

Pengaruh Kualitas Pelayanan Program E-Samsat terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso

Yordan Vito Zafiro¹ Abdul Hadi²
Universitas Islam Jember, Indonesia
*Corresponding author email: vitozafiro@gmail.com

Article info

Article history:
Received : 20 Juni 2024
Accepted : 27 Juni 2024
Published : 28 Juni 2024

Keywords: E-Samsat,
Kepuasan Masyarakat,
Kualitas Pelayanan,
Pengaruh.

Abstrak

Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik yang sangat signifikan dalam mewujudkan ketertiban dan kesejahteraan di masyarakat, apabila pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat memuaskan akan berhubungan langsung dengan derajat kesejahteraan masyarakat. Teknologi yang berkembang saat inipun juga turut berperan dalam mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat. Hal itu juga berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai faktor untuk menentukan keberhasilan dari pelayanan pemerintah yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat adakah pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Patemon. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah responden yang digunakan ada 33 warga desa Patemon yang melakukan pembayaran pajak di balai desa. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, serta kuesioner. Pengambilan keputusan uji hipotesis menggunakan *software* SPSS versi 25. Hasil analisis regresi sederhana senilai 0,232 atau sama dengan 23% artinya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) senilai 23%. Perhitungan tersebut diperkuat dengan hasil uji t senilai 2,039 dengan taraf kepercayaan 95% serta taraf kesalahan 5% menghasilkan nilai 3,063 lebih besar dari > 2,039 serta pada nilai probabilitas nilai sig senilai 0,005. Dapat disimpulkan jika ada pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) program E-Samsat pada kepuasan masyarakat (Y) di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso.

DOI:

Abstract

Community service or public service is very significant in realizing order and prosperity in society, if the service to be provided to the community is satisfactory, it will be directly related to the level of community welfare. Technology that is currently developing also plays a role in simplifying and improving the quality of people's lives. This is also related to the level of community satisfaction as a factor in determining the success of the government services provided. This research aims to see whether there is an influence between

service quality variables on community satisfaction in Patemon Village. This research method uses quantitative methods. The number of respondents used was 33 Patemon village residents who paid taxes at the village hall. Data collection techniques use interviews, observation and questionnaires. Hypothesis testing decisions were made using SPSS version 25 software. The results of simple regression analysis were 0.232 or equal to 23%, meaning that the service quality variable (X) had an effect on community satisfaction (Y) worth 23%. This calculation is strengthened by the t test result of 2.039 with a confidence level of 95% and an error level of 5% producing a value of 3.063 which is greater than > 2.039 and a probability value of sig value of 0.005. It can be concluded that there is an influence of the service quality variable (X) of the E-Samsat program on community satisfaction (Y) in Patemon Village, Pakem District, Bondowoso Regency.

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik punya peranan yang sangat penting demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat, jika pelayanan yang akan diberikan pada masyarakat memuaskan, maka akan mempengaruhi dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Dalam Undang – Undang nomor 25 tahun 2009, “bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”. Teknologi yang berkembang saat inipun juga turut berperan dalam kehidupan masyarakat, karena pada dasarnya pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya saling terkait pada pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran banyak informasi, data, pengetahuan, serta kebijakan kepada seluruh masyarakat.

Menurut (Anggraeni, 2022:35) Pelayanan masyarakat akan efektif jika masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan seperti lebih cepat, responsif, hemat, dan produktif. . Masyarakat akan terasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan dan dapat membuat peningkatan kesadaran masyarakat dalam wajib membayar pajak, terutama Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pelayanan publik tidak luput dari interaksi antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik. Hal itu juga berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai faktor untuk menentukan keberhasilan dari pelayanan pemerintah yang diberikan. Kepuasan masyarakat menurut Tjiptono dan Candra (2018) dalam (Aldeni 2021:6) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai.

Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan berkualitas. Maka untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, perlu adanya upaya untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Pemerintah Jawa Timur melakukan inovasi dengan menawarkan pilihan pembayaran sederhana kepada pembayar pajak dan pemilik mobil selain memenuhi kewajiban pelayanan yang lebih responsif demi kepuasan masyarakatnya. Pemerintah Jawa Timur memberikan terobosan dengan membuat platform Griyabayar yang bekerjasama dengan BTN (Bank Tabungan Negara).

Griyabayar adalah platform yang mengelola pembayaran secara online. Dalam Griyabayar kita dapat membayar tagihan secara online seperti : Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Tagihan Listrik PLN, PDAM dan lain sebagainya. Terobosan Ini adalah salah satu penemuan yang telah dibuat pemerintah Jawa Timur untuk memudahkan dalam pembayaran pajak bagi para wajib pajak. Adanya platform ini, dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak terutama kendaraan bermotor dan mendongkrak pendapatan BUMDes (Badan Usaha Milik Desa).

Desa Patemon ini adalah salah satu desa yang berlokasi di Kabupaten Bondowoso, dengan jarak tempuh sekitar 16 Km dari pusat kota Bondowoso. Pemerintah desa Patemon memberikan inovasi dengan menghadirkan pembayaran pajak kendaraan bermotor lewat Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Platform Griyabayar ini sudah diterapkan di Desa Patemon sejak tahun 2022 sampai sekarang. Sehingga masyarakat Desa Patemon tidak perlu lagi untuk jauh jauh ke lokasi, namun hanya perlu membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) lewat kantor desa. Namun pembayaran menggunakan platform Griyabayar ini, hanya terbatas dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) saja. Sedangkan dalam perpanjangan SIM, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dll, masyarakat desa Patemon masih harus ke SAMSAT induk untuk mengurus pelayanannya.

Di Desa Patemon sendiri jumlah yang membayar tidak terlalu banyak jika dibandingkan dengan jumlah KK yang berjumlah sekitar 1800 KK. Data yang diperoleh peneliti yaitu jumlah dari pembayaran E-Samsat di Desa Patemon selama 5 bulan terakhir, sebagai berikut :

Tabel 1 Pembayaran Dalam 5 Bulan Terakhir

Waktu Pembayaran	Jumlah Yang Melakukan Pembayaran
Oktober 2023	9 Orang
November 2023	13 Orang
Desember 2023	6 Orang
Januari 2024	4 Orang

Februari 2024	1 Orang
---------------	---------

Sumber : Data diolah 2024

Dalam data penelitian yang penulis lakukan di Kantor Desa Patemon diatas dapat disimpulkan jika kesadaran masyarakat tentang membayar pajak masih kurang, terutama di desa-desa yang lokasinya cukup jauh dari pusat kota. Jadi kualitas pelayanan sangat penting untuk memikat masyarakat agar lebih sadar tentang kewajiban membayar pajak.

Pelayanan publik disebut juga sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang punya kepentingan pada organisasi (pemerintah) sesuai dengan tata cara serta aturan yang telah ditetapkan. Menurut Saefullah (dalam Hardiyansyah, 2018 : 18) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perkembangan zaman yang pesat berdampak pada cara berpikir dan berperilaku masyarakat secara keseluruhan.

Penentuan indikator menurut Zeithaml et al. (1990) dalam (Hardiansyah 2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

a) *Tangibel* (Berwujud)

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b) *Reliability* (Kehandalan)

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c) *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d) *Assurance* (Jaminan)

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e) *Empathy* (Empati)
1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah
 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kemudian kepuasan pelayanan dalam Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sehingga masyarakat dapat menilai baik buruknya suatu pelayanan tersebut tergantung dari apa yang mereka dapatkan dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Penentuan indikator kepuasan masyarakat menurut Budiastuti (2017) dalam (Gemy, 2020:68) menyatakan bahwa pelayanan mengacu beberapa faktor antara lain :

- a) Kualitas pelayanan
Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan
- b) Emosional
Pelanggan yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen.
- c) Harga
Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan.
- d) Biaya
Mendapatkan produk atau jasa pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.
- e) Kualitas produk
Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama promosi.

Menurut Agung Kurniawan (2005) dalam Aryawan (2020:39), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

KAJIAN TEORI

Dalam penelitian yang diteliti oleh Ainun Ratifa Rasyid (2022) dengan judul Pengaruh E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Di Kota Makassar, menghasilkan adanya pengaruh positif yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak di kantor Samsat Kota Makassar. Pada penelitian Lia Sari (2021) berjudul Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, menghasilkan jika efektivitas E-Samsat cukup efektif terhadap pelayanan pembayaran pajak karena sebagian indikator masih belum terlaksana secara maksimal. Lalu dalam Nandika Oktavianto (2021) dengan judul Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan hasil E-Samsat cukup efektif untuk penerimaan pajak kendaraan bermotor setelah penerapan E-Samsat dengan Tingkat presentase senilai 97,77%. Dalam penelitian Roberth Perdamean L dan Ade Putri Ayu Purba(2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Pembayaran Pajak Di Kelurahan Petisah Hulu menghasilkan jika pelayanan aparatur di kantor Kelurahan Petisah Hulu ada pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pembayaran pajak. Pada penelitian Dzurrotin Nasihah (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Pati, menghasilkan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Pati berpengaruh positif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey dan metode penelitian deskriptif. Survey ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner/angket, dokumentasi. Pada penelitian ini hanya menghubungkan dua variabel saja yaitu variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah warga yang sudah membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di BUMDes desa Patemon. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang telah terkumpul dianalisis dan menghasilkan data. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas instrumen dan uji hipotesis. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Observasi. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Sujarweni, 2021 : 75). Maka dalam penelitian ini peneliti

menggunakan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian pada masyarakat di desa Patemon Kecamatan Pakem. Teknik pengumpulan data observasi dilakukan untuk mendapatkan data demi memproses pengisian kuesioner (angket).

Lalu menggunakan kuesioner, Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana partisipan diberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dilengkapi. (Sujarweni, 2021 : 75). Didalam penelitian ini membuat pernyataan atau pertanyaan tertulis kemudian dijawab oleh responden (Masyarakat desa Patemon Kecamatan Pakem). Teknik ini digunakan untuk mengetahui seberapa efektif program pembayaran E-SAMSAT dalam pelayanan masyarakat. Arikunto (2006) dalam Sujarweni (2021 : 76) mengatakan bahwa instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah diolah. Variasi jenis instrumen penelitian adalah angket (*check-list*), atau daftar centang, pedoman wawancara, pedoman pengamatan. Instrumen yang dipakai pada penelitian ini yaitu kuesioner atau angket. Karena instrumen yang dipakai untuk pengukuran, maka setiap instrumen harus mempunyai skala untuk mendapatkan data kuantitatif yang akurat. Riduwan (2020 : 32) menjabarkan tentang skala yaitu pengukuran yang dilakukan untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diatur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah penelitian selanjutnya. Didalam dasar-dasar statistik ada berbagai macam skala pengukuran yang lebih menekankan pada pengukuran sikap yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap peristiwa atau fenomena sosial. Penilaian dilakukan dengan memberikan angka seperti berikut :

- a. Sangat Setuju (SS) : 5
- b. Setuju (S) : 4
- c. Cukup Setuju (CS) : 3
- d. Tidak Setuju (TS) : 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Kemudian analisis dokumen, yang lebih mementingkan bukti konkret. Pada instrumen ini, peneliti mengajak untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari analisis dokumen yaitu mengenai Profil Griyabayar sebagai platform pembayaran pajak kendaraan bermotor dan data – data lain yang dibutuhkan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *editing*, kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai mengumpulkan data dilapangan (Abdullah, 2015 : 273). Sedangkan menurut Sujarweni (2022 : 104) *editing* yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data. Lalu koding Koding menurut Sujarweni (2022 : 104) yaitu proses identifikasi dan klasifikasi

dari setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti. Kemudian tabulasi data, tabulasi data yaitu mencatat atau entri data ke dalam tabel induk penelitian (Sujarweni, 2022 : 104). Sedangkan menurut Abdullah (2015 : 276) Tabulasi merupakan proses terakhir dari pengolahan data. Yaitu memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari permasalahan yang telah dijelaskan, lokasi penelitian ini diteliti di BUMDes Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan menemukan permasalahan yang menarik, dan jarang ditemukan di lokasi yang lain. Dapat diketahui dari 33 responden yang diteliti, maka dapat diketahui warga desa Patemon kecamatan Pakem yang menjadi bahan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini terdapat 26 orang laki-laki (79%) dan 7 orang Perempuan (21%). Sedangkan dari rentan umur terdapat 20-25 tahun ada 11 orang (33%), 26-30 tahun ada 12 orang (36%), 31-35 tahun ada 9 orang (27%), 36-40 ada 1 orang (3%). 41-50 tahun tidak ada responden atau 0 (0%) dan >50 tahun tidak ada responden atau 0 (0%).

A. Uji Validitas

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan untuk di uji validitasnya. Hasil r hitung akan dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika r hitung > r tabel maka dikatakan valid (Sujarweni, 2021 : 83).

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)

Item	Rhitung	Rtabel	Ket
X1	0,613	0,344	Valid
X2	0,680	0,344	Valid
X3	0,729	0,344	Valid
X4	0,396	0,344	Valid
X5	0,685	0,344	Valid

B. Sumber : Data diolah SPSS 25

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	Rhitung	Rtabel	Ket
Y1	0,463	0,344	Valid
Y2	0,401	0,344	Valid

Y3	0,530	0,344	Valid
Y4	0,426	0,344	Valid
Y5	0,980	0,344	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25

Dari hasil uji validitas dinyatakan $R_{hitung} > R_{tabel}$ (0,344). R_{tabel} pada uji validitas didapatkan dari jumlah 33 sampel dan taraf signifikan 0,05, rumus R_{tabel} adalah $df=n-2$ dengan sig 5 % maka $df = 33-2 = 31$ dan sig 5% adalah 0,344. Dengan hasil tersebut setiap kuesioner yang dinyatakan pada skripsi ini dinyatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Jika nilai cronbach'alpha $> 0,60$ maka reliabel (Sujarweni, 2021: 85)

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's	Ket
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,617	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,625	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS 25

Data SPSS uji reliabilitas yang diolah, dinyatakan cronbach's Alpha setiap variabel dinyatakan reliabel karena sudah memenuhi kriteria uji reliabilitas yaitu $> 0,60$. Pada variabel X (kualitas pelayanan) senilai 0,617 yang dinyatakan reliabel, dan pada variabel Y (kepuasan masyarakat) senilai 0,625 yang juga dinyatakan reliabel.

C. Uji Hipotesis

Tabel 5 Uji F

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.958	2.009		4.957	.000
Kualitas Pelayanan	.320	.104	.482	3.063	.005

Sumber : Data diolah SPSS 25

Sesuai dengan hasil tabel di atas diketahui jika nilai signifikansi (Sig.) = 0,005 sama besar = dengan probabilitas 0,05 kemudian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kemudian diketahui pada nilai t_{hitung} senilai 3,063. Karena nilai t_{hitung} sudah ditentukan taraf signifikansi α sebelumnya yang telah ditentukan adalah 0,05, maka langkah selanjutnya yaitu mencari t_{tabel} . Rumus t_{tabel} adalah $df = n-2 = 33-2 = 31$. Dengan melihat distribusi nilai t_{tabel} di kolom 0,05/31 memperoleh nilai t_{tabel} senilai 2,039. Karena hasil t_{hitung} besarnya 3,063 lebih besar dari $> 2,039$, maka disimpulkan jika H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

D. Koefisien Determinasi

Tabel 6 Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.482 ^a	.232	.208	1.855

a. Predictors: (Constant). Total X

Sumber : Data diolah SPSS 25

Dari tabel SPSS di atas nilai R Square senilai 0,232. Besarnya R Square adalah 0,232 = 23% dari 0-1. Hasil tersebut mengandung arti jika variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh pada kepuasan masyarakat (Y) senilai 23% dari 0-1. Hasil tersebut berarti jika variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) senilai 23%.

Setelah uji hipotesis menggunakan Uji T dan dibandingkan dengan nilai signifikansi 0,005 menyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, mengartikan jika ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pada hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat dari pengolahan data SPSS versi 25, uji koefisien determinasi pada kualitas pelayanan memiliki nilai besarnya angka 0,232 atau sama dengan 23% dari 0-1.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa uji koefisien determinasi pada analisis linear sederhana menghasilkan $Y = 9,958$ $X = 0,320$. Kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hipotesis bertujuan demi mengetahui koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak, sedangkan koefisien determinasi bertujuan memprediksi dan melihat berapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X pada variabel Y. Pengujian hipotesis melalui Uji T dan membandingkan nilai sig dengan 0,05 memperoleh hasil yang baik, hasil t_{hitung} 3,063 lebih besar dari $> 2,039$, dan pada nilai probabilitas nilai sig senilai 0,005 sama besar = 0,005. Maka disimpulkan

jika ada pengaruh kualitas pelayanan (X) pelayanan E-Samsat terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada penelitian ini.

Dari uji hipotesis menggunakan Uji T dan dibandingkan dengan nilai signifikansi 0,005 menyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pada hasil uji koefisiensi determinasi dapat dilihat dari pengolahan data SPSS versi 25, uji koefisiensi determinasi pada kualitas pelayanan memiliki nilai besarnya angka 0,232 atau sama dengan 23% dari 0-1.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian serta pembahasan dari pengaruh kualitas program E-Samsat terhadap kepuasan masyarakat di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso. Hasil analisis regresi sederhana senilai 0,232 atau sama dengan 23%. Hasil tersebut mengandung arti jika variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) senilai 23%. Perhitungan tersebut diperkuat dengan hasil uji t senilai 2,039 dengan taraf kepercayaan 95% serta taraf kesalahan 5% menunjukkan hasil 3,063 lebih besar dari > 2,039 serta pada nilai probabilitas nilai sig senilai 0,005. Maka dari perhitungan tersebut H_0 ditolak dan H_a diterima mengandung arti ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dari perhitungan tersebut variabel kualitas pelayanan berpengaruh senilai 23% dan 78% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (X) program E-Samsat terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso.

REFERENSI

Buku :

- Aryawan, I Dewa Gede, 2020. *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*, Malang. Media Nusa Creative.
- Abdullah, Ma'ruf, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta. Aswaja Pressindo.
- Handayany, Gemy, N, 2020. *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Malang, Media Nusa Creative
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Riduwan, 2020. *Dasar-Dasar Statistik*. Bandung, Alfabeta.
- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Makassar. Sah Media
- Solong, Aras dan Yadi, Asri. 2021. *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Budi Utama

- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2021. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Zaenal dan Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. CV Pustaka Setia.

Jurnal dan Skripsi :

- Aldeni, Dael Pian. 2021. Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Aparatur Pemerintah Di Kantor Kepala Pekon Kagungan Kecamatan Kotaagung Kabupaten Tanggamus. Program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas Muhammadiyah pringsewu lampung. Diakses pada 7 Januari 2024 pukul 18.11 WIB.
- Lia, Siti. 2022. Efektifitas digitalisasi dalam pengajuan administrasi masyarakat Desa Mojomalang. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 3(4) 5741-5744.
- Nasihah, Dzurrotin. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. 21(1) 177-183.
- Perdamean, Roberth dan Purba, Ade Putri. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap peningkatan pembayaran pajak di kelurahan petisah hulu. *Jurnal Governance Opinion* 5(2) 136-140.
- Rasyid, Ainun R. 2022. Pengaruh E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotordi kota Makassar. Program studi akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis universitas Muhammadiyah makassar. Diakses pada 27 Agustus 2023 pukul 19.20 WIB.
- Sari, Lia. 2021. Efektivitas E-SAMSAT dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (studi pada unit pelaksana teknis pengelolaan pendapatan simpang tiga bapenda provinsi riau). Diakses pada 27 Agustus 2023 pukul 20.31 WIB.