

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA

Tri Ardina¹, Muhammad Husni Thamrin², Friska Prasty Harlis³

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Indonesia

Alamat Korespondensi : 1triardina12@gmail.com

Abstract: *This research aims to determine the effect of service quality on public satisfaction in motor vehicle tax services at SAMSAT North Medan. This research uses the service quality theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry. The phenomena in this research are complaints from taxpayers regarding services that seem slow, issues about using the services of brokers, and allegations of extortion by unscrupulous SAMSAT Medan Utara employees. The data analysis method in this research uses simple linear regression with the help of the SPSS version 25 program. The population of this research is taxpayers registered with SAMSAT in Medan City with a sample of 100 respondents. Data collection used a questionnaire with a 5 point Likert scale measurement. The results of this research show the results of descriptive analysis of the service quality variable (X) which has a significant value of $0.000 < 0.05$ with a regression coefficient value of 0.523 which is positive and the results of the partial test explain that there is a calculated t value $> t$ table ($6.458 > 1.98447$). So it can be concluded that there is a significant influence between service quality on public satisfaction in motor vehicle tax services at the North Medan SAMSAT office.*
Keyword: Public Service, Service Quality, Community Satisfaction.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Adapun yang menjadi fenomena dalam penelitian ini yaitu adanya keluhan dari wajib pajak terkait pelayanan yang terkesan lambat, isu penggunaan jasa calo, serta adanya dugaan pungli yang dilakukan oleh oknum pegawai SAMSAT Medan Utara. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS versi 25. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT kota Medan dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran 5 poin skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis deskriptif tentang variabel kualitas pelayanan (X) yang memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi 0,523 maka bernilai positif dan hasil uji parsial menjelaskan bahwa terdapat nilai t hitung $> t$ tabel ($6.458 > 1.98447$). sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Medan Utara.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Pendahuluan

Administrasi Publik saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat, terutama pada kajian-kajian keilmuan yang semakin berkembang. Administrasi publik mengkaji berbagai strategi salah satunya dibidang pelayanan publik yang dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Perubahan dan perkembangan suatu ilmu pada dasarnya dapat diketahui melalui perjalanan perubahan paradigmanya (Pasolong, 2016).

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, maka disusun suatu aturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal (Imanuddin & Hidayat, 2012).

Berdasarkan data yang di diperoleh dari Ombudsman RI, adanya laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yaitu sebanyak 2.706 laporan sepanjang triwulan I tahun 2022. Pemerintah daerah menjadi institusi yang dilaporkan paling banyak oleh masyarakat, sebesar 1.403 laporan, disusul Badan Pertanahan Nasional 336 laporan, Instansi Pemerintah/Kementerian 196 laporan, Kepolisian 168 laporan dan BUMN/BUMD 167 laporan. Dari data tersebut masih terlihat bahwa pelayanan publik di Indonesia masih kurang maksimal karena masih banyaknya diterima laporan pengaduan terkait pelayanan publik yang diberikan.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan dikatakan kurang berkualitas atau tidak efisien jika masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan. Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat. Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik perlu memperhatikan perubahan sikap

dan perilaku masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta rasa puas atau tidaknya terhadap pelayanan yang telah disediakan.

Pemerintahan Provinsi Sumatera Utara terus berupaya dalam mewujudkan pelayanan prima kepada wajib pajak, dalam upaya tersebut Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) mengadakan Bimbingan Teknis (BIMTEK) Peningkatan Pelayanan pada 22 Agustus 2022. Kegiatan ini didasari oleh amanat undang-undang tentang pelayanan publik dengan target memberikan service excellence (sumber: bpprd.sumutprov.go.id/). Dengan begitu diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para wajib pajak akan semakin baik dan berkualitas.

Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap) merupakan salah satu pemberi pelayanan publik dalam hal yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Kantor Samsat merupakan kantor bersama yang terdiri dari 3 (tiga) instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang saling terintegrasi dalam pelaksanaan tugasnya.

Kantor Sistem Pelayanan Satu Atap (Samsat) Medan Utara merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik/ masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Medan Utara memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan (1) Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB). Pelayanan ini berupa pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor baru roda dua maupun roda empat (mobil) atau pengurusan perubahan kepemilikan kendaraan bermotor karena terjadi proses jual beli. (2) Pajak kendaraan bermotor (PKB).

Berikut ini data target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT SAMSAT Medan Utara.

Tabel 1. 1 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Samsat Medan Utara

No	Tahun Anggaran	Jumlah Kendaraan	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	(%)
1	2017	936.363	908.839.516.022	969.666.337.952	106,6
2	2018	965.085	925.217.875.766	1.038.399.521.426	109
3	2019	906.688	986.734.852.737	963.924.065.599	97,6
4	2020	828.889	1.000.755.615.361	1.027.643.719.890	102,6
5	2021	889.430	1.126.755.455.556	1.131.646.760.992	100,4

Sumber: UPT Samsat Medan Utara, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh dari SAMSAT Medan Utara dapat terlihat bahwa dalam setiap tahun realisasi pajak yang mengalami fase naik dan turun. Kemudian data tersebut juga menunjukkan bahwa sangat tingginya jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar, yang para pemiliknya berkewajiban untuk

membayar pajak tersebut setiap tahunnya. Dari data yang diterima jumlah akhir dari data kendaraan bermotor yang terdaftar mencapai 889.430 unit. Dengan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor yang sangat tinggi tersebut maka semakin meningkat pula permintaan pelayanan terkait pajak kendaraan bermotor. Tapi pada kenyataannya, adanya temuan yang peneliti dapat ketika melangsungkan observasi ke Samsat Medan Utara. Peneliti mendapati adanya keluhan dari konsumen yang ingin membayar pajak sekaligus perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), konsumen tersebut merasa proses pelayanan yang diberikan pegawai kantor Samsat terkesan lambat, karena hal itu ada pula konsumen yang lebih memilih menggunakan jasa calo atau perantara agar mendapatkan proses dengan cepat.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Medan Utara”.

Kerangka Teori

Teori yang peneliti gunakan yaitu menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Kitapchi et,al,) kualitas pelayanan diartikan sebagai “the gap between customers expectations of service and their perception of the service experience” yang artinya kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dan persepsi pelanggan akan pengalaman pelayanan yang didapatkannya.

Harapan ini berkaitan dengan pelayanan seperti apakah yang seharusnya diberikan kepada para pengguna layanan yang dapat berasal dari informasi yang diperoleh sebelumnya, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, atau komunikasi eksternal. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pengguna layanan dengan kinerja yang diperoleh dari penyedia layanan. Berkaitan dengan kualitas layanan yang akan diteliti yaitu untuk mengukur seberapa berkualitas layanan yang diberikan oleh SAMSAT Medan Utara dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak.

Sistematika Hubungan

Skripsi penelitian yang disusun dengan mengacu pada sistematika yang telah ditetapkan dan dilakukan beberapa perbaikan (revisi) dalam sistematika penulisan dan disertai dengan data-data primer dan sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga skripsi dapat tersaji secara runtut dan mudah dipahami.

Penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel serta analisis statistik yang sesuai dan tepat. Hal ini, Kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Medan Utara, dipengaruhi oleh kualitas pelayanan melalui beberapa indikator-indikator sebagai alat uji dalam melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap

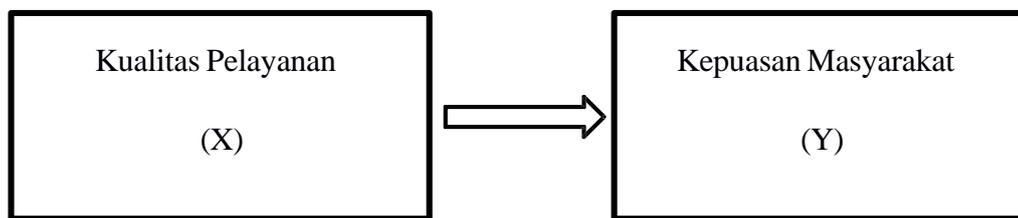
kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Medan Utara.

Adapun hubungan dari kedua variabel yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) dalam penelitian ini yaitu apabila kualitas pelayanan sudah dilakukan secara benar dan tepat maka masyarakat yang diberikan pelayanan juga akan merasa puas dan begitu juga sebaliknya apabila pelayanan tidak bagus maka masyarakat tidak akan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan.

Pada penyusunan laporan penelitian ini peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Keterangan:

1. Variabel Independen: Merupakan Variabel bebas yaitu (X) Kualitas Pelayanan
2. Variabel Dependen: Merupakan Variabel terikat yaitu (Y) Kepuasan Masyarakat

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Dimana variabelnya yaitu kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel terikat. Pada operasional variabel penelitian ini akan dijelaskan mengenai indikator-indikator dari setiap variabel yang diajukan, baik itu variabel bebas maupun variabel terikat. Setiap indikator nantinya ditampilkan dalam kuesioner untuk dijawab oleh responden. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan rentang pertanyaan sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bersifat kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diterapkan. (sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Adapun yang menjadi fenomena dalam penelitian ini yaitu adanya keluhan dari wajib pajak terkait pelayanan yang terkesan lambat, isu penggunaan jasa calo, serta adanya dugaan pungli yang dilakukan oleh oknum pegawai SAMSAT Medan Utara. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS versi 25. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT kota Medan dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran 5 poin skala likert. Lokasi penelitian adalah sebuah objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan untuk mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penulis melakukan penelitian di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Utara yang berada di Jalan Putri Hijau No.14, Kesawan, Kota Medan.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung SAMSAT Medan Utara secara langsung. Kuesioner dibagikan kepada sebanyak 100 orang yang merupakan wajib pajak yang telah menerima layanan di SAMSAT Medan Utara.

Berdasarkan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, maka adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: H1: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Medan Utara. Ho: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Medan Utara.

Dari hasil penelitian menggunakan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Melalui Uji Validitas didapatkan hasil bahwa Rhitung lebih besar dari Rtabel. Dengan ini maka didapatkan hasil bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik adalah indikator yang valid, nilainya positif, dan menjadi salah satu indikator yang memberikan peningkatan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan peneliti menggunakan bantuan program SPSS 25, menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 0,523. Selain itu hasil ujit juga menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($6.458 > 1.98447$) dengan signifikansi 0,000. Selain itu hasil uji koefisien determinasi menghasilkan nilai R square sebesar 0,298, yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 29,8%.

Sedangkan sisanya ($100\% - 29,8\% = 70,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari variabel yang diteliti. Pada penelitian yang dilakukan oleh Zaini Rohmad pada tahun 2017, adapun variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik yaitu:

1. Perencanaan, perencanaan yang matang akan memudahkan langkah manajemen dalam menentukan arah organisasi sehingga kepuasan kerja dan kepuasan pelanggan dapat tercapai.
2. Koordinasi, pengembangan pelayanan publik menjadi penting disaat adanya keinginan oleh sebuah instansi untuk mengembangkan pelayanan tersebut. Kunci sukses dalam pengembangan tersebut adalah memastikan bahwa koordinasi antar *stakeholder* berjalan dengan efisien, kooperatif, dan terintegrasi.
3. Pengawasan, dalam bidang tertentu diperlukan pengawasan agar kinerja bawahan dapat terkontrol.
4. Kepemimpinan transaksional, komitmen pemimpin untuk meningkatkan kinerja memiliki efek yang positif terhadap pengembangan kinerja bawahannya. Selain itu, komitmen dari pemimpin juga dapat meningkatkan kepuasan dari staff ataupun pelanggan.

Maka berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H1 diterima sehingga yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Medan Utara. Maka penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang digunakan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang penting dalam mencapai kepuasan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak atas layanan pajak kendaraan bermotor.

Menurut Sabaruddin (2014: 12) kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dicapai apabila mampu menjawab tuntutan kebutuhan masyarakat. Sementara menurut Gaspers (dalam Lukman, 200: 9) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk, sehingga pelayanan dikatakan berkualitas apabila sudah mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Sementara itu, Kotler dalam Tjiptono menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin mampu layanan SAMSAT Medan Utara dalam menjawab tuntutan masyarakat, harapan masyarakat dan memenuhi keinginan wajib pajak dalam memberikan layanan yang berkualitas maka akan meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak akan layanan di kantor SAMSAT Medan Utara.

Untuk menjawab fenomena pelayanan yang terkesan lambat, dapat dilihat dari hasil data rekapitulasi jawaban responden yaitu masyarakat yang

merasakan pelayanan yang cepat berjumlah 80% sedangkan sisanya 20% masyarakat merasakan proses pelayanan masih terkesan lambat.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data responden, masyarakat yang menganggap lebih menguntungkan menggunakan jasa calo dari pada menggunakan pelayanan secara langsung dari kantor Samsat berjumlah 8%, sedangkan sisanya 92% masyarakat merasa lebih menguntungkan jika melakukan pelayanan secara langsung di kantor Samsat daripada menggunakan jasa calo. Tetapi 26% masyarakat merasa bahwa dari pihak pegawai Samsat sendiri tidak keberatandengan adanya jasa calo, sedangkan sisanya 74% masyarakat merasa pegawai memang lebih menyarankan untuk melakukan pelayanan secara langsung.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden yang diisi oleh para wajib pajak yang menerima pelayanan di kantor Samsat Medan Utara, menunjukkan bahwa benar adanya indikasi dari beberapa oknum pegawai yang meminta uang tip atau melakukan pungutan liar kepada pelanggan atas jasa pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini bisa dilihat dari jumlah presentase jawaban masyarakat yang mengisi kuesioner pada indikator Empati pada pernyataan nomor 12 yang memiliki persentase jawaban tidak setuju sebesar 1% kurang setuju 12% setuju 81% dan sangat setuju 6%. Dalam hal ini berarti benar bahwa adanya beberapa oknum pegawai yang melakukan pungutan liar atau meminta uang tip kepada pelanggan atas jasa pelayanan yang diberikan tetapi dengan presentase lebihkecil dibandingkan dengan pegawai taat yang tidak melakukan pungutan liar.

Dengan adanya fenomena tersebut dalam pelayanan yang diberikan, ternyata dari hasil survei berbentuk kuesioner yang didapat bahwa masyarakat yang tergolong keberatan dengan adanya pungutan liar tersebut berjumlah sebesar 43%. Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak masyarakat yang memaklumi ataumenormalisasikan fenomena ini.

Dalam hal ini petinggi dan penanggung jawab UPT Samsat Medan Utara harus lebih memperhatikan lagi para pegawainya dalam melayani masyarakat dan menindaklanjuti para oknum-oknum pegawai yang berani melakukan pungutan liar terhadap msyarakat. Meskipun cukup banyak masyarakat yang menormalisasikan fenomena pungutan liar ini, tetaplah pegawai UPT Samsat Medan Utara harus bekerja dan melayani masyarakat dengan jujur dan menjunjung tinggi nilai-nilai integritas.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bagian bab sebelumnya, dengan demikian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat adalah sebesar 29,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 29,8\% = 70,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari variabel yang diteliti. Adapun variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik berdasarkan penelitian yang dilakukan

oleh Zaini Rohmad (2017) yaitu perencanaan, koordinasi, pengawasan, dan kepemimpinan transaksional.

2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif tentang variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi 0,523 maka bernilai positif dan hasil uji parsial menjelaskan bahwa terdapat nilai t hitung $> t$ tabel ($6.458 > 1.98447$). sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Medan Utara. Hal ini berarti menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat dan sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alimul, A. & Hidayat. (2012). Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan. (D. Sjabana, Ed.) (1st ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James, L. (1987). Organisasi Dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta: Binarupa Aksara.
- (2016). Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sampara, Lukman. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.
- Semil, Nurmah. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintah. Depok: Prenamedia Group.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (1996). Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi-Offset.
- (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Ulber, Silalahi. (2009). Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Wexley, Kenneth. & Gary, Yukl. (1992). Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalita. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal :

- Mardikawati W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2 (1), 64-75.
- Nova, I.E Tamara., Lisbeth, Mananeke., & Christoffel, Kojo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*. 6 (4), 3523-3532.
- Oliver, Richard L. (1993). Cognitive, Affective and Attribute Base of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*. 20 (1), 418-430.
- Rizqi, Amalia Agustina., Nur, Fitriyah., & Fajar, Aprian. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrasi Negara*. 7 (2), 9098-9108.
- Yosi, Glodia Tangdiaga., Frida, Chairunisa., & Gina, Lucita. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*. 27 (1), 92-109.
- Zaini, Rohmad. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi*. 1 (1), 24-41.

Peraturan Peraturan :

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan Undang- Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Web :

Koran monitor <https://koranmonitor.com/sumut/dugaan-pungli-di-upt-samsat-medan-utara-dilaporkan-ke-kejati-sumut/>, diakses pada 11 Oktober 2022

Ombudsman Republik Indonesia <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-terima-2706-laporan-masyarakat-pada-triwulan-1-tahun-2022>, diakses pada 02 Juni 2022