	28.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 28 responden atau 28% menjawab sangat setuju, 56 responden atau 56% menjawab setuju, 14 responden atau 14% menjawab ragu-ragu, dan 2 responden atau 2% menjawab tidak setuju. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa sangat puas karena biaya pelayanan terjangkau. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu berjumlah 28 responden atau 28%, yang menjawab setuju berjumlah 56 responden atau

56%, yang menjawab ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 14%, dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden atau 2 %.

**Tabel 4.26 Wajib pajak merasa puas karena pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dicantumkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	2.0	2.0	2.0
	S	32	32.0	32.0	34.0
	SS	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 66 responden atau 66% menjawab sangat setuju, 32 responden atau 32% menjawab setuju, 2 responden atau 2% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa puas karena pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dicantumkan. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu berjumlah 28 responden atau 28%, yang menjawab setuju berjumlah 56 responden atau 56%, menjawab ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 14%, dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden atau 2 %.

**Tabel 4.27 Wajib pajak merasa puas karena kompetensi petugas memudahkan teknis pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	1	1.0	1.0	1.0
	S	60	60.0	60.0	61.0
	SS	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 39 responden atau 39% menjawab sangat setuju, 60 responden atau 60% menjawab setuju, dan 1 responden atau 1% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa sangat puas karena kompetensi petugas memudahkan teknis pelayanan. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu berjumlah 39 responden atau 39% dan yang menjawab setuju berjumlah 60 responden atau 60%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden atau 1% persen.

**Tabel 4.28 Wajib pajak merasa puas karena petugas pelayanan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	2.0	2.0	2.0
	S	51	51.0	51.0	53.0
	SS	47	47.0	47.0	100.0

<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
--------------	------------	--------------	--------------

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 47 responden atau 47% menjawab sangat setuju, 51 responden atau 51% menjawab setuju, dan 2 responden atau 2% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa Wajib pajak merasa sangat puas karena petugas pelayanan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan satun. Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu berjumlah 47 responden atau 47% dan yang menjawab setuju berjumlah 51 responden atau 51%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 2 responden atau 2%.

**Tabel 4.29 Wajib pajak merasa puas dengan layanan pengaduan yang disediakan pada layanan Samsat *On The Spot* (SOS)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	2.0	2.0	2.0
	S	54	54.0	54.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 44 responden atau 44% menjawab sangat setuju, 54 responden atau 54% menjawab setuju, dan 2 responden atau 2% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa sangat puas dengan layanan pengaduan yang

disediakan pada layanan Samsat *On The Spot* (SOS). Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu berjumlah 44 responden atau 44%, yang menjawab setuju berjumlah 54 responden atau 54%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 2 responden atau 2%.

**Tabel 4.30 Wajib pajak merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pada layanan Samsat *On The Spot* (SOS)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	2.0	2.0	2.0
	S	53	53.0	53.0	55.0
	SS	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 45 responden atau 45% menjawab sangat setuju, 53 responden atau 53% menjawab setuju, dan 2 responden atau 2% menjawab ragu-ragu. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa sangat puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pada layanan Samsat *On The Spot* (SOS). Terlihat dari jumlah responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju yaitu berjumlah 45 responden atau 45%, yang menjawab setuju berjumlah 53 responden atau 53%, dan yang menjawab ragu-ragu berjumlah 2 responden atau 2% .

## D. Hasil Uji Persyaratan Analisis

### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan juga melihat persebaran data pada grafik P-Plot.

**Tabel 4.31 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
<b>N</b>		<b>100</b>
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	<b>Mean</b>	<b>,0000000</b>
	<b>Std. Deviation</b>	<b>1,71473966</b>
<b>Most Extreme Differences</b>	<b>Absolute</b>	<b>,063</b>
	<b>Positive</b>	<b>,063</b>
	<b>Negative</b>	<b>-,048</b>
<b>Test Statistic</b>		<b>,063</b>
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>,200<sup>c,d</sup></b>

**a. Test distribution is Normal.**

**b. Calculated from data.**

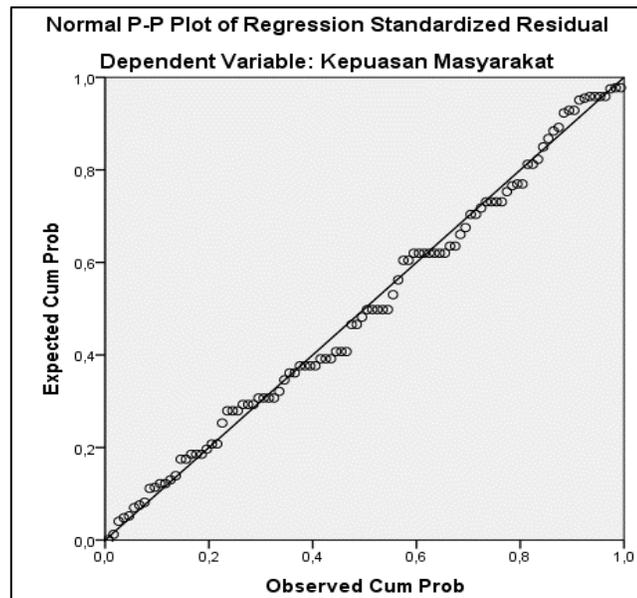
**c. Lilliefors Significance Correction.**

**d. This is a lower bound of the true significance.**

Sumber: Data Primer diolah (2019)

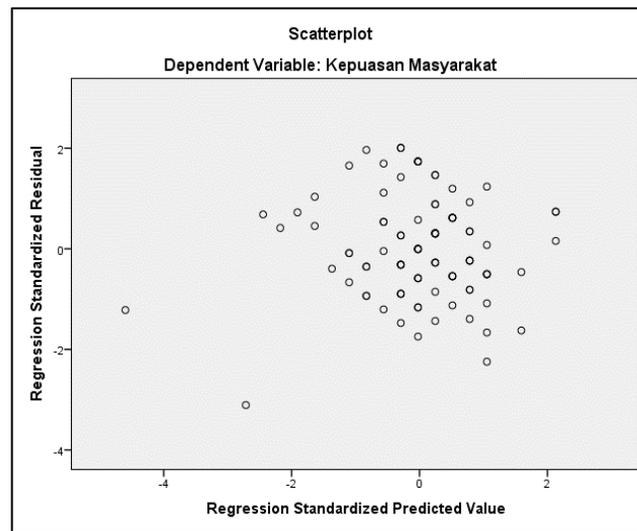
Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05. Dengan demikian, data pada model regresi telah berdistribusi normal. Hal

ini juga ditunjang dengan titik persebaran data yang mengikuti garis linear seperti yang dapat dilihat pada grafik P-Plot berikut ini :



**Gambar 4.5 P-Plot Normalitas Regresi**

## 2. Uji Heterokedastisitas



### Gambar 4.6 Scatterplot

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatter plot*. Berdasarkan grafik *Scatter plot* pada gambar 4.2, dapat dilihat titik-titik menyebar di bawah ataupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola tertentu, yang menunjukkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

## E. Pengujian Hipotesa

### 1. Analisa Model Regresi

Analisa model regresi disusun berdasarkan nilai koefisien regresi yang terdapat dalam output berikut ini :

**Tabel 4.32 Nilai Koefisien Regresi**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1,862	3,832		,486	,628
	Kualitas Pelayanan	,465	,047	,710	9,977	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Hasil pengujian menunjukkan nilai konstanta sebesar 1,862 dan koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,465, sehingga persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,862 + 0,465$$

Persamaan regresi tersebut mengandung pengertian bahwa Kepuasan Masyarakat bernilai 0,465 kali Kualitas Pelayanan. Nilai Koefisien yang positif berarti Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat, yaitu apabila terdapat kenaikan Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,456 kali.

## 2. Uji Determinasi (*R Square*)

**Tabel 4.3 Model Summary**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
<b>1</b>	<b>,710<sup>a</sup></b>	<b>,504</b>	<b>,499</b>	<b>1,723</b>

**a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan**

**b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat**

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai R Square sebesar 0,504 atau sebesar 50,4% menjelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan perubahan-perubahan pada Variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 50,4%,

sedangkan sebesar 49,6% sisanya adalah pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3. Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  : Terdapat pengaruh signifikan.

$H_a$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan.

Kriteria penolakan atau penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut :

- i.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- ii.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Dengan taraf signifikansi yang digunakan 5% untuk uji two *tiled* dan  $dk = n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98$ , maka diperoleh  $t_{tabel} = 1,984$ .

Nilai  $t_{hitung}$  dapat dilihat dari hasil pengujian berikut ini :

Tabel. 4.34 Hasil uji-t

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,862	3,832		,486	,628
	Kualitas Pelayanan	,465	,047	,710	9,977	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai  $t_{hitung} = 9,977$ . Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $9,977 > 1,984$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

## F. Pembahasan

Kualitas Pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik maka harus

menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut: sederhana, yaitu pelayanan publik mudah dilaksanakan dengan prosedur yang mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah dimengerti, tidak berbelit-belit dan berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektivitas; partisipatif, yaitu pelibatan masyarakat dan pihak terkait dalam memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan; akuntabel, yaitu segala sesuatu terkait pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang terkait; berkelanjutan, yaitu pelayanan terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan; transparan, yaitu pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses masyarakat; dan adil, yaitu layanan diberikan secara adil pada semua masyarakat dan dapat menjangkau kepentingan dari semua masyarakat yang berbeda status ekonomi dan jarak lokasi geografis. Pada prinsipnya semakin berkualitas dan baik suatu pelayanan akan memberikan kepuasan masyarakat yang semakin tinggi.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu lembaga pemerintah karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat diartikan sebagai ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan. Richard Olivier dalam Kausar (2009:63) memberikan batasan bahwa

kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen (masyarakat) bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan, dengan tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Dari batasan ini tampak bahwa kepuasan merupakan tanggapan masyarakat atas kebutuhannya, baik yang terpenuhi maupun yang tidak terpenuhi. Hal ini berarti adanya penilaian masyarakat terhadap suatu barang atau jasa ataupun barang dan jasa itu sendiri yang telah memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan hidupnya, termasuk pemenuhan kebutuhan yang berada dibawah harapan atau melebihi harapannya. Terpenuhinya suatu kebutuhan akan menciptakan suatu kenyamanan, dan kenyamanan adalah kepuasan. Jika kinerja berada dibawah harapan, masyarakat tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan masyarakat akan merasa puas. Semakin tinggi tingkat kualitas suatu layanan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Sebagaimana dilihat dari hasil penelitian, untuk kriteria kualitas layanan (X) pada pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) tergolong sedang. Artinya, layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan berkualitas kepada masyarakat. Berdasar pada hasil analisis data, Kualitas layanan memberikan sumbangan sebesar 50,4% terhadap kepuasan masyarakat pada pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di wilayah Malang Utara. Berorientasi pada hasil tersebut, kepuasan masyarakat 49,6% ditentukan oleh faktor lain diluar komponen kualitas layanan.

Berdasar pada hasil pengujian analisa regresi menunjukkan nilai konstanta sebesar 1,862 dan koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,465, sehingga persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,862 + 0,465$$

Persamaan regresi tersebut mengandung pengertian bahwa Kepuasan Masyarakat bernilai 0,465 kali Kualitas Pelayanan. Nilai koefisien yang positif berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, yaitu apabila terdapat kenaikan kualitas layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) akan meningkat sebesar 0,456 kali. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas suatu layanan akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan masyarakat.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT *On The Spot* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Layanan SAMSAT *On The Spot* Di Wilayah Malang Utara Kabupaten Malang)”, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil uji *R square* ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh sebesar 0,504 hal ini menyatakan bahwa kualitas layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) di wilayah Malang Utara Kabupaten Malang sebesar 50,4% hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dalam kategori sedang dan sisanya sebesar 49,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil uji *t* ditemukan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,977 > 1,984$ ), maka  $H_0$  diterima secara statistik adalah signifikan, dari hasil uji *t* nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ) berarti terdapat pengaruh yang erat antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

## **B. Saran Penelitian**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT *On The Spot* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Layanan SAMSAT *On The Spot* Di Wilayah Malang Utara Kabupaten Malang)”. Maka saran dari penulis sekiranya dapat bermanfaat untuk perkembangan layanan SAMSAT *On The Spot* adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya petugas pelayanan lebih menunjukkan sikap ramah secara merata tanpa pandang bulu dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat akan semakin puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas layanan.
2. Hendaknya UPT. Dinas Pendapatan Malang Utara Dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur melakukan peningkatan dalam hal layanan pengaduan dan segera menindaklanjuti keluhan masyarakat sebagai bahan perbaikan agar kualitas layanan SAMSAT *On The Spot* memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat.
3. Hendaknya UPT. Dinas Pendapatan Malang Utara Dan Batu Kota Provinsi Jawa Timur melakukan peningkatan dalam hal pelayanan agar masyarakat semakin mudah dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhardt dan Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Gasperz, V. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Mardiyanti, Rahmalia Ibenty. 2018. Difusi Inovasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” Di Kantor Bersama Samsat Karangploso

- Kabupaten Malang). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik. Universitas Airlangga: Surabaya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rasyid, Ryaas.1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Saefullah, H A D.2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP UNPAD.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagan, Sondang P.2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi.1979. *Statistik*. Bandung: Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Gunung Jati.
- Syafiie, Inu Kencana dkk.1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Jakarta: Kencana.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*.  
Jakarta: Indeks.

### **Regulasi**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor  
14 Tahun 2017

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor  
15 Tahun 2014

**Lampiran 1:****Lembar Kuisoner Penelitian****SURAT PENGANTAR KUISONER**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Negeri Brawijaya Malang, sebagai bahan penulisan skripsi kami melaksanakan penelitian dengan judul

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT (Studi pada pengguna layanan SAMSAT *On The Spot* di  
Wilayah Malang Utara) “**

Sehungan dengan itu, kami mohon kesediaan anda, untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu kami sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik. Bantuan dari anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Peneliti,

**SITI FAUZIA FERDIANTI**

**125030100111093**

## I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Jenis kelamin : .....

Lokasi SAMSAT *On The Spot* (SOS) : .....

Berapa kali ada menggunakan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) ?

a. Satu kali

b. Lebih dari satu kali

## II. PETUNJUK PENGISIAN ANGGKET

1. Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT *On The Spot* terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan memberi tanda centang (  $\surd$  ) pada salah satu kriteria untuk setiap pernyataan yang menurut anda paling tepat.
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
5. Pilihan jawaban yang tersedia adalah :
 

<b>SS</b>	=	apabila Anda merasa <b>Sangat Setuju</b>
<b>S</b>	=	apabila Anda merasa <b>Setuju</b>
<b>N</b>	=	apabila Anda merasa <b>Ragu-ragu/Netral</b>
<b>TS</b>	=	apabila Anda merasa <b>Tidak Setuju</b>
<b>STS</b>	=	apabila Anda merasa <b>Sangat Tidak Setuju</b>
6. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
7. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas dari Anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

### Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Layanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) mudah dilaksanakan wajib pajak					
2.	Prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) mudah dipahami wajib pajak					
3.	Prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) tidak berbelit-belit					
4.	Layanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) ekonomis dan menghemat waktu					
5.	Tersedia kotak saran atau layanan pengaduan untuk menampung aspirasi wajib pajak mudah diakses wajib pajak					
6.	Keluhan wajib pajak menjadi bahan perbaikan pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS)					
7.	Prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan					
8.	Rincian dan biaya pelayanan Samsat <i>On</i>					

	<i>The Spot</i> (SOS) sesuai dengan rincian dan biaya yang telah ditetapkan					
9.	Lokasi dan waktu pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
10.	Pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) senantiasa membaik dari waktu ke waktu					
11.	Persyaratan dan prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) mudah diakses wajib pajak					
12.	Persyaratan dan prosedur pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib pajak					
13.	Rincian dan biaya pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib pajak					
14.	Lokasi dan waktu pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) diinformasikan secara jelas kepada wajib pajak					
15.	Terdapat budaya pelayanan atau sistem antrian pada saat dilakukan pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS)					

16.	Tersedia sistem informasi elektronik maupun non-eletronik yang mempermudah masyarakat untuk mencari informasi terkait persyaratan, prosedur, biaya, lokasi, dan waktu pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS)					
17.	Lokasi pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) terjangkau oleh wajib pajak dari berbagai wilayah tempat tinggal					
18.	Pelayanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS) diberikan secara adil kepada wajib pajak tanpa pandang bulu atau status sosial					

### Kepuasan Masyarakat

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
19.	Wajib pajak merasa puas karena persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan					
20.	Wajib pajak merasa puas karena prosedur pelayanan mudah dipahami					
21.	Wajib pajak merasa puas karena petugas					

	pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap					
22.	Wajib pajak merasa puas karena biaya pelayanan terjangkau					
23.	Wajib pajak merasa puas karena pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dicantumkan					
24.	Wajib pajak merasa puas karena kompetensi petugas memudahkan teknis pelayanan					
25.	Wajib pajak merasa puas karena petugas pelayanan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun)					
26.	Wajib pajak merasa puas dengan layanan pengaduan yang disediakan pada layanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS)					
27.	Wajib pajak merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pada layanan Samsat <i>On The Spot</i> (SOS)					

**Lampiran 2:****Data Mentah Jawaban Responden****Variabel Kualitas Layanan (X)**

<b>Respond</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>
1	4	5	5	5	4	5	4	5
2	4	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	5	4	5
4	5	4	4	4	5	5	5	4
5	4	4	4	5	5	4	5	4
6	4	4	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	4	5	5
9	4	4	4	4	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	4	5	5	5	4
12	4	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	5	4	5	4	5	5
14	4	4	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	5	5	4	5
17	5	5	4	5	5	5	4	5
18	5	5	4	4	5	5	4	5
19	5	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	4	4	5	5	5	4
21	4	5	4	4	5	5	5	4
22	4	5	5	5	5	5	5	4
23	4	5	5	5	5	5	4	4
24	5	5	5	4	5	5	4	4
25	4	5	5	4	5	4	4	4
26	5	4	5	4	5	5	4	4
27	5	4	5	5	5	5	4	4
28	5	4	5	4	5	5	4	4
29	5	4	5	4	5	5	4	4
30	4	5	4	4	5	5	4	4
31	4	5	5	4	5	5	4	5
32	4	5	4	4	5	5	4	4
33	4	4	5	4	5	5	4	4
34	4	5	5	5	4	5	4	5
35	5	4	5	5	5	5	4	4

36	4	5	4	4	5	5	4	4
37	5	4	4	5	5	5	4	4
38	4	5	4	5	5	5	5	4
39	4	5	5	4	5	4	4	4
40	5	4	5	4	4	4	5	4
41	5	4	5	4	5	5	4	4
42	4	4	5	5	5	4	4	4
43	4	5	4	5	5	5	5	4
44	5	5	5	5	5	5	5	4
45	4	5	5	4	5	5	5	5
46	5	5	4	4	5	5	4	5
47	4	4	5	5	5	5	4	5
48	4	5	4	4	4	5	5	5
49	5	4	4	5	5	5	5	4
50	4	3	4	4	4	4	4	4
51	4	4	5	4	4	5	4	5
52	5	5	4	5	5	4	4	5
53	5	4	5	5	5	5	5	4
54	5	4	4	4	5	5	4	4
55	4	5	4	5	5	5	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	4	5	5	4	4
58	5	4	4	5	5	5	4	4
59	5	4	4	5	5	5	4	4
60	4	4	4	4	4	5	4	4
61	5	4	4	4	5	5	4	4
62	5	4	5	4	4	5	4	4
63	4	4	5	5	4	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	5	4	5	5	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	5	4	5	5	5	4	4
68	5	5	5	4	4	5	4	4
69	5	5	5	5	5	5	4	5
70	5	4	5	5	5	5	5	4
71	5	4	4	5	5	5	4	4
72	5	4	5	4	5	5	4	4
73	4	5	4	4	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	5	4	4	4	4
76	5	4	5	4	5	5	4	4



15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	4	5	4	5	5	5
17	5	5	5	4	5	4	5	5	5
18	5	5	5	4	4	4	4	5	5
19	4	4	5	4	4	4	4	5	5
20	5	5	5	4	5	4	4	5	5
21	5	5	4	4	5	4	4	5	5
22	5	5	5	4	5	4	4	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	4	4	4	5	4
25	5	5	4	4	5	5	4	5	4
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5
27	5	5	5	5	4	4	4	5	5
28	5	5	5	4	5	4	4	5	5
29	5	4	5	4	5	4	4	5	5
30	5	5	4	4	5	4	4	5	4
31	5	5	4	5	5	4	5	5	4
32	5	5	5	5	4	5	4	5	4
33	5	4	5	4	4	4	4	5	5
34	4	4	5	5	5	5	4	5	5
35	4	5	5	4	5	5	4	5	5
36	4	5	5	4	5	5	5	5	5
37	4	5	5	4	5	4	5	5	5
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5
40	4	4	5	5	4	5	4	4	5
41	4	4	4	5	4	5	5	5	5
42	4	5	4	5	5	4	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	4	4	5	5	5	4
45	5	4	5	4	4	4	5	5	4
46	5	4	5	5	4	4	4	5	4
47	5	5	4	5	4	5	4	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	4	4	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	5	5	5	5
51	5	4	5	5	5	4	4	4	5
52	5	4	5	5	5	4	4	5	5
53	5	4	5	5	4	4	4	5	5
54	5	5	5	4	5	4	5	5	5
55	5	4	5	4	5	4	5	5	5

56	5	5	5	4	4	4	4	5	5
57	5	5	5	5	5	4	4	5	5
58	5	5	5	5	5	4	4	5	5
59	5	5	5	5	5	4	4	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	5	4	5	4	5	5	4
62	5	4	4	5	5	4	5	5	4
63	5	4	4	5	4	5	4	4	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	4	5	4	5	5	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	4	4	5	5	4	5	5
68	5	5	4	4	4	4	4	5	5
69	5	5	5	5	4	5	4	5	5
70	5	5	4	4	4	4	4	5	4
71	5	4	5	5	5	5	4	5	5
72	5	5	4	5	5	4	5	5	4
73	5	5	5	4	5	5	4	4	5
74	3	4	5	4	4	5	4	5	5
75	4	4	4	4	4	4	5	5	5
76	5	4	5	4	5	5	5	5	5
77	5	4	4	4	5	5	5	4	4
78	4	5	5	5	5	5	5	4	4
79	5	4	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	5	4	5	5	5	4	5
81	5	4	5	4	5	4	5	4	5
82	5	4	5	5	5	5	5	4	5
83	4	5	5	4	4	5	5	4	5
84	4	5	5	5	4	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	4	5	5	4	5	5	4
89	5	4	4	5	5	5	5	4	4
90	4	4	5	4	5	5	5	5	5
91	4	4	5	5	4	5	4	4	4
92	4	5	5	5	4	5	5	5	5
93	4	5	5	5	5	4	4	5	5
94	5	5	5	5	5	4	5	5	4
95	5	5	4	4	4	4	5	5	5
96	5	5	5	5	4	5	5	5	4

97	5	5	4	5	4	5	5	5	5
98	5	5	5	4	4	5	5	4	5
99	5	4	4	5	5	4	5	4	5
100	5	5	4	4	4	4	5	5	4

**Kepuasan Masyarakat (Y)**

<b>Respond</b>	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4
2	5	4	5	4	5	5	4	4	4
3	5	4	5	4	5	5	4	4	4
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
6	5	5	5	4	5	4	4	4	4
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3
8	5	5	5	3	4	4	4	4	4
9	5	4	5	4	4	4	5	5	5
10	5	5	4	2	5	5	5	4	5
11	4	5	4	4	5	5	4	5	5
12	5	5	4	4	5	5	5	5	4
13	5	4	5	4	5	4	5	5	5
14	5	5	5	4	5	4	5	4	5
15	4	4	4	2	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	5	5	4	5	4
17	4	4	5	3	5	5	4	5	4
18	4	4	4	4	5	5	4	5	4
19	5	5	5	3	4	4	4	4	4
20	5	5	4	3	4	4	4	5	5
21	5	5	5	3	4	4	4	4	4
22	5	5	5	4	5	4	5	4	5
23	5	5	5	4	5	4	5	4	4
24	5	4	5	4	5	5	5	5	5
25	5	4	4	3	5	5	4	5	5
26	4	4	5	4	5	5	5	4	5
27	4	5	5	5	5	5	5	4	5
28	4	4	5	4	5	4	5	4	5
29	4	5	5	5	5	4	5	5	5
30	5	5	5	4	5	4	5	5	4
31	5	5	5	4	4	4	5	4	5
32	4	4	4	5	4	4	5	4	5
33	4	4	5	5	5	5	4	5	5

34	5	5	4	4	5	4	4	5	4
35	4	4	5	4	5	4	4	4	4
36	4	5	5	4	5	4	5	4	4
37	5	5	5	5	5	4	4	5	5
38	4	5	5	4	5	5	5	5	5
39	4	4	5	4	5	5	5	4	5
40	4	4	4	3	4	4	5	4	5
41	4	5	5	4	5	5	5	5	5
42	5	5	5	3	4	4	4	4	4
43	4	5	5	4	5	4	4	4	4
44	4	5	5	5	5	4	4	4	4
45	4	4	4	4	5	4	5	5	4
46	5	5	5	4	4	4	5	5	5
47	4	5	5	4	5	4	5	4	5
48	4	5	5	4	5	4	4	4	5
49	5	5	5	4	4	5	5	5	4
50	5	5	5	3	4	4	4	4	4
51	4	4	5	4	5	5	5	4	5
52	4	5	4	4	5	4	5	4	5
53	4	4	4	5	5	4	4	5	5
54	5	4	5	4	5	4	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5
56	5	5	4	5	5	5	4	4	4
57	4	5	5	5	5	5	4	5	4
58	5	5	4	5	5	5	4	5	5
59	5	5	5	4	5	4	4	5	4
60	4	4	4	4	4	4	5	4	4
61	5	5	5	3	4	4	4	4	4
62	5	4	4	5	4	4	4	5	4
63	4	4	5	5	5	4	5	4	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	3	4	4	4	4	4
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5
67	5	5	5	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	5	4	5	5	4	5
69	5	5	4	5	5	5	4	4	4
70	4	5	4	4	5	4	5	4	4
71	4	5	4	5	5	4	5	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	5	5
73	4	5	4	5	5	5	4	4	5
74	5	4	4	4	4	4	4	4	4

75	4	4	5	4	5	4	5	4	4
76	5	5	5	4	4	5	5	5	5
77	4	4	4	5	4	4	4	4	4
78	5	5	4	5	5	4	4	5	5
79	4	4	5	4	5	4	5	5	4
80	4	4	5	5	5	5	4	5	5
81	4	5	4	4	4	5	4	5	4
82	4	4	4	5	5	5	5	5	4
83	4	5	4	4	4	4	4	4	4
84	5	4	5	4	5	5	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	5	5	4
87	4	5	4	4	4	4	5	4	4
88	5	5	5	4	5	5	5	5	5
89	5	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	5	4	5	5	4	4	5	4
91	4	4	4	4	5	4	4	4	4
92	5	4	5	5	5	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	4	5	5	4
94	4	4	4	4	4	4	4	5	4
95	5	4	5	4	5	5	4	4	4
96	4	4	4	5	5	5	5	4	5
97	5	5	5	4	5	5	5	4	4
98	5	5	5	4	5	5	4	5	5
99	5	5	5	4	4	4	4	5	5
100	4	4	4	3	4	5	5	5	4

**Lampiran 3:****Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Layanan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	18

**Item-Total Statistics**

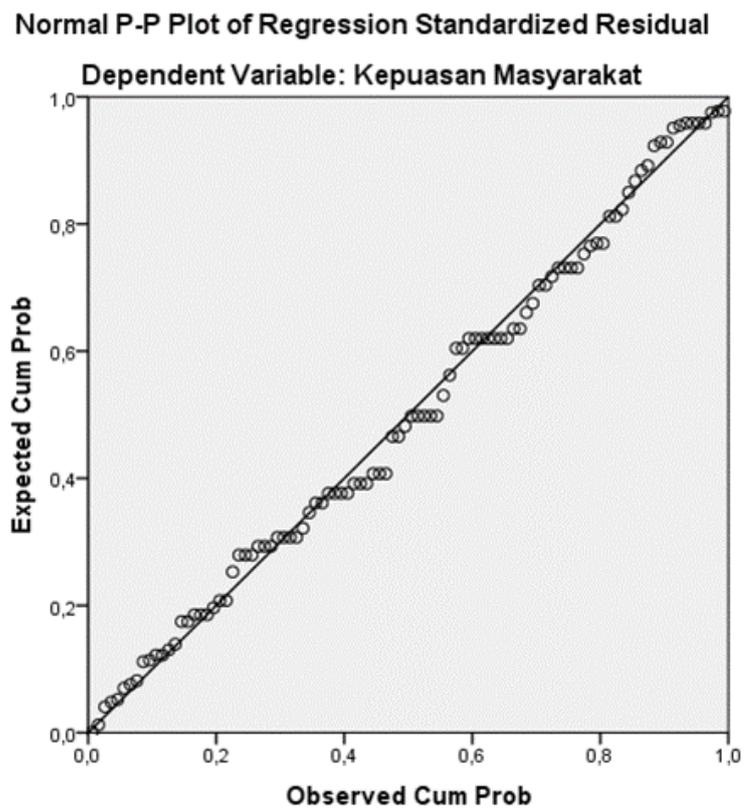
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	76,57	34,599	,682	,897
P2	76,67	34,368	,663	,898
P3	76,37	36,309	,697	,896
P4	76,43	37,909	,540	,901
P5	76,03	38,654	,480	,903
P6	76,20	36,648	,581	,900
P7	76,47	37,637	,518	,902
P8	76,37	37,826	,537	,901
P9	76,10	38,300	,501	,902
P10	76,10	38,576	,451	,903
P11	76,10	37,059	,624	,899
P12	76,37	36,654	,644	,898
P13	76,37	37,344	,480	,903
P14	76,37	37,689	,487	,902
P15	76,43	36,392	,701	,896
P16	76,07	37,926	,500	,902
P17	76,20	36,924	,542	,901
P18	76,40	37,697	,491	,902

**Lampiran 4:****Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan Masyarakat****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	34,50	12,810	,703	,862
P2	34,87	12,533	,541	,874
P3	34,63	13,206	,540	,873
P4	35,37	11,826	,634	,866
P5	34,57	11,633	,810	,849
P6	34,90	12,645	,528	,875
P7	34,77	11,840	,755	,855
P8	34,93	12,892	,483	,879
P9	34,80	12,166	,678	,861

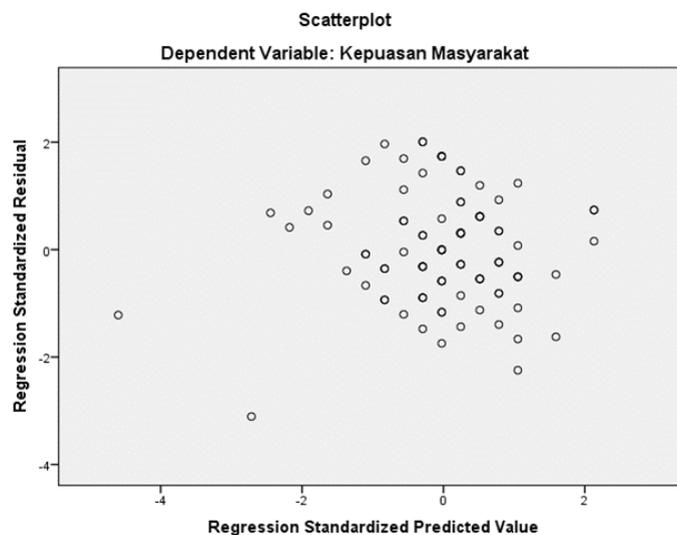
**Lampiran 5:****Hasil Uji Asumsi Klasik****Uji Normalitas**

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
<b>N</b>		100
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	<b>Mean</b>	,0000000
	<b>Std. Deviation</b>	1,71473966
<b>Most Extreme Differences</b>	<b>Absolute</b>	,063
	<b>Positive</b>	,063
	<b>Negative</b>	-,048
<b>Test Statistic</b>		,063
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

### Uji Heterokedastisitas



Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,660	2,299		2,027	,045
	Kualitas Pelayanan	-,040	,028	-,144	-1,438	,154

a. Dependent Variable: AbsRes

## Lampiran 6:

### Uji Regresi Linear Sederhana

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710 <sup>a</sup>	,504	,499	1,723

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	295,657	1	295,657	99,537	,000 <sup>b</sup>
	Residual	291,093	98	2,970		
	Total	586,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,862	3,832		,486	,628
	Kualitas Pelayanan	,465	,047	,710	9,977	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat