

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UPTD SAMSAT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN FAKFAK

Nur Hidayah

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Asy-Syafi'Iyah Fakfak

***Abstract:** This research was conducted with the aim to find out the quality of service to public satisfaction related to PKB and STNK. The results of the analysis with linear regression showed that: first, there was a positive influence of service quality on community satisfaction due to its regression coefficient positive 0.746. Second, the closeness of the relationship between the variable service quality and community satisfaction by 0.866, shows that the quality of service to community satisfaction lies between 0.80 - 1.00 which means the results obtained have a very strong degree of relationship. Third, the magnitude of the contribution of service quality variables to the community satisfaction variable calculated using a coefficient of determination of 74.99% or 75%, means that 75% of the community satisfaction variable is influenced by service quality variables, and the remaining 25% is influenced by other variables not examined in this research. Fourth, based on a significant test at alpha 5%, it turns out $t_{arithmic} > t_{table}$ or $9.797 > 2.037$, so it can be stated that there is a significant influence of the service quality variable on the variable of community satisfaction.*

***Keywords:** service quality, community satisfaction, motor vehicle tax.*

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian dalam Fardhani, 2010). Penyelenggaraan Pelayanan publik merupakan tugas dari pemerintah, pada hakekatnya pemerintah merupakan pelayan masyarakat, pemerintah wajib untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik merupakan institusi Negara,

korporasi maupun lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang. Maka dengan demikian pelayanan publik merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah dan merupakan unsur yang sangat penting pada masyarakat karena berpengaruh dalam aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Pemerintah sebagai penyedia dan pelaksana pelayanan bagi masyarakat haruslah dapat melakukan pelayanan yang berkualitas, oleh karena itu pemerintah dituntut dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono dalam Ardhana, 2010), menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian masyarakat kepada instansi terkait terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (skripsi-manajemen.blogspot.co.id).

Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut kepada organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas pelayanan tertentu. Pada dasarnya keberhasilan suatu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa). Haruslah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi publik.

Meskipun demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya, masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang.

Kantor UPT (Unit Pelaksana Teknis) SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) adalah UPT pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Papua Barat berdasarkan Peraturan Gubernur Papua Barat Nomor 40 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT).

UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada pada Kabupaten Fakfak. Dimana UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak, merupakan merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak haruslah berusaha dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang terkait dengan tugas dan fungsinya. Masyarakat merupakan pihak yang menerima dan merasakan pelayanan yang diberikan, dengan kata lain masyarakat merupakan konsumen dari penyelenggaraan pelayanan publik dari pada pemerintah dan secara khusus UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak.

Seiring berjalannya waktu populasi kendaraan bermotor di daerah Fakfak terus bertambah dari tahun ke tahun, hal ini juga berpengaruh pada kebutuhan pengurusan surat-surat kendaraan semakin banyak, maka Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak sebagai salah satu instansi pemerintah yang melayani pengurusan surat-surat kendaraan wajib memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kantor UPTD-SAMSAT dari tahun ketahun juga senantiasa memperbaiki pelayanannya kepada masyarakat dari beberapa aspek, seperti : kesiapan aparatur Kantor UPTD-SAMSAT dalam melayani masyarakat, waktu pelayanan (jam kerja) berlangsung lebih lama dan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, pelayanan lebih cepat dan transparan, koordinasi antara aparatur juga semakin baik, hal ini dapat dilihat dari pengaturan ruang kerja yang lebih memudahkan aparatur UPTD-SAMSAT untuk saling berkoordinasi satu dengan yang lainnya serta lebih efisien saat bekerja. Proses pembuatan STNK baru kendaraan bermotor roda dua membutuhkan waktu 120 menit, perubahan STNK kendaraan bermotor roda dua membutuhkan waktu 60 menit, perpanjangan STNK 5 tahunan membutuhkan waktu 30 menit, serta untuk pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor roda dua membutuhkan waktu 30 menit.

Akan tetapi dari hasil pengamatan di kantor SAMSAT Kabupaten Fakfak, masih ditemukan beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain yaitu ; (1) masih ditemukan keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, bahwa untuk memberikan dan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat maka perlu adanya SOP (Standar Operasional Pelayanan) baik itu terkait dengan prosedur maupun waktu yang harus dijalankan dan ditaati oleh semua aparatur UPTD SAMSAT dalam menjalankan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan haruslah berpedoman kepada SOP sehingga memberikan kepastian bagi pengguna jasa dalam hal ini pengguna jasa yang memakai jasa pelayanan publik pada UPTD SAMSAT. Prosedur pelayanan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) terdiri dari loket pendaftaran, TU Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), *input data entry*, korektor, bayar kasir, cetak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor

(STNK) dan sampai penyerahan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) membutuhkan waktu 30 menit, namun dalam pelaksanaannya bisa lebih dari 30 menit, (2) informasi mengenai pengisian data pajak kendaraan bermotor belum dilakukan secara tertulis atau dalam bentuk formulir tapi masih disampaikan secara lisan sehingga banyak pelanggan yang kurang mengerti, (3) apabila terjadi kesalahan dalam input data maka perbaikan tidak dapat dilakukan pada saat itu juga namun harus melapor terlebih dahulu ke kantor pusat di Manokwari, hal ini sudah pasti akan membutuhkan waktu yang lebih lama, (4) sering terjadi hambatan yang disebabkan karena tidak berfungsinya dengan baik alat cetak PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan).

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dirasa perlu melakukan untuk penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan ukuran dalam pemenuhan harapan dan kebutuhan yang ditetapkan oleh konsumen (masyarakat) dengan memperhatikan antara apa yang mereka mereka harapkan dengan apa yang mereka terima. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramah tamahan, dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar. Kualitas layanan adalah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata (actual performance) yang mereka terima (Parasuraman, 1985).

Kualitas layanan juga didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dalam layanannya (Taylor dan Baker, 1994). Menurut Parasuraman, et al .,(1985) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima).

Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan pada penyedia jasa dalam memenuhi

harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas total suatu jasa terdiri dari atas tiga komponen utama, (Gronross dalam Tjiptono 2004), yaitu:

1. Technical Quality , yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima oleh pelanggan. Selanjutnya oleh Parasuraman et al., dalam Tjiptono, (2004) diperinci lagi menjadi:
 - a) Search quality, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misal: harga.
 - b) Experience quality, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu , kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c) Credence quality, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi jasa. Misal: kualitas operasi jantung.
2. Functional quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. Corporate image, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus.

Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Parasuraman et al., (<http://tesisdisertasi.blogspot.co.id>) mengemukakan dimensi pelayanan menjadi lima dimensi pokok yang sebelumnya 10 dimensi, kelima dimensi yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance (yang mencakup competence, courtesy, credibility, dan security), empathy (yang mencakup access, communication dan understanding the customer), serta tangible. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. Reliability (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
3. Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan

pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

4. Assurance (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. Emphaty (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak terdapat pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Mahmoedin (2010:2) mengemukakan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dapat diartikan dari definisi yang dikemukakan oleh para ahli, bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang ditawarkan oleh aparatur atau karyawan kepada masyarakat/konsumen dengan adanya interaksi antara keduanya dalam memenuhi, membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu kebutuhan berupa barang atau jasa dari masyarakat atau konsumen.

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara 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 sebagai suatu kesejahteraan (*walfarwstate*).

Dari penjelasan di atas, maka Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Dengan pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, izin mendirikan bangunan, izin gangguan dan sebagainya.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dikemukakan oleh Engel dalam Tjiptono (2006) adalah "yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan".

Adapun pendapat Kotler & Armstrong dalam Ferrinadewi (2005), Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh produk. Konsumen memberikan respon tertentu sebagai hasil evaluasinya terhadap kesenjangan antara harapannya dengan kinerja produk (Tse & Wilton dalam Ferrinadewi : 2005). Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Alternatif yang dapat dilakukan dalam menghindari ketidakpuasan konsumen atau masyarakat adalah memberikan pelayanan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang mereka harapkan, alangkah lebih baik melebihi ekspektasi mereka. Dengan demikian akan timbul perasaan aman, nyaman, senang ketika masyarakat merasa puas yang nantinya mereka tidak segan untuk kembali lagi dan merekomendasikan kepada masyarakat yang lainnya akan pelayanan pada instansi tersebut.

KepMenPan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 dalam Ely Kartikaningdyah (2013), Indeks kepuasan masyarakat (IKM) "adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No. 63 Tahun 2003 yang kemudian di kembangkan menjadi 14 unsur dalam KepMenPan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. "Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan keputusan petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan /menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.
12. Kepastian jadwal/pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan”.

METODE

Lokasi, Objek dan Sasaran Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang berasal dari responden. Penelitian ini akan dilaksanakan pada UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) Kabupaten Fakfak yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, Kelurahan Wagon, Kabupaten Fakfak, dengan total seluruh aparatur UPTD SAMSAT berjumlah 14 orang yang siap memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memiliki sejumlah fasilitas penunjang untuk pelayanan seperti gedung kantor, tempat parkir, ruang tunggu, komputer, printer, dsb.

Objek penelitian yang akan dilakukan adalah pelayanan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Roda Dua. Sedangkan yang menjadi sasaran dari pada penelitian adalah Petugas Samsat dan Masyarakat yang menggunakan jasa pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Roda Dua.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008:96) definisi populasi yaitu sebagai berikut : “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang menggunakan jasa pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Roda Dua yang berjumlah 333 orang, serta aparatur UPTD SAMSAT yang melaksanakan pelayanan jasa pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Roda Dua yang berjumlah 6 orang, dengan demikian jumlah keseluruhan populasi adalah 339 orang.

Sampel menurut Sugiyono (2009:91), adalah “sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Selain itu menurut Arikunto (2010:174) sampel juga diartikan sebagai wakil populasi yang diteliti. Dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *incidental sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data” Sugiyono (2003:96). Sementara kriteria yang sampel yang akan diambil adalah masyarakat yang menggunakan jasa pengurusan perpanjangan, pengesahan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Roda Dua.

Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:2). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel dependen, yaitu variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006:26). Dalam peneliti ini menjadi variabel dependen adalah : kepuasan konsumen (Y)

dengan 5 indikator, yaitu: prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan.

2. Variabel Independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang mempengaruhinya positif maupun yang pengaruhnya negative (Ferdinand, 2006:26). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan 5 indikator, yaitu: wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*asurance*), kepedulian (*empathy*)

Intrumen Penelitian

Pengertian instrumen penelitian menurut Sugiyono (2010:148) “Instrumen penelitian adalah suatu alat untuk mengukur suatu fenomena alam maupun social yang diamati”. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa Kuisisioner. Kuisisioner menurut Sugiyono (2010:162), mengatakan bahwa: “kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”.

Teknis Analisis Data

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya (Y). Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan predictor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan response. Dalam hal ini variabel X adalah Kualitas Pelayanan dan variabel Y adalah Kepuasan Masyarakat. Sedangkan menurut Sugiyono (2010:260) ”analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai dependen, bila nilai variabel independen dimanipulasi/dirubah-rubah atau dinaik-turunkan. Dengan kata lain, manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak”.

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a = Intersip

b = Koefisien Regresi/Slop.

Untuk melihat bentuk korelasi antar variabel dengan persamaan regresi tersebut maka nilai a dan b ditentukan terlebih dahulu.

Nilai a di hitung dengan rumus :

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

Nilai b dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n. (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n. \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Korelasi Person Produk Momen dimana teknik ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel dependent. Menurut sugiyono (2007 : 212), rumusan korelasi Person Produk Momen :

$$r = \frac{n. \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n. \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n. \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan : r = koefisien korelasi

X = variabel kualitas pelayanan

Y = variabel kepuasan pelanggan

n = jumlah responden

Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independent (kualitas pelayanan) kepada variabel dependent (kepuasan Pelanggan), maka dihitung besarnya nilai koefisien determinasi (KD dengan rumus $R = (r^2)$ dikalikan 100%. Menurut sugiyono (2010 : 275), rumus koefisien determinasi, sebagai berikut:

$$R = (r^2)100\%$$

Keterangan : R = Nilai Koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

Uji signifikan digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan terdapat signifikan atau tidak terhadap kepuasan masyarakat, untuk itu perlu diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana : t hitung : nilai t

r : nilai koefisien korelasi

n : jumlah sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel X yaitu kualitas pelayanan yang di ukur melalui 5 indikator yaitu : wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan indkator kepedulian. Dimana setiap indikator didalam varibel ini akan dinilai oleh masyarakat dengan cara pembagian kuisisioner, adapun hasil yang diperoleh dari kuisisioner yang telah dibagikan akan dijelaskan setiap masing-masing indikator disertai tabel frekuensinya.

a. Indikator Wujud Fisik (*Tangibles*)

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator wujud fisik, dengan menggunakan 3 pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bapak/Ibu setuju, bangunan Kantor UPTD SAMSAT memiliki kondisi yang baik, Apakah Bapak / Ibu setuju, ruang tunggu pada Kantor UPTD SAMSAT nyaman dan bersih, Apakah Bapak / Ibu setuju, penampilan dari aparatur Kantor UPTD SAMSAT rapi dan memakai seragam, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 1
Jawaban Responden Dari Pertanyaan Apakah Bapak/Ibu Setuju,
Bangunan Kantor UPTD Samsat Memiliki Kondisi Yang Baik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	3	8.82
3.	Ragu-Ragu	10	29.41
4.	Setuju	18	52.94
5.	Sangat Setuju	3	8.82
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 52,94%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 29.41%, sedangkan jawaban Sangat Setuju dan Tidak setuju sama-sama dipilih 3 responden dengan persentase 8,82% dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju.

Tabel 2
Jawaban Responden Dari Pertanyaan Apakah Bapak/Ibu Setuju, Ruang Tunggu Pada Kantor UPTD Samsat Nyaman dan Bersih

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	2	5.88
3.	Ragu-Ragu	7	20.59
4.	Setuju	24	70.59
5.	Sangat Setuju	1	2.94
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 70,59%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 7 responden dengan persentase 20,59%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,88%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94%, dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju.

Tabel 3
Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak / Ibu setuju, penampilan dari aparatur Kantor UPTD SAMSAT rapi dan memakai seragam

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	4	11.76
3.	Ragu-Ragu	9	26.47
4.	Setuju	16	47.06
5.	Sangat Setuju	5	14.71
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 47,06%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 26,47%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 14,71%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 11,76%, dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju.

b. Indikator Kehandalan

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator kehandalan, menggunakan 4 pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bapak/Ibu setuju, prosedur pelayanan pada Kantor UPTD SAMSAT tidak berbelit-belit, Apakah Bapak/Ibu setuju, aparatur

Kantor SAMSAT mampu menangani permasalahan yang timbul terkait pelayanan kepengurusan STNK dan PAJAK roda dua, Apakah Bapak/Ibu setuju, bahwa pelayanan STNK dan PAJAK roda dua sesuai dengan Standart Operasional Pelayanan yang ada, dan Apakah Bapak/Ibu setuju, bahwa aparatur Kantor UPTD SAMSAT memberikan Solusi yang pasti dan aman ketika terjadi permasalahan dalam kepengurusan STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua, jawaban dari ke 4 (empat) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 4

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, prosedur pelayanan pada Kantor UPTD SAMSAT tidak berbelit-belit

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2.94
2.	Tidak Setuju	0	0.00
3.	Ragu-Ragu	14	41.18
4.	Setuju	19	55.88
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 55,88%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 14 responden dengan persentase 41,18%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94%, sedangkan untuk jawaban Sangat Setuju dan Tidak Setuju tidak ada responden yang menjawab.

Tabel 5

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, aparatur Kantor SAMSAT mampu menangani permasalahan yang timbul terkait pelayanan kepengurusan STNK dan PAJAK roda dua

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	4	11.76
3.	Ragu-Ragu	10	29.41
4.	Setuju	20	58.82
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 58,82%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 29,41%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 11,76%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

Tabel 6

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, bahwa pelayanan STNK dan PAJAK roda dua sesuai dengan Standart Operasional Pelayanan yang ada.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	4	11.76
3.	Ragu-Ragu	13	38.24
4.	Setuju	17	50.00
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 17 responden dengan persentase 50,00%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 13 responden dengan persentase 38,24%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 11,76%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

Tabel 7

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, bahwa aparaturnya Kantor UPTD SAMSAT memberikan Solusi yang pasti dan aman ketika terjadi permasalahan dalam kepengurusan STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	5	14.71
3.	Ragu-Ragu	10	29.41
4.	Setuju	19	55.88
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 55,88%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 29,41%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 14,71%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

c. Indikator Daya Tanggap

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator Daya Tanggap, menggunakan 3 (tiga) pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bapak/Ibu setuju, aparaturnya Kantor UPTD SAMSAT tanggap dalam menanggapi pengaduan/complain dari masyarakat

terkait kepengurusan STNK dan PAJAK kendaraan bermotor roda dua, Apakah Bapak/Ibusetuju, aparatur Kantor UPTD SAMSAT merespon dengan cepat ketika masyarakat meminta tolong terkait kepengurusan STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua, dan Apakah Bapak/Ibu setuju, aparatur Kantor UPTD SAMSAT berinisiatif bertanya/menawarkan bantuan kepada masyarakat, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi

Tabel 8

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, aparatur Kantor UPTD SAMSAT tanggap dalam menanggapi pengaduan/complain dari masyarakat terkait kepengurusan STNK dan PAJAK kendaraan bermotor roda dua

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	2	5.88
3.	Ragu-Ragu	9	26.47
4.	Setuju	23	67.65
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 67,65%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 26,47%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,88%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

Tabel 9

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibusetuju, aparatur Kantor UPTD SAMSAT merespon dengan cepat ketika masyarakat meminta tolong terkait kepengurusan STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	3	8.82
3.	Ragu-Ragu	14	41.18
4.	Setuju	15	44.12
5.	Sangat Setuju	2	5.88
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 44,12%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 14 responden dengan persentase 41,18%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase

8,82%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,88% dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju.

Tabel 10

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, aparaturnya Kantor UPTD SAMSAT berinisiatif bertanya/menawarkan bantuan kepada masyarakat.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	3	8.82
2.	Tidak Setuju	6	17.65
3.	Ragu-Ragu	9	26.47
4.	Setuju	16	47.06
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 47,06%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 26,47%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 17,65%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 8,82% dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju.

d. Indikator Jaminan

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator Jaminan, menggunakan 3 (tiga) pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bapak/Ibu setuju, sikap aparaturnya Kantor UPTD SAMSAT ramah dan sopan kepada masyarakat dalam pengelolaan STNK dan PAJAK roda dua, Apakah Bapak/Ibu setuju, keamanan transaksi di Kantor UPTD SAMSAT terjamin, dan Apakah Bapak/Ibu setuju, informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai pengelolaan STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua dapat dipercaya, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 11

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, sikap aparaturnya Kantor UPTD SAMSAT ramah dan sopan kepada masyarakat dalam pengelolaan STNK dan PAJAK roda dua.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	1	2.94
3.	Ragu-Ragu	10	29.41
4.	Setuju	21	61.76
5.	Sangat Setuju	2	5.88
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 47,06%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 26,47%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 17,65%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 8,82% dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju.

Tabel 12

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, keamanan transaksi di Kantor UPTD SAMSAT terjamin.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	7	20.59
3.	Ragu-Ragu	10	29.41
4.	Setuju	16	47.06
5.	Sangat Setuju	1	2.94
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 47,06%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 29,41%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 20,59%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94% dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju.

Tabel 13

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai kepengurusan STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua dapat dipercaya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	1	2.94
3.	Ragu-Ragu	13	38.24
4.	Setuju	20	58.82
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 58,82%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 13 responden dengan persentase 38,24%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94%, tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

e. Indikator Kepedulian

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator Jaminan, menggunakan 3 (tiga) pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bapak/Ibu setuju, aparatur Kantor UPTD SAMSAT memahami keinginan masyarakat, Apakah Bapak/Ibu setuju, aparatur Kantor UPTD SAMSAT dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, dan Apakah Bapak/Ibu setuju, aparatur Kantor UPTD SAMSAT memberikan perhatian kepada masyarakat dalam kepengurusan STNK dan Pajak Kendaraan Roda Dua, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 14
Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, aparatur Kantor UPTD SAMSAT memahami keinginan masyarakat.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2.94
2.	Tidak Setuju	5	14.71
3.	Ragu-Ragu	13	38.24
4.	Setuju	15	44.12
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 44,12%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 13 responden dengan persentase 38,24%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 14,71%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94% dan tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju.

Tabel 15
Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, Aparatur Kantor UPTD SAMSAT dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	2	5.88
3.	Ragu-Ragu	11	32.35
4.	Setuju	21	61.76
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 61,76%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 11 responden dengan persentase 32,35%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase

5,88%, serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

Tabel 16

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bapak/Ibu setuju, aparaturnya Kantor UPTD SAMSAT memberikan perhatian kepada masyarakat dalam kepengurusan STNK dan Pajak Kendaraan Roda Dua

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	6	17.65
3.	Ragu-Ragu	11	32.35
4.	Setuju	17	50.00
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 17 responden dengan persentase 50,00%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 11 responden dengan persentase 32,35%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 17,65%, serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel X yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui 5 indikator yaitu : wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan indikator kepedulian. Dimana setiap indikator didalam variabel ini akan dinilai oleh masyarakat dengan cara pembagian kuisioner, adapun hasil yang diperoleh dari kuisioner yang telah dibagikan akan dijelaskan setiap masing-masing indikator disertai tabel frekuensinya.

a. Indikator Prosedur Pelayanan

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator Prosedur Pelayanan, menggunakan 3 (tiga) pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bpk/Ibu Setuju, Alur pelayanan yang diberikan aparaturnya Kantor UPTD SAMSAT pada masyarakat sudah jelas, Apakah Bpk/Ibu Setuju, Telah diberikan kemudahan dalam pemenuhan persyaratan Administrasi yang diberikan pegawai terhadap masyarakat dalam kepengurusan STNK dan Pajak, dan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Merasakan kemudahan dalam pelayanan terkait kepengurusan STNK dan Pajak roda Dua, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 17

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Alur pelayanan yang diberikan aparatur UPTD SAMSAT pada masyarakat sudah jelas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	1	2.94
3.	Ragu-Ragu	16	47.06
4.	Setuju	17	50.00
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 17 responden dengan persentase 50,00%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 16 responden dengan persentase 47,06%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94%, serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

Tabel 18

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Telah diberikan kemudahan dalam pemenuhan persyaratan Administrasi yang diberikan pegawai terhadap masyarakat

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	5	14.71
3.	Ragu-Ragu	11	32.35
4.	Setuju	18	52.94
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 52,94%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 11 responden dengan persentase 32,35%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 14,71%, serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

Tabel 19

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Merasakan kemudahan dalam pelayanan terkait kepengurusan STNK dan Pajak roda Dua

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	8	23.53
3.	Ragu-Ragu	5	14.71
4.	Setuju	20	58.82
5.	Sangat Setuju	1	2.94
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 58,82%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 5 responden dengan persentase 14,71%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 23,53%, serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

b. Indikator Kedisiplinan

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator Kedisiplinan, menggunakan 3 (tiga) pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur UPTD SAMSAT patuh terhadap aturan kantor, Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur UPTD SAMSAT datang Tepat waktu sesuai jam masuk kantor, dan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Jam pelayanan Kepengurusan STNK dan Pajak sesuai dengan peraturan kantor, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 20
Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju,
Aparatur UPTD SAMSAT patuh terhadap aturan kantor

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2.94
2.	Tidak Setuju	7	20.59
3.	Ragu-Ragu	10	29.41
4.	Setuju	15	44.12
5.	Sangat Setuju	1	2.94
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 44,12%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 29,41%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 20,59%, serta untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju sama-sama memiliki 1 responden dengan 2,94%.

Tabel 21
Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur
UPTD SAMSAT datang Tepat waktu sesuai jam masuk kantor.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2.94
2.	Tidak Setuju	3	8.82
3.	Ragu-Ragu	11	32.35
4.	Setuju	19	55.88
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 55,88%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 11 responden dengan persentase 32,35%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 8,82%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94% serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju.

Tabel 22

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Jam pelayanan Kepengurusan STNK dan Pajak sesuai dengan peraturan kantor.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	2	5.88
2.	Tidak Setuju	5	14.71
3.	Ragu-Ragu	10	29.41
4.	Setuju	17	50.00
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 17 responden dengan persentase 50,00%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 29,41%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 14,71%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,88% serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju.

c. Indikator Kecepatan Pelayanan

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator Kecepatan Pelayanan, menggunakan 3 (tiga) pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur UPTD SAMSAT tidak menunda-nunda pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan STNK dan Pajak, Apakah Bpk/Ibu Setuju, Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan untuk kepengurusan STNK dan Pajak, dan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Tidak menunggu terlalu lama ketika pelayanan terkait kepengurusan STNK dan Pajak, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 23

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur UPTD SAMSAT tidak menunda-nunda pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan STNK dan Pajak.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2.94
2.	Tidak Setuju	8	23.53
3.	Ragu-Ragu	14	41.18
4.	Setuju	11	32.35
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 14 responden dengan persentase 41,18%, jawaban Setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 32,35%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 23,53%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94% serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju.

Tabel 24

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan untuk kepengurusan STNK dan Pajak.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	3	8.82
3.	Ragu-Ragu	12	35.29
4.	Setuju	19	55.88
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 55,88%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 12 responden dengan persentase 35,29%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 8,82%, serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

Tabel 25

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Tidak menunggu terlalu lama ketika pelayanan terkait kepengurusan STNK dan Pajak.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	3	8.82
3.	Ragu-Ragu	11	32.35
4.	Setuju	20	58.82
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 58,82%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 11 responden dengan persentase 32,35%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 8,82%, serta tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Sangat Setuju.

d. Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator keadilan Mendapatkan Pelayanan, menggunakan 3 (tiga) pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur UPTD SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan masyarakat yang datang mengurus STNK dan Pajak, Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur melayani masyarakat secara berurutan atau sesuai dengan antrian, dan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Dalam pelayanan yang diberikan tidak memudahkan orang atau golongan tertentu dan tidak menyulitkan orang atau golongan tertentu, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 26

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur UPTD SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan masyarakat yang datang mengurus STNK dan Pajak.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	1	2.94
3.	Ragu-Ragu	13	38.24
4.	Setuju	19	55.88
5.	Sangat Setuju	1	2.94
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 55,88%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 13 responden dengan persentase 38,24%, untuk jawaban Tidak Setuju dan sangat setuju sama-sama memiliki 1 responden dengan persentase 2,94%, dan tidak ada responden yang jawaban Sangat Tidak Setuju.

Tabel 27

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Aparatur melayani masyarakat secara berurutan atau sesuai dengan antrian

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	2	5.88
3.	Ragu-Ragu	13	38.24
4.	Setuju	18	52.94
5.	Sangat Setuju	1	2.94
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 52,94%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 13 responden dengan persentase 38,24%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,88%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94% dan tidak ada responden yang jawaban Sangat Tidak Setuju.

Tabel 28

Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, Dalam pelayanan yang diberikan tidak memudahkan orang atau golongan tertentu dan tidak menyulitkan orang atau golongan tertentu

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	3	8.82
3.	Ragu-Ragu	10	29.41
4.	Setuju	20	58.82
5.	Sangat Setuju	1	2.94
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 58,82%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 29,41%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 8,82%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94% dan tidak ada responden yang jawaban Sangat Tidak Setuju.

e. Indikator Kenyamanan Lingkungan

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan, menggunakan 3 (tiga) pertanyaan dalam indikator ini, seperti Apakah Bpk/Ibu Setuju, keamanan dan kenyamanan lingkungan UPTD SAMSAT, Apakah Bpk/Ibu Setuju, Apakah Bpk/Ibu Setuju, pelayanan yang diberikan oleh Aparatur UPTD SAMSAT memberikan rasa aman dan nyaman, dan Apakah Bpk/Ibu Setuju, saran yang diberikan tidak merugikan masyarakat atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jawaban dari ke 3 (tiga) pertanyaan tersebut akan dijabarkan berdasarkan masing-masing pertanyaan disertai tabel tabulasi.

Tabel 29
Jawaban responden dari pertanyaan Apakah Bpk/Ibu Setuju, keamanan dan kenyamanan lingkungan UPTD SAMSAT

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	0	0.00
3.	Ragu-Ragu	12	35.29
4.	Setuju	21	61.76
5.	Sangat Setuju	1	2.94
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 61,76%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 12 responden dengan persentase 35,29%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94%, serta tidak ada responden yang jawaban Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju.

Tabel 30
Jawaban responden dari Apakah Bpk/Ibu Setuju, pelayanan yang diberikan oleh Aparatur UPTD SAMSAT memberikan rasa aman dan nyaman.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
2.	Tidak Setuju	0	0.00
3.	Ragu-Ragu	11	32.35
4.	Setuju	21	61.76
5.	Sangat Setuju	2	5.88
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 61,76%, jawaban Ragu-ragu sebanyak 11 responden dengan persentase 32,35%, jawaban Sangat Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 5,88%, serta tidak ada responden yang jawaban Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju.

Tabel 31
Jawaban responden dari Apakah Bpk/Ibu Setuju, saran yang diberikan tidak merugikan masyarakat atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2.94
2.	Tidak Setuju	5	14.71
3.	Ragu-Ragu	14	41.18
4.	Setuju	14	41.18
5.	Sangat Setuju	0	0.00
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer (September 2017)

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab Setuju dan Ragu-ragu sama-sama memiliki 14 responden dengan persentase 41,18%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 14,71%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2,94%, serta tidak ada responden yang jawaban Sangat Setuju.

Uji Regresi dan Korelasi

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan nilai variabel Y apabila nilai variabel X berubah. Dengan demikian untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel dan untuk mengetahui positif atau negatifnya pengaruh variabel bebas X terhadap variabel Y, maka digunakan rumus regresi dengan perhitungan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

a. Menghitung Nilai a

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

$$a = \frac{(1.749)(10.297) - (1.892)(\sum XY)}{34. (10.297) - (1.892)^2}$$

$$a = \frac{187.653.708 - 186.975.008}{3.647.928 - 3.579.664}$$

$$a = \frac{678.700}{68.264}$$

$$a = 9,942$$

b. Menghitung Nilai b

$$b = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{34 \cdot (98.824) - (1.892) \cdot (1.749)}{34 \cdot (107.292) - (1.892)^2}$$

$$b = \frac{3.360.016 - 3.309.108}{3.647.928 - 3.579.664}$$

$$b = \frac{50.908}{68.264}$$

$$b = 0,746$$

Dari hasil perhitungan harga a dan b di atas, maka Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak adalah sebagai berikut :

$$Y' = 9,942 + 0,746 X$$

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai “ a ” sebesar 9,942 mengandung arti bahwa jika nilai variabel Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua (X) ditetapkan sebesar (0), maka nilai variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 9,942 dengan pengertian bahwa apabila pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua (X) tidak ada maka Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 9,942.
- b) Nilai “ b ” sebesar 0,746 mengandung arti bahwa jika nilai variabel Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua (X) naik sebesar 1 (satu), maka nilai variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik menjadi sebesar 0,746.

Analisa Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM)

Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui seberapa berat keeratan hubungan yang terjadi antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y . Statistik uji yang digunakan untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut adalah dengan Rumus Koefisien Korelasi *Pearson* atau dalam bahasa asing dinamakan *Product Moment Co-efficient of correlation* dengan perhitungan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{34 \cdot (98.824) - (1.892)(1.749)}{\sqrt{\{34 \cdot (107.292) - (1.892)^2\} \{34 \cdot (91.461) - (1.749)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50.908}{58.814,468}$$

$$r_{xy} = 0,8655693$$

$$r_{xy} = 0,866$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel sebesar 0,866. Untuk menentukan keeratan hubungan variabel X dan Y digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi pada tabel 33 sehingga dapat diinterpretasikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tergolong **Sangat Kuat** (terletak diantara 0,80 – 1,000).

Koefisien Determinan

Selanjutnya untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variabel Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), maka perlu adanya analisis determinan. Koefisien Korelasi hanya memberikan penjelasan mengenai kategori keeratan hubungan antara variabel yaitu sangat rendah, sedang, kuat atau sangat kuat. Sedangkan keeratan hubungan antar variabel tersebut akan valid jika juga dianalisis dengan analisis determinan. Adapun untuk melihat besar kecilnya sumbangan variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), dianalisa dengan menggunakan Koefisien Determinan (R) yaitu sebagai berikut :

$$R = (r^2)100\%$$

$$R = 74,9956 \% \text{ atau } 75 \%$$

Dari hasil perhitungan koefisien Determinan (R) tersebut, dapat diketahui bahwa besarnya sumbangan variabel Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 75% atau lebih tepatnya 74,99%. Hal ini berarti nilai rata-rata Pengaruh Kualitas Pelayanan adalah 74,99% atau 75% terhadap Pengaruh Kepuasan Masyarakat, melalui persamaan regresi $Y = 9,942 + 0,746 X$, sedangkan sisanya 25,01% atau dibulatkan menjadi 25% di tentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Maka dapat diketahui hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dari rumusan masalah seberapa besar pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua pada Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak yaitu Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 50% - 100% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua pada Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak.

Uji Signifikan

Untuk Uji Signifikan digunakan untuk mengetahui variabel Kualitas Pelayanan signifikan dan tidak terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{0,866\sqrt{34-2}}{\sqrt{1-(0,866)^2}}$$

$$t \text{ hitung} = 9,7968094782 \text{ dibulatkan } 9,797$$

Hasil pengujian yaitu jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua atau dapat digeneralisasikan dan dapat berlaku pada populasi. Berdasarkan perhitungan di atas, dengan ketentuan $\alpha = 0,05$; $dk = n - 2 = 34 - 2 = 32$, maka didapat $t \text{ tabel} = 2,037$. Ternyata $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $9,797 > 2,037$, sehingga dapat dinyatakan bahwa “Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua pada Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak”. Maka dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dari rumusan masalah apakah variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua pada Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor UPTD SAMSAT

Kabupaten Fakfak yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : *Pertama*, terdapat pengaruh positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh dari rumus Regresi Linear Sederhana $Y = a + b X$ dengan persamaan yang diperoleh $Y = 9,942 + 0,746 X$. Nilai “a” sebesar 9,942 mengandung arti bahwa jika nilai variabel Kualitas Pelayanan (X) ditetapkan sebesar (0), maka nilai variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 9,942, dan nilai “b” sebesar 0,746 mengandung arti bahwa jika nilai variabel Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua (X) naik sebesar 1 (satu), maka nilai variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik menjadi sebesar 0,746. *Kedua*, keeratan hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan sebesar 0,866 melalui perhitungan Analisa Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM), jika di konsultasikan dengan tabel interpretasi korelasi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat terletak antara 0,80 – 1,000 yang berarti hasil yang di peroleh mempunyai derajat hubungan yang sangat kuat dari Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak. *Ketiga*, besaran sumbangan variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat yang dihitung menggunakan Koefisien Determinasi didapat nilai sebesar 74,99% atau dibulatkan menjadi 75%, dapat diartikan bahwa Variabel Kepuasan Masyarakat 75% dipengaruhi oleh Variabel Kualitas Pelayanan, dan sisanya 25% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. *Keempat*, berdasarkan analisa Uji Signifikan, dengan ketentuan $\alpha = 0,05$; $dk = n - 2 = 34 - 2 = 32$, maka didapat t tabel = 2,037. Ternyata t hitung $>$ t tabel atau $9,797 > 2,037$, sehingga dapat dinyatakan bahwa “Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua..

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulisan dapat membuat beberapa saran sebagai berikut : *pertama*, disarankan kepada UPTD SAMSAT Kabupaten Fakfak untuk mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang ada agar masyarakat yang melakukan pengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Roda Dua selalu merasa puas setelah menerima pelayanan. *Kedua*, peningkatan Kualitas Pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dengan pelatihan kepada aparatur UPTD SAMSAT baik pelatihan pelayanan dan pelatihan lainnya, Alat (Sarana dan Prasarana) dengan perbaikan dan modernisasi peralatan pendukung pelayanan serta perbaikan prasarana pendukung lainnya, Metoda (Aturan atau Prosedur) dengan membuat kebijakan yang memudahkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1993. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta
-2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- As, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar,Saifuddin, 2004, *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- 2006. *Manajemen jasa*. Edisi pertama. Yogyakarta : andi
- Fardhani, Harentama Fardhani. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi. Erna, *JURNAL MANAJEMEN & KEWIRAUSAHAAN, VOL. 7, NO. 2, SEPTEMBER 2005: 139-151*(Google scholar.com)
- Gultom.Yessy Yosevina, 2013, *Pengaruh Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Upt Samsat Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara*, . Skripsi tidak diterbitkan, Sumatera Utara : Universitas Sumatera Utara.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, Control*. Ed. 8, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
-1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
-2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.
-dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moh., Nazir, 1999, *Metode Penelitian*, Cetakan Ketiga, Jakarta, Ghalia Indonesia.

- Sinurat. Ernesta, 2007, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Kantor Pajak Bandung Bojonegoro)*, Skripsi tidak diterbitkan, Bandung ; Universitas Widyatama.
- Sugiyono, 2003, *statistik Untuk Penelitian*, Cetakan ke Lima, Bandung : Alfabeta.
- 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta
- 2008, *statistik Untuk Penelitian*, Cetakan ke Lima, Bandung : Alfabeta.
-2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
-2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service), Yogyakarta.
- Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas, 1994, "An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers' Purchase Intentions", *Journal of Retailing*, Vol.70, Number 2, pp. 163178.
- Zeithaml Valarie. Parasuraman and L. Berry L. 1985. "*Problems and Strategies in Services Marketing*". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

KepMenPan No. KEP/25/M.PAN/2/2004

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

NON BUKU

<http://clickyhun.blogspot.co.id/2013/08/tabel-statistik-product-momen.html> <http://kbbi.web.id/pelayanan>

<http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2013/07/Microsoft-Word-04-Jurnal-Integrasi-Ely-Kartika-IKM-2.pdf>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/34150/Chapter%20II.pdf;jsessionid=ECCCD3E5D43E7F2C8508323DF11BAA96?sequence=4>. (online), diakses pada jam 22.22 WIT, tanggal 16/04/2017

<http://semuapengertian31.blogspot.co.id/2016/04/pengertian-pelayanan-dan-kualitas.html>. (online), diakses pada jam 00.55 WIT, Tanggal 17/04/2017

<http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html>.diakses pada jam 17.05 WIT, Tanggal 17/04/2017.

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>. (online), diakses pada jam 11.15 WIT, tanggal 16/04/2017

<http://www.skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>. (online). diakses pada jam 17.00 WIT, tanggal 15/04/2017.

<https://goblognyaandi.wordpress.com/2012/09/30/definisi-kualitas-ringkasan/>.
(online), diakses pada jam 00.05 WIT, tanggal 17/04/2017.