

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan

¹Elang Bahar Perkasa ²Tukiman

^{1,2}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

¹elangbaharperkasa@gmail.com ²tukiman_upnjatim@yahoo.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the quality of service on the satisfaction of Motor Vehicle Taxpayers at the Ketintang Samsat Joint Office, South Surabaya. The methodology used in this research is of the quantitative variety, especially the quantitative descriptive type. The quantitative method as explained by Sugiyono (2015) is known as the positivistic method because of its foundation in the philosophy of positivism; However, this method is a scientific method because it is combined with scientific principles. Samsat is a single, one-stop administrative system. The Samsat Joint Office is one of the public service places, handling the payment of Motor Vehicle Tax (PKB), Motor Vehicle Title Fee (BBNKB) and also Mandatory Road Traffic Accident Fund donations (SWDKLLJ). Based on data obtained by researchers directly from the research object, the South Surabaya Samsat Joint Office (Samsat B) which is located on Jalan Ketintang Sragen was inaugurated for use by the East Java Provincial Secretariat on April 29 2000, the South Surabaya Samsat building was built on a land area of 5,945 m² and a building covering an area of 5,400 m² consisting of two floors, each measuring 378 m², the status of this land is owned by the East Java Provincial Government with Certificate Number: 35 LAK 245248 dated 01 October 1997. Based on the discussion and conclusions that can be drawn, namely the Samsat Office in Kentintang Selatan, Surabaya, still has some room for improvement in terms of responsiveness in providing services to customers, as well as extensive employee knowledge and insight, as well as skills in carrying out their duties, politeness towards patients, and other aspects of guarantees or guarantees, need to be improved. It is hoped that it can be used as evaluation material to improve service quality, especially at the Surabaya City Samsat office.

Keywords: Service Quality; Payment Of Taxes; Samsat

ABSTRAK

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah ragam kuantitatif, khususnya tipe deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2015) dikenal dengan metode positivistik karena landasannya dalam filsafat positivisme; Namun metode ini termasuk metode *scientific*/ilmiah karena dipadukan dengan kaidah-kaidah ilmiah. Samsat adalah Sistem Administrasi manunggal satu atap. Kantor Bersama Samsat merupakan salah satu tempat pelayanan publik, menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan juga sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Berdasarkan data yang diperoleh peneliti langsung dari obyek

penelitian bahwa Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan (Samsat B) yang berlokasi di Jalan Ketintang Sragen diresmikan pemakaiannya oleh Sekwilda Provinsi Jawa Timur pada tanggal 29 April 2000, gedung Samsat Surabaya Selatan ini dibangun di atas tanah seluas 5.945 m² dan bangunan seluas 5.400 m² yang terdiri dari dua lantai yang masing-masing berukuran 378 m² status tanah ini adalah milik pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan Nomor Sertifikat: 35 LAK 245248 tanggal 01 Oktober 1997. Berdasarkan diskusi dan kesimpulan yang dapat diambil yaitu Kantor Samsat di Kentintang Selatan, Surabaya, masih memiliki beberapa ruang untuk perbaikan dalam hal daya tanggap atau *responsiveness* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adapun juga pengetahuan dan wawasan pegawai yang luas, serta ketrampilan dalam melaksanakan tugasnya, kesopanan terhadap pasien, dan aspek jaminan atau garansi lainnya, perlu ditingkatkan. Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di kantor Samsat Kota Surabaya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Pembayaran Pajak; Samsat

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan di bidang produk, pelayanan, dan/atau pelayanan administrasi. disediakan oleh penyedia layanan publik. Istilah “penyedia layanan publik” mengacu pada kategori luas yang mencakup lembaga pemerintah, pemerintah daerah, dan badan usaha milik negara. Yang dimaksud dengan penerima atau pihak yang wajib dan berhak membayar pelayanan publik, dapat berupa perorangan, kelompok, atau badan usaha. Samsat, singkatan dari sistem administrasi tunggal satu atap, merupakan suatu sistem pengelolaan yang memusatkan sejumlah layanan agar lebih mudah diakses oleh pelanggan dan diselesaikan lebih cepat. “Model penyampaian layanan terintegrasi satu atap (Saragih et al., 2019). mengkonsolidasikan semua unit pemberian layanan ke dalam satu gedung dengan satu titik masuk. Sementara itu, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu Kendaraan Bermotor mendefinisikan Samsat sebagai rangkaian kegiatan yang meliputi pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran iuran wajib dana kecelakaan lalu lintas. kemampuan Kantor Gabungan Samsat dalam mengkoordinasikan dan mengintegrasikan lalu lintas dan angkutan jalan. Para peneliti di Kantor Samsat Ketintang yang menangani pengaduan masyarakat menemukan bahwa banyak pengelola yang terus menjanjikan waktu penyelesaian yang cepat untuk layanan terkait PKB. Selain itu, muncul fenomena baru yaitu keluhan wajib pajak saat menunggu di ruang tunggu Samsat. Fenomena tersebut meliputi wajib pajak yang melalui perantara atau biro jasa lainnya, serta perbedaan layanan pembayaran PKB. Prosedur pelayanan dan proses administrasi yang panjang juga menyebabkan masyarakat harus mengantre. Banyak masyarakat yang terlambat membayar pajak karena lamanya waktu pelayanan dan kurangnya infrastruktur yang ada (Agustin & Trihastuti, 2023). Berdasarkan fenomena di atas, maka, penulis menetapkan judul

dalam penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan”.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan?”

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan.

TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik yang paling menyeluruh dapat ditemukan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut undang-undang “pelayanan publik adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penduduk dan warga negara atas produk, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diwajibkan oleh undang-undang. Pelayanan publik menurut Sinambela sebagaimana dikutip oleh Pasolong (2016) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik menurut Subarsono sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto (2021) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan “kualitas pelayanan” mengacu pada upaya pemerintah untuk memastikan bahwa pelanggannya senang dengan pelayanan yang mereka terima; jika pelanggan puas, berarti pemerintah telah memenuhi kewajibannya untuk memberikan layanan tersebut. Prioritas pemerintah harus memastikan bahwa masyarakat senang dengan layanan yang mereka terima (Wahyuni, 2017).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur kualitas produk dan pelayanan. Sistem nilai industri perhotelan telah berkembang sebagai respons terhadap kemajuan masyarakat dan industri, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan pencapaian pendidikan, deregulasi, dan kebijakan pemerintah. Industri perhotelan merasakan tekanan dari para tamu yang mengharapkan layanan yang lebih cepat dan berkualitas lebih tinggi. Pelanggan memiliki kebebasan untuk mengevaluasi dan memilih hotel yang memenuhi kebutuhan dan harapannya (Agung, Permata & Budi, 2015). Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan merupakan langkah kunci dalam membahagiakan masyarakat. Pegawai yang melayani atau dikenal sebagai produsen jasa sering kali menjadi evaluasi pertama bagi masyarakat

atau konsumen, sehingga penting untuk berupaya meningkatkan kualitas sistem layanan yang ditawarkan guna memenuhi kebutuhan dan meningkatkan tingkat kepuasan. Untuk memastikan kebahagiaan pelanggan, bisnis harus memprioritaskan penyediaan layanan berkualitas tinggi (Setiawan, 2015).

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah ragam kuantitatif, khususnya tipe deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2015) dikenal dengan metode positivistik karena landasannya dalam filsafat positivisme; Namun metode ini termasuk metode *scientific*/ilmiah karena dipadukan dengan kaidah-kaidah ilmiah. Dalam hal ini lokasi penelitian yang digunakan untuk pengambilan data yaitu kantor bersama samsat Ketintang Surabaya Selatan. Penelitian ini menggabungkan strategi sampling insidental dengan strategi *nonprobability sampling*. *Non-probability sampling* menurut Sugiyono (2015:84) adalah suatu metode pengambilan sampel yang tidak setiap unsur atau anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Sugiyono (2015:85) menjelaskan bahwa sampling insidental adalah suatu metode penentuan sampel secara acak, dalam hal ini para pekerja di Samsat Ketintang Surabaya Selatan. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh patron Samsat Ketintang Surabaya Selatan sebagai sampel.

Dalam metode penelitian ini terdapat 2 definisi variabel, yang pertama variabel (X) kualitas pelayanan yaitu Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk memastikan bahwa pelanggannya senang dengan pelayanan yang mereka terima; jika pelanggan puas, berarti pemerintah telah memenuhi kewajibannya untuk memberikan layanan tersebut. Prioritas pemerintah harus memastikan bahwa masyarakat senang dengan layanan yang mereka terima (Wahyuni, 2017) yang kedua variabel (Y) yang artinya Kepuasan masyarakat (Y) dapat ditingkatkan dengan berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan sistem pelayanan sangat diperlukan untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen, karena sering kali masyarakat atau konsumen menilai kualitas pelayanan secara langsung dari pegawai sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa. Oleh karena itu, perusahaan harus mengutamakan kualitas layanan jika ingin mendapatkan persetujuan dari audiens sasarannya (Eka Budi Setiawan, 2015). Hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui benar atau tidaknya hubungan yang dihipotesiskan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan uraian gagasan dari data yang di dapatkan di lapangan kemudian diolah guna memecahkan masalah penelitian. Hasil penelitian menunjukkan terdapat korelasi sebesar 0,005 antara X5 (empati) dan Y (kepuasan

masyarakat), dengan t_{hitung} sebesar 21,552 untuk X5. Dengan signifikansi sebesar $0,005 < 0,10$ dapat disimpulkan bahwa X5 (empati) berpengaruh terhadap Y (kepuasan masyarakat). Jika dihitung nilai t_{hitung} yang menunjukkan $t_{hitung} = 21,552 > t_{tabel} = 1,96591$ maka dapat disimpulkan bahwa X5 (empati) berpengaruh terhadap Y (kepuasan masyarakat).

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Usia Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	40-49 tahun	242	60,5
2	31-39 tahun	80	20
3	22-30 tahun	76	19
4	13-21 tahun	2	0,5
Total		400	100

Sumber: Diolah dari rekapitulasi jawaban responden (2023)

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel di atas terdapat sebanyak 242 responden yang berusia antara 40 hingga 49 tahun, sebanyak 80 responden yang berusia antara 31 hingga 39 tahun, sebanyak 76 responden yang berusia antara 22 hingga 30 tahun, dan sedikitnya 2 responden berusia antara 13 hingga 21 tahun. Oleh karena itu, terlihat jelas bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia antara 40 hingga 49 tahun tua, diikuti oleh responden yang berusia antara 31 dan 39 tahun. Sebab, mereka masih dalam masa produktif.

Jenis kelamin Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	217	54,3
2	Perempuan	183	45,8
Jumlah		400	100

Sumber: Diolah dari rekapitulasi jawaban responden (2023)

Berdasarkan data yang tersaji di atas, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 217 (54,3%) dan perempuan sebanyak 183 (45,8%). Hasilnya, jelas bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki, karena laki-laki lebih cenderung berkontribusi secara sukarela pada penelitian dengan mengisi survei.

Uji Validitas

Pada penelitian ini kami menggunakan SPSS 26.0 for Windows untuk menganalisis hasil Uji Validitas dengan teknik Korelasi *Product Moment Person*. Total skor faktor dikorelasikan dengan skor faktor untuk menentukan validitas. Signifikansi korelasi yang diperoleh ditentukan dengan membandingkan nilai

korelasi yang diperoleh (R_{cal}) dengan nilai korelasi *Product Moment*. Instrumen dikatakan valid apabila R_{cal} lebih besar dari R_{tabel} .

Variabel *tangible* atau bukti fisik

Berdasarkan data yang terkumpul dari 400 responden yang secara acak dipilih oleh peneliti untuk menjawab pernyataan pada variabel *tangible* atau bukti fisik (Variabel X1) sebanyak 3 (tiga) item pernyataan. Data hasil dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas terhadap Item Pernyataan Variabel *Tangible* atau bukti fisik (Variabel X1)

No. Item	R hitung	R tabel (400)	R 5%	Sig.	Kriteria
1	0,754		0,097	.000	Valid
2	0,830		0,097	.000	Valid
3	0,806		0,097	.000	Valid

Sumber: Diolah dari hasil SPSS 26 for Windows (2023)

Sesuai dengan data yang disajikan pada tabel. Jika menyangkut pernyataan bukti fisik, koefisien korelasi (r_{hitung}) selalu melebihi r_{tabel} . Semua pernyataan yang mengacu pada data empiris atau faktor yang dapat diverifikasi telah diperiksa dengan cermat. Dengan kata lain instrumen penelitian dalam penelitian ini yang terdiri dari tiga item pernyataan sudah cukup untuk mengukur variabel sasaran (Variabel X1).

Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas instrumen adalah untuk menghitung indeks kepercayaan terhadap faktor daya tarik wisata, aksesibilitas, amenities, fasilitas tambahan, dan kepuasan wisatawan. Setelah dilakukan pengecekan validitas dan diperoleh item-item pernyataan yang valid, selanjutnya dilakukan pengecekan reliabilitas dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha untuk memastikan konsistensi item-item tersebut. Jika nilai r Alpha instrumen lebih besar dari 0,6, maka dapat diasumsikan bahwa instrumen tersebut akurat. Berikut tabel hasil uji reliabilitas berdasarkan data yang dianalisis dengan program SPSS:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat Minimal <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Tangible</i> atau bukti fisik (X1)	0,712	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i> atau keandalan (X2)	0,662	0,60	Reliabel

<i>Responsiveness</i> atau daya tanggap (X3)	0,667	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> atau jaminan (X4)	0,665	0,60	Reliabel
<i>Empathy</i> atau empati (X5)	0,707	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,838	0,60	Reliabel

Sumber : Diolah dari hasil SPSS 26 for Windows (2023)

Hasil *Cronbach's alpha* menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang mengukur dampak daya tarik wisata, aksesibilitas, amenitas, dan fasilitas tambahan terhadap kepuasan wisatawan memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,60. Penelitian ini menyimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, jaminan, empati, dan kepuasan masyarakat merupakan ukuran kualitas pelayanan yang kredibel.

Penyajian Data Variabel Penelitian

Berikut hasil *output* yang terdapat pada kuesioner variabel bukti fisik / bukti fisik pariwisata, dimana penulis memasukkan tiga pernyataan yang menyajikan indikator dari variabel bukti fisik:

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik

No	Pertanyaan	STS (skor 1)	TS (skor 2)	S (skor 3)	SS (skor 4)	Skor
1	Pelayanan baik	2,3%	10,9%	48,7%	38,1%	100%
2	Penampilan pegawai rapi	2,3%	38,1%	10,9%	48,7%	100%
3	Kelengkapan berkas sesuai dengan ketentuan	2,8%	13,2%	46,1%	37,8%	100%
Rata-rata		2,4%	24,3%	35,2%	41,3%	100%

Sumber: Diolah dari hasil SPSS 26 for Windows (2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas, sebagian besar penilaian responden terhadap bukti nyata dan fisik kualitas pelayanan Kantor Gabungan Samsat Ketintang Surabaya Selatan adalah antara 3 dan 4, dengan mayoritas memberikan penilaian tersebut pada setuju (35,2%) dan sangat setuju (41,3%). Tabel 4.11 menunjukkan distribusi frekuensi yang dihasilkan.

Analisis Data

Tabel 6. Tabulasi Silang *Tangible* / Bukti Fisik (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

		Tingkat Kepuasan Masyarakat			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Tingkat Bukti Fisik	Rendah	1	5	12	18
		5,6%	27,8%	66,7%	100%
Tingkat Bukti Fisik	Sedang	12	141	68	221
		5,4%	63,8%	30,8%	100%
Tingkat Bukti Fisik	Tinggi	8	64	89	161
		5%	39,8%	55,3%	100%
Total		21	137	242	400
		5,3%	34,3%	60,5%	100.0%

Sumber: Diolah dari hasil SPSS 26 for Windows (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 66,7% atau kualitas pelayanan pada bukti fisik yang rendah mempunyai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Kemudian 63,8% atau kualitas pelayanan pada bukti fisik sedang, juga mempunyai tingkat kepuasan masyarakat yang sedang. Begitu pula dengan 55,3% atau kualitas pelayanan pada bukti fisik yang tinggi juga mempunyai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi juga.

Inti dari pembahasan kali ini adalah koefisien korelasi (R) antara keberadaan bukti fisik (X1) dengan persetujuan masyarakat (Y) sebesar 0,000 dan nilai t_{hitung} X1 sebesar 27,592. Hal ini menunjukkan bahwa X1 (kuantitas bukti fisik) berpengaruh terhadap Y (tingkat kepuasan masyarakat). Kesimpulannya variabel bukti fisik (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 27,592 > t_{tabel} 1,96591. Berdasarkan hipotesis hubungan antara X1 (bukti fisik) dan Y (kepuasan masyarakat) di Kantor Pusat Samsat Kenting Selatan, temuan ini mengkonfirmasi hipotesis tersebut. Pelayanan yang baik, proses dan pelayanan yang mudah diakses, serta petugas yang disiplin merupakan contoh bukti nyata/fisik bahwa petugas mampu menaati peraturan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berikut temuan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan data yang diperoleh dari regresi linier sederhana, regresi berganda, dan perhitungan korelasi:

1. Jika terdapat hubungan antara X1 dan Y, yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,66 antara keberadaan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pelanggan, maka X1 berhubungan dengan Y. Jika terdapat sedikit atau bahkan tidak ada hubungan antara x2 dan Y, hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi keandalan/kepuasan pelanggan hanya sebesar 0,613", maka x2 dan y tidak berhubungan. Koefisien korelasi daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,080", maka terdapat hubungan antara variabel X3

dengan variabel Y. Apabila terdapat hubungan antara X4 dengan Y yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,901" antara jaminan dengan kepuasan pelanggan, maka X4 dan Y berhubungan. Jika terdapat hubungan antara X5 dengan Y (empati dan kepuasan pelanggan) , maka koefisien korelasi keduanya adalah 0,414.

2. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan terdapat pengaruh signifikan bukti fisik (X1) terhadap kepuasan wisatawan (Y) dengan taraf signifikansi ditetapkan sebesar 00,01. Ditentukan juga bahwa bukti fisik (X1) mempunyai pengaruh sebesar 73,3% terhadap kebahagiaan pengunjung (Y) yang diukur dengan nilai R Squared sebesar 0,733.
3. Uji regresi linier sederhana dengan tingkat signifikansi sebesar $0000 < 0,10$ dan nilai t_{hitung} sebesar $21,536 > t_{tabel} 1,96591$ menunjukkan bahwa reliabilitas (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap traveler agreement (Y). Dihitung juga nilai koefisien determinasi (R Squared) sebesar 0,661 yang menunjukkan bahwa kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh sebesar 66,1% terhadap kebahagiaan wisatawan (Y).
4. Berdasarkan uji regresi linier sederhana nilai signifikansi $0,000 < 0,10$ nilai t_{hitung} sebesar $22,392 > t_{tabel} 1,96591$ yang berarti terdapat pengaruh signifikan daya tanggap (X3) terhadap kepuasan wisatawan (Y). Kami juga menghitung koefisien determinasi (R Squared) yang menunjukkan bahwa daya tanggap (X3) mempunyai pengaruh sebesar 90,2% terhadap kebahagiaan pelanggan (Y).
5. Terdapat pengaruh yang signifikan jaminan (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y) berdasarkan uji regresi linier sederhana, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,10$ yang ditunjukkan dengan t_{hitung} sebesar $18,250 > t_{tabel} 1,965591$. Ditemukan juga bahwa jaminan (X4) mempunyai pengaruh sebesar 61,9% terhadap kebahagiaan wisatawan (Y) yang diukur dengan koefisien determinasi R Squared sebesar 0,619.
6. Dengan menggunakan uji regresi linier sederhana dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,10$ diperoleh bahwa X5 (empati) berpengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan wisatawan) ($t_{hitung} = 21,55$ $t_{tabel} = 1,965591$). Ditemukan juga adanya korelasi antara X (empati) dan Y (kepuasan wisatawan), dengan nilai R Squared sebesar 81,4%.
7. Pengaruh variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 83,6%, sedangkan sisanya sebesar 16,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam t. diketahui dengan koefisien determinasi (R square) sebesar 0,836 yang menunjukkan adanya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Artinya apabila nilai koefisien kelima variabel independen lebih besar dari 50%, maka ideal mempengaruhi variabel dependen secara keseluruhan dan dapat dinyatakan demikian..

Berdasarkan diskusi dan kesimpulan yang diambil, ada beberapa rekomendasi yang dapat diambil, antara lain:

1. Kantor Samsat di Kentintang Selatan, Surabaya, masih memiliki beberapa ruang untuk perbaikan dalam hal daya tanggap atau *responsiveness* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini mencakup namun tidak terbatas pada respons manajemen BPKB dalam menyelesaikan pengaduan nasabah, memberikan pelayanan secara baik dan benar sesuai dengan tata cara yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan, dan memastikan pegawai dan pegawai selalu tersedia dan sesuai. Batas waktu telah ditetapkan, memungkinkan adanya perhatian individu terhadap keluhan pelanggan dan penyediaan rincian pembayaran PKB yang transparan.
2. Pengetahuan dan wawasan pegawai yang luas, serta ketrampilan dalam melaksanakan tugasnya, kesopanan terhadap pasien, dan aspek jaminan atau garansi lainnya, perlu ditingkatkan. Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di kantor Samsat Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Permata & Budi. (2015). Manajemen Marketing Perhotelan. CV. Andi Offset.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anggraini, N. N. P., Muchsin, S., & Suyeno. (2020). Implementasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak (Studi Tentang Pelaporan Pajak Tahunan Berbasis Electronic Filing Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara). *Jurnal Respon Publik*, 14(5), 26–33.
- Azlina, N. (2020). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Banjarmasin (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor).
- Badan Pusat Statistika Republik Indonesia. (2023). Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit), 2019-2021. BPS. <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.html>
- Databoks. (2023). Ini Pertumbuhan Jumlah Motor di Indonesia 10 Tahun Terakhir. Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/16/ini-pertumbuhan-jumlah-motor-di-indonesia-10-tahun-terakhir>
- Deda, H. A., & Hardianto, W. T. (2018). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 1–5. <https://doi.org/10.33366/jisip.v7i3.1398>
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. UGM PRESS.

- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiar, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2017). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia (Tim UGM Press, Ed.; Cetakan Ke). Gadjah Mada University Press.
- Eka Budi Setiawan. (2015). Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. *Jurnal EBBANK*, 6(2), 55-74.
- Gaikindo. (2023). Jumlah Kendaraan di Indonesia 147 Juta Unit, 60 Persen di Pulau Jawa. Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Di Indonesia. <https://www.gaikindo.or.id/jumlah-kendaraan-di-indonesia-147-juta-unit-60-persen-di-pulau-jawa/>
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media.
- Kumparan.com. (2021). Samsat Surabaya: Lokasi dan Jam Operasionalnya. <https://kumparan.com/info-otomotif/samsat-surabaya-lokasi-dan-jam-operasionalnya-1wchAdWShSw>
- Nasution, F. R., & Sinaga, R. S. (2017). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*, 3(1), 1-7. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v2i1.577>
- Nelva. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. IAIN Batusangkar.
- Pasolong, Harbani. (2016). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, (2014).
- Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1-14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal ASET*, 11(1), 83-91. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.16420>
- Surjono, W. (2015). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 7(2), 13. <https://doi.org/10.17509/jaset.v7i2.8859>
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian. Andi Offset.

Ulasantempat.com. (2021). Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.
<https://ulasantempat.com/jawa-timur/kantor-bersama-samsat-surabaya-selatan-600895>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, (2009).

Wahyuni, R. D. (2017). Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Di Stasiun Wonokromo Surabaya). JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(2), 887-892.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1268>

Yusfiantho, Kamaluddin, Rumakat, L. Q. M., & Rosnani. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Sorong. Jurnal Fase Kemajuan Sosial Dan Politik: FAKSI, 4(3), 34-44.