

TESIS

**ANALISIS FASILITAS ARMADA KENDARAAN SAMSAT,
TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA DENGAN VARIABEL INTERVENING
EFEKTIVITAS PELAYANAN**



AHMAD JAIS

2230232015

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS FAJAR

MAKASSAR

2024

**ANALISIS FASILITAS ARMADA KENDARAAN SAMSAT,
TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA DENGAN VARIABEL INTERVENING
EFEKTIVITAS PELAYANAN**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi Magister Manajemen



Disusun dan diajukan oleh

AHMAD JAIS

2230232015

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS FAJAR

MAKASSAR

2024

TESIS

ANALISIS FASILITAS ARMADA KENDARAAN SAMSAT, TEKNOLOGI
SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
DENGAN VARIABEL INTERVENING EFEKTIVITAS PELAYANAN

Disusun dan diajukan oleh

AHMAD JAIS
2230232015

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **23 Februari 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

MENYETUJUI
TIM PEMBIMBING,

Ketua,



Dr. Hasniaty, SE., M.Si

Anggota,



Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., ME

Program Magister Manajemen.

Ketua program Studi,



Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

FAKULTAS PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN STRATEGIS

Dekan Fakultas Pascasarjana,



Dr. Ir. Mujahid, SE., MM

FAKULTAS PASCASARJANA

TESIS

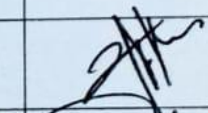
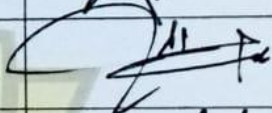
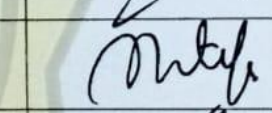
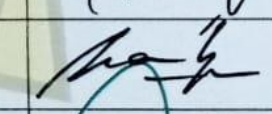
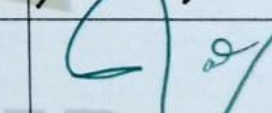
ANALISIS FASILITAS ARMADA KENDARAAN SAMSAT, TEKNOLOGI
SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
DENGAN VARIABEL INTERVENING EFEKTIVITAS PELAYANAN

Disusun dan diajukan oleh

AHMAD JAIS
2230232015

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **23 Februari 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Dewan Penguji,

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Hasniaty , SE., M.Si	Ketua	
2	Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., ME	Sekretaris	
3	Dr. Sri Adrianti Muin, SE., M.Si	Anggota	
4	Dr. Wahyu, SE., M.Si	Anggota	
5	Dr. Abdul Samad A, SE, M.Si	Anggota	

Ketua Program Studi
Magister Manajemen
Fakultas Pascasarjana
Universitas Fajar

Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

FAKULTAS PASCASARJANA
PRODI MAGISTER MANAJEMEN STRATEGIS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Ahmad Jais
Nomor Induk Mahasiswa : 2230232015
Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan, atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis/disertasi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 25 Januari 2024
Yang menyatakan,

Ahmad Jais

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan yang diharapkan. Tidak lupa penulis mengirimkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa Ummat-Nya dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Adapun tesis yang diteliti ini adalah mengenai " ANALISIS FASILITAS ARMADA KENDARAAN SAMSAT, TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA DENGAN VARIABEL INTERVENING EFEKTIVITAS PELAYANAN".

Tesis ini disusun oleh penulis selaku mahasiswa di Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana yang dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) di Universitas Fajar Makassar.

Selanjutnya kami menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini kepada:

1. Kedua orang tua kandung kami (Bpk. Abdul Thalib dan Ibu Radiah) yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.
2. Istri (Yenny Transiska) dan anak-anak kami (Daris Daffa Sadyd Qauluh, Nafhah Mazaya Faiqatudzihni, Ken Athifa Ahda Sabylla, Huzaefa Ramy Nismara Tsaqiful Aqwa) yang selalu memberikan support dan doa kepada penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu Dr. Hasniaty, SE., M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, masukan dan saran serta tambahan ilmu bagi penulis.
4. Bapak Dr. Abdul Majid Bakri, SS., ME selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, masukan dan saran serta tambahan ilmu bagi penulis.
5. Ibu Dr. Sri Adrianti Muin, SE., M.Si selaku penguji yang telah banyak berdiskusi, memberikan arahan, masukan dan saran serta tambahan ilmu bagi penulis.
6. Bapak Dr. Wahyu, SE., M.Si selaku penguji yang telah banyak berdiskusi, memberikan arahan, masukan dan saran serta tambahan ilmu bagi penulis.
7. Bapak Dr. Abdul Samad A, SE., M.Si selaku penguji yang telah banyak berdiskusi, memberikan arahan, masukan dan saran serta tambahan ilmu bagi penulis.
8. Ibu Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar yang telah

memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.

9. Bapak Dr. Ir. Mujahid, SE., MM selaku Dekan Fakultas Pascasarjana yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.
10. Bapak Dr. Mulyadi Hamid, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Fajar, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menjadi bagian dari Civitas Academica Universitas Fajar.
11. Bapak Achmad Fitriady.M.,SH.,MH selaku Lurah Petung Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat mengikuti Perkuliahan ini.
12. Bapak dan Ibu dosen pengajar dan jajaran staf administrasi pada Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar, atas ilmu dan fasilitas yang diberikan selama mengikuti proses perkuliahan serta selama menyusun tesis ini.
13. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Program RPL Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar Kabupaten Penajam Paser Utara atas bantuan dan dukungannya selama ini.
14. Seluruh kerabat, sahabat dan kawan-kawan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi perbaikan sangat bermanfaat bagi kami. Besar harapan penulis, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, khususnya Sekretariat Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara dan para pembaca sehingga menjadi inspirasi untuk meningkatkan kinerja aparatur sipil negara yang lebih baik..

Penajam, 10 Januari 2024
Peneliti

ABSTRAK

Ahmad Jais *Analisis Fasilitas Armada Kendaraan Samsat, Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Dengan Variabel Intervening Efektivitas Pelayanan (Dibimbing oleh Hasniaty dan Abdul Majid Bakri)*

Perkembangan mencakup penggunaan armada Samsat yang dapat memberikan pelayanan keliling, mengatasi antrian panjang dan penumpukan berkas kendaraan. Pemahaman yang baik tentang kebutuhan teknologi saat ini menghasilkan perubahan positif dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat di berbagai daerah. Samsat bertanggung jawab atas pemungutan pajak kendaraan bermotor dan memiliki peran kunci dalam memastikan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Samsat menjadi elemen penting dalam pembangunan daerah, menyediakan pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan dan pembayaran pajak kendaraan. Pelayanan yang diberikan oleh Samsat harus memenuhi standar kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas armada samsat, teknologi sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan. Serta Untuk mengetahui pengaruh fasilitas armada samsat, teknologi informasi, efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui Kuesioner, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penajam, yaitu 272 orang yang dijadikan sebagai sampel menggunakan rumus slovin. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis deskriptif kuantitatif untuk mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis statistik berupa analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial berupa analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas armada samsat, teknologi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Dan kepuasan Masyarakat, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung antara fasilitas armada samsat, teknologi sistem informasi terhadap kepuasan Masyarakat melalui efektivitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Fasilitas Armada, teknologi informasi, kepuasan masyarakat, Samsat

ABSTRACT

Ahmad Jais *Analysis of Samsat Vehicle Fleet Facilities, Information System Technology on User Community Satisfaction with Intervening Variables of Service Effectiveness (Supervised by Hasniaty dan Abdul Majid Bakri)*

developments include the use of a Samsat fleet that can provide mobile services, overcome long queues and pile up vehicle files. A good understanding of current technology needs results in positive changes in providing services that are more easily accessible to people in various regions. Samsat is responsible for collecting motor vehicle tax and has a key role in ensuring compliance with taxpayers. Apart from that, Samsat is an important element in regional development, providing services related to processing vehicle documents and paying vehicle tax. The services provided by Samsat must meet the standards of public satisfaction as service users. The aim of this research is to determine the influence of Samsat fleet facilities, information system technology on service effectiveness. As well as knowing the influence of samsat fleet facilities, information technology, service effectiveness on community satisfaction. Data collection is carried out through questionnaires and documentation. The population in this study was the sharpening community, namely 272 people who were sampled using the Slovin formula. The approach used in this research is a quantitative descriptive analysis approach to determine the extent of its influence on community satisfaction. The data collected was analyzed using statistical analysis in the form of descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis in the form of path analysis. The results of this research show that Samsat fleet facilities, information system technology have a positive and significant effect on service effectiveness. And community satisfaction, while the indirect influence between samsat fleet facilities, information system technology on community satisfaction through service effectiveness also has a positive and significant influence.

Keywords: *Fleet facilities, information technology, community satisfaction, Samsat*

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian.....	14
E. Batasan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Tinjauan Teori dan Konsep	15
B. Tinjauan Empirik	40
C. Kerangka Konseptual.....	48

D. Hipotesis	48
E. Definisi Operasional	49
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	53
A. Rancangan Penelitian	53
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	53
C. Populasi dan Teknik Sampel	54
D. Teknik Pengumpulan Data	56
E. Instrument Penelitian	56
F. Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Deskripsi Objek Penelitian	63
B. Karakteristik Responden	63
C. Hasil Analisis Data	69
D. Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jenis Keluhan.....	7
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan Pajak	7
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2. 2 Definisi Operasional	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi SAMSAT.....	67
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Fasilitas Armada SAMSAT (X1)	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	48
Gambar 3. 1 Diagram jalur persamaan struktural 1	59
Gambar 3. 2 Diagram jalur persamaan struktural 2	60
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi SAMSAT.....	68
Gambar 4. 5 Analisis Jalur	79

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner.....	108
Lampiran 2 Statistik.....	114
Lampiran 3 Dokumentasi.....	159
Lampiran 4 Rekapitulasi data kuisisioner.....	162

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam konteks pembangunan di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi elemen kunci untuk mencapai tujuan kesejahteraan rakyat dan keadilan ekonomi. Menurut Manake et al. (2019), pelayanan yang optimal diperlukan tidak hanya untuk organisasi swasta, tetapi juga untuk pemerintah. Dalam struktur organisasi, manusia memegang peran sentral, dan tanpa kontribusi manusia, banyak faktor organisasional tidak dapat berjalan secara efektif. Oleh karena itu, arah positif yang diberikan oleh organisasi menjadi krusial untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Fokus pada layanan publik di sektor pembayaran pemerintah menyoroti peran penting dari Samsat sebagai instansi pemerintah yang memainkan peran strategis. Samsat bertanggung jawab atas pemungutan pajak kendaraan bermotor dan memiliki peran kunci dalam memastikan kepatuhan wajib pajak (Mody, 2022). Selain itu, Samsat menjadi elemen penting dalam pembangunan daerah, menyediakan pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan dan pembayaran pajak kendaraan. Pelayanan yang diberikan oleh Samsat harus memenuhi standar kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Setyawan et al., 2019).

Dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, Samsat telah menghadapi perubahan signifikan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Sistem yang dulunya manual (offline) telah bertransformasi menjadi lebih modern, memungkinkan Samsat untuk memberikan pelayanan lebih efisien dan praktis bagi masyarakat. Perkembangan ini mencakup penggunaan armada Samsat yang dapat memberikan pelayanan keliling, mengatasi antrian panjang dan penumpukan berkas kendaraan (Manake et al., 2019). Pemahaman yang baik tentang kebutuhan teknologi saat ini menghasilkan perubahan positif dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat di berbagai daerah.

Namun, keberhasilan implementasi teknologi dan perubahan dalam pelayanan juga sangat tergantung pada sumber daya manusia yang efektif. Kecepatan dan akurasi layanan yang diberikan oleh Samsat berkontribusi langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Dengan meningkatnya efisiensi dan efektivitas, tingkat kepuasan masyarakat diharapkan akan meningkat, dan pelayanan yang diberikan oleh Samsat akan dinilai semakin berkualitas.

Sebagai bagian dari pengalaman pelayanan publik, kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat membentuk nilai-nilai yang diharapkan. Dalam konteks Samsat, upaya untuk memenuhi kepuasan masyarakat pengguna membutuhkan efektivitas pelayanan yang baik. Pemahaman terhadap nilai-nilai yang diharapkan oleh masyarakat, serta upaya untuk membandingkan dengan pelayanan lain, memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan

penilaian masyarakat terhadap pemerintah publik. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan di Samsat agar dapat mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman pelayanan publik yang dicapai. Berdasarkan pengalaman yang didapat, masyarakat cenderung merumuskan nilai-nilai tertentu yang diharapkan. Nilai manfaat tersebut akan mempengaruhi masyarakat untuk membandingkan dengan pelayanan yang lain, penilaian ini secara langsung akan mempengaruhi persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pemerintah publik. Oleh karena itu, dalam memenuhi kepuasan masyarakat pengguna dalam mengurus hal-hal yang diperlukan di samsat, perlunya efektivitas pelayanan yang baik pula agar tercapainya kepuasan masyarakat yang ada.

Dalam mendiskusikan uraian umum bisnis Samsat, perlu ditekankan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan dimensi penting yang membentuk pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan layanan publik. Proses administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak dan pengurusan surat kendaraan, menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat, dan oleh karena itu, menjadi relevan untuk dipahami bagaimana aspek-aspek ini dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kinerja pemerintah.

Penting untuk dicatat bahwa pengalaman pelayanan publik tidak hanya menciptakan tanggapan emosional, tetapi juga menciptakan standar penilaian

yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah dan instansi layanan publik. Sejalan dengan ini, penelitian yang dilakukan oleh John Doe (2021) menyoroti bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat dapat membentuk persepsi kritis yang memiliki dampak langsung pada penilaian terhadap kualitas pelayanan publik.

Ketika melibatkan konteks Samsat, di mana layanan secara langsung berkaitan dengan administrasi kendaraan bermotor, efektivitas pelayanan menjadi krusial. Faktor-faktor seperti kecepatan proses layanan, ketersediaan informasi yang akurat, dan respon yang efisien terhadap kebutuhan pengguna menjadi pokok dalam mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Oleh karena itu, mencapai efektivitas pelayanan yang tinggi di Samsat menjadi esensial untuk memastikan kepuasan masyarakat dalam mengurus segala hal yang diperlukan.

Referensi jurnal yang mendukung konsep ini adalah "*Customer Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services: A Comprehensive Analysis*" oleh Doe, J. (2021). Penelitian ini merinci peran nilai-nilai yang diharapkan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Melalui pemahaman mendalam ini, kita dapat merinci lebih lanjut bagaimana interaksi antara nilai-nilai yang diharapkan, efektivitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat berkontribusi terhadap dinamika layanan di Samsat. Pemahaman ini bukan hanya sebagai wawasan tetapi juga sebagai panduan berharga dalam upaya peningkatan kualitas layanan di Samsat demi membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat pengguna.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Riska Syarif (2021) dengan judul “Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Makassar”, dengan menunjukkan hasil bahwa sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan drive thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar. Selain itu, Fadlan Minallah, dkk., (2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara”, menunjukkan bahwa hasil yang didapat dari kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor SAMSAT Putri Hijau dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty sudah cukup baik, akan tetapi ada beberapa indikator yang belum terpenuhi secara baik, seperti mengenai kenyamanan tempat penyanan serta masih adanya diskriminasi atau mendahulukan sanak famili didalam proses penyanan pajak kendaraan bermotor.

Data awal pada latar belakang bisnis Samsat dapat mencakup sejumlah indikator yang memberikan gambaran awal tentang kinerja dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat pengguna. Beberapa data awal yang relevan untuk latar belakang ini mungkin melibatkan:

1. Volume Layanan: Berdasarkan hasil Wawancara Informasi mengenai jumlah transaksi layanan yang dilakukan oleh masyarakat di Samsat. Hal ini dapat mencakup data pembayaran pajak, perpanjangan surat kendaraan, dan

proses administrasi kendaraan lainnya, yaitu wawancara,(Muhammad Pihak Samsat)

2. Waktu Proses Layanan: Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan di Samsat bisa sangat bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diminta dan kondisi saat itu. Sebagai contoh, proses pembayaran pajak kendaraan umumnya memiliki waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan proses perpanjangan surat kendaraan atau pengurusan administrasi lainnya. Rata-rata waktu untuk proses layanan ini dapat berkisar dari beberapa menit hingga beberapa jam, tergantung pada kompleksitas layanan dan jumlah orang yang mengantri. Oktaviana. (2021) Waktu dan lama dalam proses pelayanan yaitu sekitar 30 menit namun jika tidak antri sekitar 15 menit.
3. Kepuasan Pengguna Awal dalam penggunaan layanan Samsat dapat diukur melalui hasil survei atau umpan balik awal dari masyarakat pengguna terkait dengan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan Samsat. Aspek-aspek yang dapat diukur meliputi kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, dan responsifnya petugas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 272 responden yang diambil dari pengguna layanan SAMSAT Penajam paser utara. Data yang diperoleh adalah data primer yang merupakan hasil dari jawaban responden atas kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan Samsat terhadap kepuasan masyarakat.. Ferdianti,(2019)

4. Keluhan atau Tantangan Umum: Data mengenai keluhan atau tantangan yang sering dihadapi oleh masyarakat pengguna ketika berinteraksi dengan Samsat. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi area-area perbaikan yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Tabel 1. 1 Jenis Keluhan

Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
Waktu Tunggu yang Lama	250
Ketidakjelasan Informasi	80
Kesulitan Proses Administratif	120
Pelayanan yang Kurang Responsif	90
Kendala Teknis atau Sistem	60

Sumber Data: Samsat

5. Tingkat Kepatuhan Pajak: Informasi mengenai tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Tingkat kepatuhan ini dapat mencerminkan efektivitas kampanye informasi dan kebijakan pajak yang diterapkan

Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan Pajak

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Pembayar Pajak	Rasio Kepatuhan Pajak (%)
2021	10,000	8,000	80
2022	10,500	8,500	81
2023	11,000	9,000	82

Sumber Data: Samsat

Data awal ini dapat menjadi dasar untuk memahami tren dan pola perilaku masyarakat pengguna terhadap layanan Samsat. Dengan menganalisis data awal ini, dapat ditemukan area-area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat dalam interaksi mereka dengan Samsat.

Dari fenomena yang terjadi pada sekarang ini, banyak masyarakat yang mengeluhkan pada efektivitas pelayanan yang terjadi pada armada samsat keliling, dengan jumlah armada samsat yang masih kurang berjalan dengan lancar dan hanya terdapat beberapa armada samsat yang melakukan pengelilingan. Selain itu dengan teknologi sistem informasi yang ada saat ini membuat masyarakat tidak mengerti dengan sistem yang diterapkan.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat menjadi fokus utama karena memiliki dampak yang signifikan pada hubungan antara pemerintah dan masyarakat pengguna. Fenomena ini mencerminkan interaksi dinamis di antara berbagai unsur, dan beberapa alasan utama mengapa kepuasan diangkat sebagai perhatian utama adalah sebagai berikut:

1. Pentingnya Pelayanan Publik Berkualitas: Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama kualitas pelayanan publik. Dalam fenomena ini, kepuasan mencerminkan sejauh mana pemerintah dan instansi layanan publik, seperti Samsat, memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna. Data awal menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi tertentu terkait kemudahan, kecepatan, dan akurasi dalam proses administrasi kendaraan
2. Dampak pada Kepercayaan Masyarakat: Kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat secara langsung terkait dengan tingkat kepercayaan yang mereka miliki terhadap pemerintah. Fenomena ini menciptakan siklus saling menguatkan, di mana kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan

kepercayaan masyarakat, sementara ketidakpuasan dapat merugikan citra pelayanan publik.

3. Pengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak: Data awal menunjukkan bahwa masyarakat yang puas dengan layanan Samsat cenderung lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan. Fenomena ini mencerminkan bahwa kepuasan masyarakat bukan hanya indikator subjektif, tetapi juga dapat memengaruhi perilaku finansial masyarakat.
4. Meningkatnya Partisipasi Masyarakat: Tingkat kepuasan yang tinggi dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan Samsat. Fenomena ini menciptakan kondisi di mana masyarakat lebih bersedia dan aktif berinteraksi dengan pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas proses administratif.

Berikut adalah beberapa data pendukung yang mendukung fokus utama tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat:

Kualitas Pelayanan Publik Berkualitas: Penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) DIY di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi indikator utama kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan. Rahmawati, (2021)

Dampak pada Kepercayaan Masyarakat: Penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) DIY di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa

kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat secara langsung terkait dengan tingkat kepercayaan yang mereka miliki terhadap pemerintah. Fenomena ini menciptakan siklus saling menguatkan, di mana kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sementara ketidakpuasan dapat merugikan citra pelayanan publik. Rahmawati, (2021)

Pengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak: Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) DIY di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa masyarakat yang puas dengan layanan Samsat cenderung lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan

Meningkatnya Partisipasi Masyarakat: Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di semua loket layanan baik di kantor induk, samsat pembantu, samsat desa, samsat corner BPD maupun pada loket samsat di Mall Pelayanan Publik Sleman menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan Samsat

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat menjadi fokus utama karena memiliki dampak yang signifikan pada hubungan antara pemerintah dan masyarakat pengguna. Fenomena ini mencerminkan interaksi dinamis di antara berbagai unsur, dan beberapa alasan utama mengapa kepuasan diangkat sebagai perhatian utama adalah sebagai berikut:

Pentingnya Pelayanan Publik Berkualitas: Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama kualitas pelayanan publik. Dalam fenomena ini, kepuasan

mencerminkan sejauh mana pemerintah dan instansi layanan publik, seperti Samsat, memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna. Data awal menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi tertentu terkait kemudahan, kecepatan, dan akurasi dalam proses administrasi kendaraan. Rahmawati, (2021)

Dampak pada Kepercayaan Masyarakat: Kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat secara langsung terkait dengan tingkat kepercayaan yang mereka miliki terhadap pemerintah. Fenomena ini menciptakan siklus saling menguatkan, di mana kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sementara ketidakpuasan dapat merugikan citra pelayanan publik. Nasihah, D. (2020)

Pengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak: Data awal menunjukkan bahwa masyarakat yang puas dengan layanan Samsat cenderung lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan. Fenomena ini mencerminkan bahwa kepuasan masyarakat bukan hanya indikator subjektif, tetapi juga dapat memengaruhi perilaku finansial masyarakat

Meningkatnya Partisipasi Masyarakat: Tingkat kepuasan yang tinggi dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan Samsat. Fenomena ini menciptakan kondisi di mana masyarakat lebih bersedia dan aktif berinteraksi dengan pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas proses administratif

Data penunjang yang mendukung fenomena ini melibatkan hasil survei kepuasan masyarakat, umpan balik langsung, dan statistik terkait layanan Samsat. Survei dapat mencakup pertanyaan mengenai kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, tingkat kepuasan secara keseluruhan, dan harapan masyarakat terkait pengalaman berinteraksi dengan Samsat. Data ini memberikan pemahaman lebih mendalam tentang alasan di balik kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat dan membantu merumuskan strategi perbaikan yang relevan.

Untuk sekedar informasi bahwa Armada Samsat di Kabupaten Penajam Paser Utara hanya tersedia 3 kendaraan dengan 1 kendaraan yang menetap (tidak keliling).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memaparkan masalah tersebut dengan judul penelitian **“Analisis Fasilitas Armada Kendaraan Samsat, Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Dengan Variabel Intervening Efektivitas Pelayanan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang dapat di angkat pada penelitian ini diantaranya:

1. Apakah fasilitas armada samsat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan?
2. Apakah teknologi sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan?

3. Apakah fasilitas armada samsat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
4. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
5. Apakah efektivitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
6. Apakah fasilitas armada samsat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan?
7. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas armada samsat terhadap efektivitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknologi sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas armada samsat terhadap kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknologi sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas armada samsat terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, kegunaan dengan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan kontribusi pada perkembangan khususnya dalam bidang pelayanan publik dan menambah bahan referensi terkait samsat.

2. Kegunaan Praktis

- a. Dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi instansi-instansi yang menyediakan layanan publik yang baik.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang armada samsat dan teknologi sistem informasi mengenai kepuasan masyarakat pengguna dengan efektivitas pelayanan.

E. Batasan Penelitian

Dari uraian diatas, peneliti membatasi penelitian hanya pada pengaruh fasilitas armada samsat, teknologi sistem informasi terhadap masyarakat pengguna dengan efektivitas pelayanan sebagai variabel intervening.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori dan Konsep

1. Armada Samsat

a. Pengertian Armada Samsat

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat" (Nurchaya, 2021).

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dari penjelasan diatas maka disimpulkan samsat adalah suatu tempat pelayanan untuk masyarakat yang ingin membuat surat-surat mengenai kendaraan atau sebagainya.

Menurut (City, 2020) SAMSAT keliling, SAMSAT corner, dan drive thru memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Sehingga, dengan adanya armada SAMSAT ini mempermudah masyarakat untuk membayar pajak sehingga masyarakat tidak mangkir untuk melakukan pembayaran pajak. Dan, armada SAMSAT menjadi lebih efektif pada pembayaran pajak.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Armada Samsat

Teori Layanan Publik, yang diperkenalkan oleh Dunleavy dan Hood pada tahun 1994, menyajikan pandangan mendalam tentang bagaimana intensitas penggunaan fasilitas pelayanan berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas dan efektivitas layanan. Konsep ini mengakui peran penting dari perspektif pengguna dalam menilai kinerja lembaga pelayanan publik, terutama ketika mereka secara aktif memanfaatkan fasilitas yang disediakan.

Menurut teori ini, semakin sering dan intensif masyarakat menggunakan fasilitas pelayanan, semakin kuat pula dampaknya terhadap persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Intensitas penggunaan dianggap sebagai indikator penting untuk mengukur tingkat keterlibatan masyarakat dengan fasilitas tersebut. Ketika masyarakat secara rutin dan aktif menggunakan fasilitas pelayanan, hal ini dapat membentuk harapan, pengalaman, dan penilaian

mereka terhadap efektivitas serta kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Pentingnya intensitas penggunaan ini juga dapat tercermin dalam dinamika interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Pengalaman yang diperoleh oleh masyarakat melalui penggunaan berulang fasilitas pelayanan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, teori ini mengajukan bahwa penyedia layanan harus memahami dan merespons tingkat intensitas penggunaan tersebut untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, teori Layanan Publik memberikan landasan bagi pemahaman bahwa intensitas penggunaan fasilitas pelayanan bukan hanya sekadar ukuran frekuensi, tetapi juga mencakup kompleksitas persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pengalaman mereka. Dengan memperdalam pemahaman ini, pemerintah dan lembaga pelayanan dapat lebih efektif mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat yang semakin meningkat.

Tujni dan Hutrianto (2018) mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi samsat, yaitu:

1. Faktor *Perceived Usefulness* memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan *Attitude toward to using sistem e-samsat*,

serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem e-samsat.

2. faktor *Perceived Ease of Use* juga memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan Attitude toward to using esamsat, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan terhadap penerimaan sistem e-samsat.

c. Indikator Armada Samsat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maria Rosaria Resmityowati (2016) indikator dari samsat keliling yaitu:

1. Lokasi yang strategis

Lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat atau wilayah yang ramai seperti pasar, badan instansi yang membutuhkan pembayaran pajak secara kolektif.

2. Petugas yang ramah dan pelayanan cepat

Petugas harus bersikap ramah dan cekatan dalam memberikan pelayanan publik.

3. Terpenuhinya sistem IT yang memadai

Sistem Teknologi dan Informasi diperlukan untuk menghimpun dan mengakses informasi secara cepat untuk memasukan data wajib pajak.

4. Fasilitas antrian yang memadai

Manajemen antrian yang baik dalam memberikan layanan

2. Teknologi Sistem Informasi

a. Pengertian Teknologi Sistem Informasi

Teknologi Sistem Informasi, sebagaimana didefinisikan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), merujuk pada penggunaan teknologi bersistem dengan komputer, elektronik, dan telekomunikasi untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital. Secara umum, konsep teknologi sistem informasi melibatkan perencanaan, implementasi, pengembangan, dan dukungan terhadap sistem informasi berbasis komputer, dengan penekanan khusus pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak.

Menurut Sutabri (2014), teknologi informasi adalah suatu bentuk teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk dalam proses pemrosesan, pengambilan, penyusunan, dan penyimpanan data dengan berbagai cara. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan informasi yang memiliki kualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi yang dihasilkan oleh teknologi sistem informasi digunakan untuk berbagai keperluan, baik itu dalam lingkup pribadi, bisnis, maupun pemerintahan. Informasi yang dihasilkan juga dianggap strategis dalam konteks pengambilan keputusan.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa teknologi sistem informasi bukan sekadar suatu perangkat atau alat teknologi, melainkan merupakan suatu sistem yang terintegrasi dengan komponen

komputer, elektronik, dan telekomunikasi. Fungsinya mencakup pengelolaan data, pemrosesan informasi, dan distribusi data secara efisien. Teknologi sistem informasi, dengan demikian, menjadi suatu alat yang membantu manusia dalam mengolah, mengorganisasi, dan menyampaikan data atau pesan melalui sistem yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Pendekatan ini memandang teknologi sistem informasi sebagai suatu entitas yang mendukung aktivitas manusia dalam mengelola informasi untuk keperluan berbagai konteks kehidupan..

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Teknologi Sistem Informasi

Menurut Kinarwanto (2016) ada 6 faktor yang mempengaruhi teknologi sistem informasi, sebagai berikut:

1. Faktor Sosial

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan teknologi sistem informasi.

2. Perasaan (Affect)

Perasaan individu dapat diartikan bagaimana perasaan individu, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi sistem informasi.

3. Kesesuaian Tugas

Kesesuaian tugas dengan teknologi sistem informasi secara lebih spesifik menunjukkan hubungan pemanfaatan teknologi sistem informasi dengan kebutuhan tugas.

4. Konsekuensi Jangka Panjang

Konsekuensi jangka panjang diukur dari output yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan pada masa yang akan datang, seperti peningkatan karier dan peningkatan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting.

5. Kondisi yang Memfasilitasi Pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi

Menurut Triandis dalam Jogiyanto kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi sistem informasi meliputi faktor objektivitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan.

6. Kompleksitas

Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sesuatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan.

c. Indikator Pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi

Menurut Tjhay (2003) indikator pemanfaatan teknologi sistem informasi diantaranya :

1. Intensitas pemanfaatan

Intensitas pemanfaatan merupakan tingkatan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dalam proses pembelajaran serta pembinaan.

2. Frekuensi pemanfaatan

Pengukuran pemanfaatan TI dapat dilihat melalui besarnya frekuensi yang berarti seberapa besar penggunaan sesungguhnya yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi informasi.

3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan

Seberapa banyak jumlah perangkat lunak yang digunakan dalam pemanfaatannya. Program aplikasi umum merupakan program yang melakukan tugas secara umum bagi penggunanya seperti web browser, google chrome, microsoft word, spreadsheet, email dan lainnya. Berbeda dengan program aplikasi khusus yang mana program di setting sebagai program yang secara khusus digunakan untuk mendukung aplikasi khusus bagi penggunanya seperti aplikasi belajar ruang guru, aplikasi multimedia, aplikasi bisnis.

Teknologi informasi memiliki dampak yang signifikan pada pemahaman masyarakat, dan justifikasi dari pernyataan tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa poin :

1. Akses Informasi:

- Teknologi informasi memberikan akses yang lebih cepat dan luas terhadap informasi. Melalui internet, masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai sumber informasi, menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang berbagai topik.

2. Pengembangan Pengetahuan:

- Adanya teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses sumber-sumber pendidikan online, kursus, dan literatur elektronik. Ini membantu dalam pengembangan pengetahuan masyarakat secara kontinu.

3. Komunikasi Global:

- Teknologi informasi memfasilitasi komunikasi global. Masyarakat dapat terhubung dengan individu dari berbagai belahan dunia, menggali wawasan baru, dan memperluas perspektif mereka.

4. Pemberdayaan Masyarakat:

- Perkembangan teknologi informasi memberikan kesempatan pemberdayaan kepada masyarakat. Akses yang lebih baik terhadap sumber daya online, peluang bisnis, dan platform partisipasi publik memungkinkan masyarakat untuk memiliki peran yang lebih aktif dalam pembentukan kebijakan dan perkembangan sosial.

5. Pemahaman Teknologi:

- Penggunaan teknologi informasi secara langsung meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap perkembangan teknologi. Ini membantu mereka lebih siap menghadapi perubahan dan meningkatkan keterampilan adaptasi terhadap lingkungan yang berubah.

6. Aplikasi dalam Kehidupan Sehari-hari:

- Teknologi informasi tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari melalui aplikasi berbagai perangkat dan platform. Hal ini menciptakan lingkungan di mana pemahaman teknologi menjadi esensial untuk berfungsi secara efektif dalam masyarakat modern.

7. Inovasi dan Kreativitas:

- Penggunaan teknologi informasi merangsang inovasi dan kreativitas. Masyarakat yang terbiasa dengan teknologi cenderung lebih terbuka terhadap ide baru, meningkatkan kemampuan berpikir kreatif dan inovatif.

Dengan demikian, teknologi informasi tidak hanya memberikan akses informasi, tetapi juga membentuk pemahaman masyarakat tentang berbagai aspek kehidupan, membuka peluang baru, dan memberikan kekuatan kepada individu untuk berpartisipasi dalam perkembangan global secara aktif.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan, sebagai konsep yang kompleks dan multifaset, telah menjadi fokus utama dalam pemahaman bagaimana masyarakat menilai dan merespons kinerja suatu produk atau jasa. Menurut Pasolong (2007), kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat persamaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja yang mereka rasakan dengan harapan yang mereka miliki. Ini menciptakan suatu evaluasi subjektif yang mencerminkan sejauh mana pengalaman nyata seseorang sesuai atau melebihi apa yang mereka harapkan.

Atmaja (2018) melengkapi pemahaman ini dengan menyatakan bahwa kepuasan masyarakat mencakup perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul akibat membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dari suatu produk atau jasa dengan harapannya. Dengan kata lain, kepuasan tidak hanya terkait dengan pemenuhan kebutuhan, tetapi juga didasarkan pada sejauh mana suatu produk atau jasa memenuhi ekspektasi yang dibawa oleh konsumen.

Perspektif Suryati (2015) menekankan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur sejauh mana kinerja suatu produk yang diterima oleh pelanggan setara dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan itu sendiri. Ini menciptakan paradigma di mana kinerja yang

memenuhi atau bahkan melebihi harapan dapat menjadi kunci untuk membentuk kepuasan yang berkelanjutan.

Kasmir (2016) menambahkan dimensi penilaian pelanggan terhadap penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum digunakan sebagai elemen penting dalam memahami kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, kepuasan masyarakat tidak hanya bersifat retrospektif, melainkan juga melibatkan harapan awal yang membentuk kerangka penilaian.

Dari penjelasan konseptual di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat bukan sekadar respons emosional atau evaluatif terhadap suatu objek atau pelayanan. Sebaliknya, kepuasan masyarakat mencakup dimensi perbandingan antara harapan awal dan realitas pengalaman, yang pada akhirnya membentuk pandangan holistik tentang sejauh mana suatu produk atau jasa memenuhi dan bahkan melampaui harapan masyarakat. Pendekatan ini memberikan dasar pemahaman yang lebih mendalam terhadap dinamika kepuasan masyarakat sebagai hasil dari interaksi kompleks antara ekspektasi, kinerja, dan respons individu..

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Wijayanti & Sarinah (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan meliputi kebutuhan konsumen, harapan

tersembunyi, pelanggan khusus, sentuhan emosional dan zona toleransi berdasarkan informasi dari berbagai sumber antara lain:

1. Dari mulut ke mulut (*Word of Mouth*)

Pengaruh ini diciptakan oleh semua yang konsumen dengar dari konsumen lain. Hal ini dimungkinkan karena konsumen cenderung mempercayai konsumen lain yang telah mencoba produk atau jasa perusahaan atau instansi tersebut.

2. Kebutuhan Pribadi (*Personal Needs*)

Faktor ini tergantung pada kebutuhan pribadi masing-masing individu. Pada umumnya konsumen tidak sama antar konsumen, sehingga harapan yang dibutuhkan konsumen tidak sama.

3. Pengalaman masa lalu (*Past Experience*)

Situasi yang diharapkan tidak dapat dipisahkan dari pengalaman masa lalu masing-masing konsumen, karena semakin tinggi pengalaman, semakin mempengaruhi harapan mereka dengan mempengaruhi kebutuhan mereka.

4. Komunikasi eksternal (*External Communication*)

Komunikasi eksternal seperti promosi dan saran yang mereka terima akan mempengaruhi ekspektasi konsumen.

c. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Persyaratan,

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

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

3. Waktu Penyelesaian,

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

4. Biaya/Tarif ,

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana,

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

7. Perilaku Pelaksana,

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana,

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Tingkat Kepuasan Pengguna

Dalam konteks pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi (TI), tingkat kepuasan pengguna memegang peranan penting sebagai indikator respons pengguna terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna. Teori Kepuasan Pelanggan, yang dikemukakan oleh Oliver (1980), memberikan

dasar teoritis yang relevan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dan interaksi dengan TI dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi unsur kunci dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap TI. Respons cepat terhadap masalah, kejelasan informasi, dan dukungan teknis yang efektif memainkan peran utama dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan TI (Oliver, 1980). Adapun dukungan konstan dan efisien dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, sehingga perbaikan dan pemeliharaan sistem dapat dilakukan dengan lebih efektif (Grönroos, 1984).

Pengalaman pengguna yang menyenangkan dan efisien juga merupakan faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap TI. Antarmuka yang user-friendly, kemudahan penggunaan, dan kejelasan instruksi merupakan aspek-aspek yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan (Oliver, 1980). Oleh karena itu, perusahaan dan organisasi perlu berfokus pada pengembangan antarmuka pengguna yang intuitif dan ramah pengguna (Lindgaard et al., 2006).

Perbandingan antara harapan awal pengguna sebelum menggunakan layanan TI dengan persepsi kualitas layanan setelah penggunaan aktual menjadi dasar bagi teori kepuasan pelanggan (Oliver, 1980). Oleh karena itu, keberhasilan implementasi TI tidak hanya diukur dari sejauh mana teknologi tersebut digunakan, tetapi lebih pada sejauh mana harapan dan kebutuhan pengguna terpenuhi (Parasuraman et al., 1988). Implementasi yang sukses

memerlukan pemahaman mendalam tentang ekspektasi pengguna dan upaya terus-menerus untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut.

Kemampuan sistem informasi untuk memberikan solusi yang efektif terhadap masalah atau kebutuhan pengguna adalah faktor utama yang berkontribusi pada tingkat kepuasan (Doll & Torkzadeh, 1988). Jika TI mampu memberikan solusi yang memadai, hal ini akan meningkatkan keyakinan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, perusahaan dan organisasi perlu terus mengembangkan dan meningkatkan fungsionalitas sistem mereka sesuai dengan kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 1992). Kepuasan pengguna terhadap TI seringkali berkorelasi dengan tingkat adopsi teknologi tersebut (Legris et al., 2003). Pengguna yang puas memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk terus menggunakan dan mengadopsi TI dalam kegiatan sehari-hari mereka. Dalam konteks ini, kebijakan dan strategi yang mendukung kepuasan pengguna dapat memainkan peran penting dalam mempercepat adopsi dan penyebaran teknologi (Venkatesh et al., 2003).

Aspek personalisasi dalam pemanfaatan TI juga dapat berpengaruh pada kepuasan pengguna. Kemampuan untuk menyesuaikan dan menentukan preferensi tertentu dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan TI (Yoon et al., 2002). Oleh karena itu, pengembangan

sistem informasi yang memungkinkan tingkat personalisasi yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Keberlanjutan pemanfaatan TI dalam jangka panjang juga bergantung pada tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat memperpanjang masa penggunaan TI dan mendorong pengguna untuk tetap mengadopsi teknologi tersebut dalam jangka waktu yang lebih lama (Kim & Kankanhalli, 2009). Oleh karena itu, strategi untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna menjadi kunci dalam memastikan keberlanjutan pemanfaatan TI. Aspek kualitas layanan online menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna (Parasuraman et al., 2005). Kejelasan informasi, kecepatan akses, dan respon yang cepat merupakan elemen-elemen yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan online. Oleh karena itu, organisasi perlu terus memonitor dan meningkatkan kualitas layanan online mereka untuk memastikan kepuasan pengguna yang optimal.

Faktor keamanan dalam penggunaan TI juga memiliki dampak signifikan pada tingkat kepuasan pengguna. Rasa aman dan privasi menjadi hal yang sangat diinginkan oleh pengguna saat berinteraksi dengan teknologi (Dwivedi et al., 2019). Oleh karena itu, implementasi kebijakan keamanan yang kuat dan transparan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap TI. Tingkat kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknis layanan TI, tetapi juga oleh aspek emosional dan afektifnya (DeLone &

McLean, 2003). Faktor-faktor seperti pengakuan, respons interpersonal, dan dukungan sosial dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertimbangkan aspek emosional dalam merancang dan menyediakan layanan TI.

Pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan ekspektasi pengguna menjadi landasan yang kritis dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap TI (Chin & Todd, 1995). Pengumpulan umpan balik dan evaluasi secara terus-menerus dapat membantu organisasi untuk memahami dinamika kepuasan pengguna dan menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan yang berkembang. Aspek ketersediaan dan aksesibilitas teknologi juga berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Penggunaan TI yang mudah diakses dan tersedia secara luas akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan dan organisasi perlu memastikan ketersediaan dan aksesibilitas yang optimal terhadap teknologi yang mereka tawarkan.

Tingkat kepuasan pengguna dapat membentuk citra positif terhadap suatu layanan atau produk TI (Bhattacharjee, 2001). Citra positif ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat dan potensial pengguna lainnya, mempercepat adopsi dan penyebaran teknologi. Oleh karena itu, strategi untuk membangun dan memelihara citra positif menjadi esensial dalam konteks pemanfaatan TI.

Pengaruh sosial dan referensi dari pengguna lain juga dapat memainkan peran dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna terhadap TI (Venkatesh & Brown, 2001). Pengalaman dan testimoni positif dari pengguna lain dapat menjadi pendorong kuat bagi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, strategi pemasaran yang memanfaatkan pengaruh sosial dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Aspek perbandingan dengan layanan atau produk serupa menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Gao et al., 2015). Persepsi pengguna tentang sejauh mana TI mereka memenuhi atau melampaui layanan serupa di pasaran dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, organisasi perlu memahami dinamika persaingan di pasar dan terus meningkatkan layanan mereka.

Pengelolaan dan penyelesaian konflik dengan pengguna menjadi elemen kritis dalam mempertahankan tingkat kepuasan pengguna (Cyr, 2008). Respons cepat terhadap masalah, komunikasi yang efektif, dan penyelesaian konflik yang adil dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan mempertahankan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, organisasi perlu memiliki mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan dan konflik.

Perubahan dalam kebijakan atau fitur layanan TI dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Petter et al., 2013). Komunikasi yang transparan dan efektif terkait perubahan tersebut menjadi kunci dalam mengelola ekspektasi dan meminimalkan dampak negatif pada tingkat kepuasan pengguna. Oleh

karena itu, organisasi perlu merancang strategi komunikasi yang baik terkait perubahan-perubahan yang mungkin terjadi.

Pengukuran dan analisis secara terus-menerus terhadap tingkat kepuasan pengguna menjadi langkah penting dalam meningkatkan dan memelihara kualitas layanan TI (Petter et al., 2008). Umpan balik pengguna dan data kinerja layanan menjadi dasar evaluasi yang memberikan wawasan berharga untuk perbaikan terus-menerus. Oleh karena itu, organisasi perlu memiliki sistem pengukuran dan analisis yang efektif.

4. Efektivitas Pelayanan

a) Pengertian Efektivitas Pelayanan

Pada setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok dalam melakukan aktivitas dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas berasal dari kata “efek” yang berarti hubungan sebab akibat. Efektivitas bisa dilihat juga sebagai suatu sebab dari adanya variabel lain. Menurut Tika (2008) efektivitas adalah suatu tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Sedangkan menurut Kurniawan (2005) mengatakan efektivitas merupakan hal penting dalam sebuah organisasi, karena untuk mencapai tujuan-tujuan dari organisasi perlunya efektivitas yang membuat suksesnya organisasi tersebut.

Sedangkan pelayanan merupakan salah satu aspek penting pada manusia, karena pada dasarnya setiap manusia akan selalu

membutuhkan pelayanan baik pelayanan publik maupun pribadi. Pada masyarakat umum, mereka selalu menuntut adanya pelayanan publik yang diberikan kepada mereka dengan pelayanan yang berkualitas dari biokrat. Walau kenyataannya hal itu sering tidak sesuai harapan yang diinginkan. Menurut Sinambela (2006) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Menurut Boediono (2003) mengatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari penjelasan dua kata tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat banyak dengan tujuan untuk mencapai kepuasan yang dirasakan masyarakat dan mencapai tujuan dari suatu organisasi. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik diatur dalam UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, yang menentukan seberapa efektif pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat meningkatkan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, menggunakan

sumber daya alam dengan bijak, dan meningkatkan kepercayaan pada pemerintah dan administrasi public (Sinambela, 2006).

Beberapa peneliti menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan, dimana hal ini memperoleh nilai 48,4% yang berkontribusi secara Bersama-sama (Arianto, 2018). Gie (2000) mengatakan bahwa pekerjaan dan pelayanan perkantoran mencakup semua pekerjaan perkantoran yang dilakukan untuk membantu mencapai tujuan utama. Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Barambai sudah tergolong dalam kategori baik karena rata-rata jawaban sangat mudah dan mudah sebesar 74% sesuai dengan kriteria interpretasi data, dengan 61% hingga 80% termasuk dalam kriteria baik. Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan komponen ini, dapat dikatakan cukup efektif (Jumarianto, 2017). Menurut Suryani (2020) bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan pemerintah, baik langsung maupun tidak langsung, harus ditingkatkan.

b) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan

Menurut Sondang P. Siagaian (2007) ada faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, yaitu:

1. Waktu

Ketetapan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang merupakan faktor utama. Semakin tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini memperkecil tingkat efektivitas pelayanan karena itu memakan waktu yang tidak sedikit.

2. Kecermatan

Dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Perlengkapan dan Fasilitas

Suatu sarana dan peralatan yang disediakan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh suatu organisasi akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan dan tujuan dan hasil yang diterapkan.

c) Indikator Efektivitas Pelayanan

Pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas

Secara umum, akuntabilitas pelayanan dapat dimaknai sebagai sesuatu hal yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; dan

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

B. Tinjauan Empirik

Untuk mendukung penelitian ini, tinjauan empirik dilakukan dengan meninjau dan menelaah penelitian serupa sebelumnya untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih objektif dan beragam. Beberapa penelitian sejenis yang menjadi tinjauan empirik yang mendasari penelitian ini antara lain:

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	HIPOTESIS PENELITIAN	ALAT ANALISIS DAN UNIT ANALISIS	HASIL PENELITIAN
FASILITAS ARMADA Terhadap Efektifitas Pelayanan						
1	Pedrito Dos Santos, Andy Fefta Wijaya, Dan Hermawan (2015) Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya Malang	Efektivitas Pelayanan Dan Pengawasan Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak	1. Pelayanan 2. Pengawasan 3. Penerimaan Pajak	1. Efektivitas Pelayanan dan Pengawasan Standar Pelayanan 2. Efektivitas Pelayanan dan Pengawasan Kualitas Pelayanan 3. Akuntabilitas Dalam Pelayanan 4. Kepuasan Wajib Pajak 5. Meningkatkan Efektifitas Pelayanan dan Pengawasan Desentralisasi	1. Analisis interaktif (interactive model of analysis) Unit analisis : Kondensasi data, penyajian data, dan menarik suatu kesimpulan/ verifikasi.	Orientasi perubahan dan langkah perbaikan untuk mewujudkan terciptanya administrasi perpajakan yang baik dan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan sistem administrasi, fungsi dan organisasi kelembagaan yang baik, didukung kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang professional. ada.

				6. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) 7. Peningkatan Kinerja		
2	Yona Rahma Dani Nasution, 2017, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan	Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Up. Td Medan Utara	1. Pelayanan public 2. SAMSAT Keliling 3. Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor 4. Wajib Pajak a	1 Ketepatan sasaran program pada SAMSAT Keliling Medan Utara. 2 Prosedur Pelayanan Tahapan/prosedur pada samsat keliling di UPT Dispendasus Medan Utara 3 Kemudahan pelayanan kepada masyarakat guna untuk proses pelayanan yang mudah dan cepat 4 Kejelasan Petugas yaitu keberadaan petugas dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan 5 Ketepatan Waktu, yaitu suatu kegiatan dikatakan efektif apabila penyelesaian sarana dan prasarana kepada petugas maupun masyarakat agar kinerja lebih baik dan efisien	teknik analisa data kualitatif, mengklasifikasikan data yang ada sesuai jenisnya sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian, kemudian data tersebut ditabulasikan sehingga akan memudahkan didalam pengolah dan menganalisisnya	jumlah pelaksanaan yang mencukupi dan prosedur yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, serta sikap petugas yang ramah dan sopan kepada wajib pajak selain masyarakat juga diberikan kemudahan dalam bentuk biaya tanpa tambahan biaya apapun, akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih belum dapat dikatakan cukup baik
3.	Rara Erika, 2020, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas	Efektivitas Inovasi Layanan Drive Thru Samsat Keliling Kedai Samsat Dalam Meningkatkan	1. Layanan unggulan 2. Inovasi layanan Drive Thru	1 <i>Drive Thru</i> adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), dan SWDKLLJ 2 Samsat Keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ	Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan	Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa masyarakat atau wajib pajak merasa senang dengan adanya layanan unggulan seperti drive thru, kedai Samsat dan Samsat keliling karena ketiga layanan tersebut mudah dijangkau oleh masyarakat

	Muhammadiyah Makassar	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sulawesi Selatan		3 Kedai Samsat adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ	mengkategorikannya	pelayanannya juga ramah nyaman dan yang terpenting wajib pajak tidak perlu mengantri terlalu lama untuk membayar pajak kendaraannya.
4	Aziz Mahfudzy Almahbuby. 2021, Aziz Mahfudzy Almahbuby	Efektivitas Layanan Samsat Unggulan Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Selatan	1. Layanan Samsat Unggulan 2. Analisis Efektivitas	1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. Empati	eknik analisis Nonstatistik analisis ini tidak dilakukan perhitungan statistik, kegiatan analisis ini dilakukan dengan membaca data yang telah diolah	layanan samsat unggulan sudah efektif dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Meskipun masih ada beberapa keluhan yang harus dibenahi kedepannya
5	Widyantika, Suriata, Umbas (2023)	Efektivitas Penerapan Samsat Drive Thru Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Gianyar	Drive Thru	mengetahui efektifitas penerapan samsat drive thru dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar.	Peneliti melakukan penelitian ini secara kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif	pelaksanaan drive thru samsat di Kabupaten Gianyar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak berjalan efektif. Ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah wajib pajak yang patuh sehingga realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat melebihi target.
Teknologi Sistem Informasi Terhadap Efektifitas Pelayanan						
6	Ahrianto Bagus Johar, A. Simpursiah,	Pengaruh Teknologi Informasi Dan	1. Teknologi	meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan bagi	Analisis deskriptif dan Analisis regresi berganda	Teknologi informasi dan sistem informasi mempunyai kontribusi 20,60% terhadap efektivitas

	Indrayani Nur, 2017, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar	Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar	Invormasi 2. Sistem Informasi 3. Efektifita Pelayanan	seluruh warga Kabupaten Selayar Kepulauan	mengetahui pengaruh teknologi informasi dan sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dan mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya baik secara parsial maupun secara simultan.	pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.
7	Wawat Setiawati, 2023, Administrasi Bisnis, International Women University, Bandung, Indonesia	Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Bandung	1. Teknologi Informasi 2. Kualitas Pelayanan Publik	1. pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pelayanan publik di Bandung memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik	Secara deskriptif dan dianalisis dengan menggunakan metode triangulasi data guna memperkuat hasil penelitian.	Teknologi informasi dapat membantu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

8	Dede Mirza, Lili Suryani , Latip , Variza Aditiya, 2023, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning	Literature Riview: Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Birokrasi	1. Teknologi Informasi 2. Efisiensi 3. Efektivitas	mempercepat akses terhadap proses kegiatan organisasi sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat	Studi literature dengan berbagai jurnal penelitian	Pengembangan birokrasi digital juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Dalam literatur yang ada, teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kerumitan birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan berbagai jurnal penelitian dengan rancangan penelitian analitik dengan data yang mendukung Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi.
FASILITAS ARMADA Terhadap Terhadap Kepuasan Masyarakat						
9	Satriadi, 2017, Stie Tanjungpinang	Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang	1. Kepuasan Masyarakat 2. Pelayanan Pajak Kendaraan	1. peningkatan kualitas pelayanan publik. Opini masyarakat terbentuk dalam membangun kepuasan masyarakat dari para penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan.	Analisis statistik, yaitu SPSS 21, dan dengan Ms. Excel uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir pertanyaan dalam kuisioner, dan untuk mengetahui tingkat kevalidan	Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan untuk kepuasan publik di layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang dengan tingkat yang cukup puas, dengan frequensi hasil yaitu 18 dan persentase 52,9%.

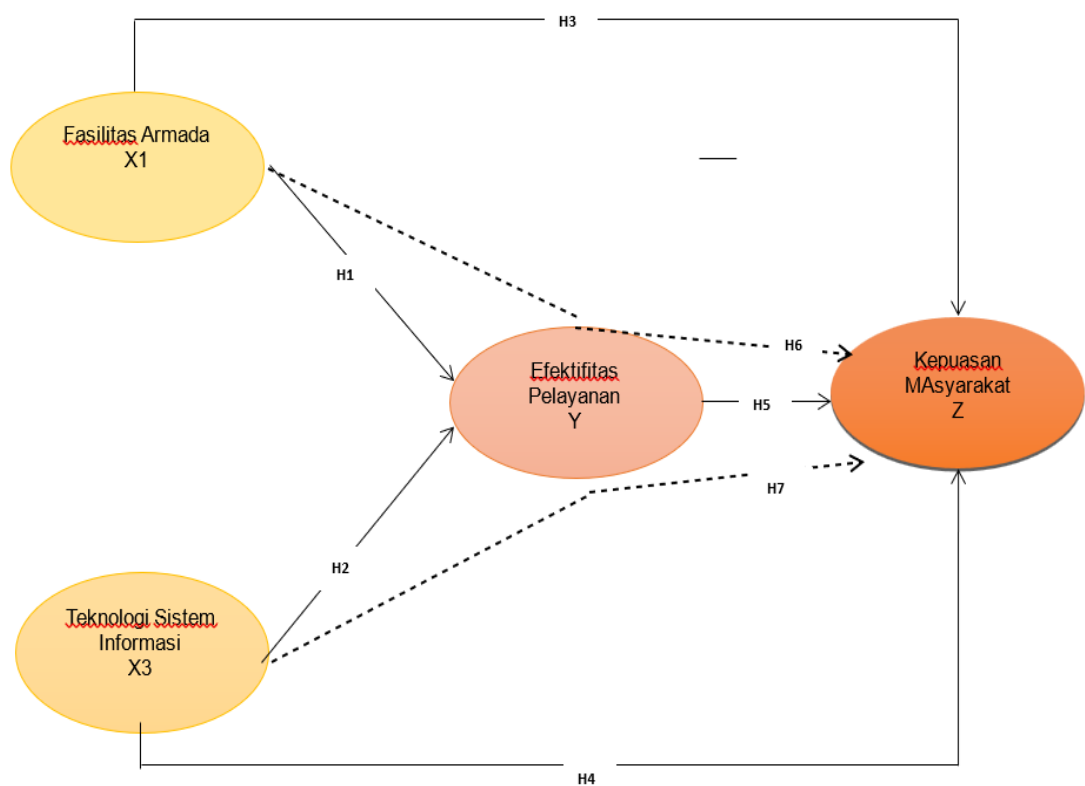
					dari setiap butir pertanyaan tersebut	
Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat						
10	Daniel Prananto, 2018, Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Universitas Negeri Semarang	Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo	1. Teknologi Informasi Disiplin Kerja Komunikasi Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat	H1: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. H2: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. H3: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. H4: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. H5: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan	Analisis deskriptif persentase, dan analisis linier berganda dengan menggunakan IBM SPSS 22	ada pengaruh teknologi informasi sebesar 3,88%, disiplin kerja berpengaruh sebesar 3,02%, komunikasi berpengaruh sebesar 1,08% dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 17,4% terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

				Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.		
Efektifitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat						
11.	Maimunah , Fakhrianor, Murdiansyah Herman, 2020, Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin	Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Intelkam Kepolsian Sektor Banjarmasin Selatan	1. Efektivitas pelayanan administrasi publik 2. Kepuasan masyarakat	Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan	Penyajian data frekuensi untuk kepuasan masyarakat	Pengaruh efektifitas terhadap kepuasan masyarakat di Institusi Polsek Banjarmasin Selatan menyatakan hipotesis Ho ditolak dengan demikian berarti terdapat pengaruh efektifitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
12.	Muhammad Aris, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan (2021)	Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	Efektivitas Pelayanan Publik	Pelayanan ASN dalam meningkatkan pelayanan publiknya sudah efektif	Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif	Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu atau efektivitas kerja dapat juga diartikan dengan hasil guna penekannya pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut

13.	Muhammad Ali, M. Awaluddin, Abdul Salam	Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram	Efektivitas pelayanan publik samsat keliling	sejauh mana efektivitas pelayanan tersebut dalam implementasinya dan mengapa kebijakan tersebut dianggap perlu untuk dilakukan	Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif	efektivitas pelayanan digital program SAMSAT keliling di kota Mataram sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT keliling sudah berjalan efektif hal ini dibuktikan dari jumlah orang yang sudah membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di tahun 2017, SAMSAT keliling 1 yang beroperasi di taman sangkareang dan kantor kelurahan mayure, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 7.507 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 3.542.442.111
-----	---	---	--	--	---	---

C. Kerangka Konseptual

Untuk menunjukkan adanya model relasional yang berbeda dari penelitian sebelumnya diperlukan kerangka penelitian konseptual yang menetapkan batas-batas penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, model hubungan antar variabel tersebut dirancang sebagai model konseptual penelitian.



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

D. Hipotesis

- H1 : Fasilitas Armada berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan
- H2 : Teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan

- H3 : Fasilitas armada samsat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat
- H4 : Teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat
- H5 : Efektivitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat
- H6 : Fasilitas Armada berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Efektivitas Pelayanan
- H7 : Teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Efektivitas Pelayanan

E. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa variabel yang terdiri dari variabel independen (X_1) fasilitas armada samsat, (X_2) teknologi sistem informasi dan variabel dependen (Y) efektivitas pelayanan dan (Z). kepuasan masyarakat. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2. 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator Variabel	Definisi Operasional Indikator Variabel	Pengukuran
Fasilitas Armada (X_1)	Untuk mempermudah pelayanan pembayaran	Lokasi yang strategis	Lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat atau wilayah yang ramai seperti pasar, badan instansi yang membutuhkan pembayaran pajak secara kolektif Resmityowati (2016).	5 point skala likert
		Petugas ramah dan	Petugas harus bersikap ramah dan cekatan dalam memberikan pelayanan publik Resmityowati (2016).	5 point skala likert

	pajak di setiap daerah	pelayanan yang cepat		
		Terpenuhinya sistem IT yang memadai	Sistem Teknologi dan Informasi diperlukan untuk menghimpun dan mengakses informasi secara cepat untuk memasukan data wajib pajak. Resmityowati (2016)	5 point skala likert
		Fasilitas antrian yang memadai	Manajemen antrian yang baik dalam memberikan layanan Resmityowati (2016)	5 point skala likert
Teknologi Sistem Informasi (X2)	Komponen ini tentang pengelolaan sistem informasi publik dalam bentuk penyampaian informasi dan keterbukaan informasi layanan publik	intensitas pemanfaatan	Diperlukan pemanfaatan teknologi yang berdampak pada kemudahan dalam memperbaiki kualitas kehidupan	5 point skala likert
		frekuensi pemanfaatan	Sejumlah pengulangan pemanfaatan pelayanan teknologi pembayaran pajak atau E-SAMSAT	5 point skala likert
		jumlah aplikasi atau perangkat lunak	Penggunaan aplikasi pembayaran untuk mempermudah masyarakat	5 point skala likert
Efektifitas Pelayanan (Y)	Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)	Transparansi Pelayanan	Bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti	5 point skala likert
		Akuntabilitas	Secara umum, akuntabilitas pelayanan dapat dimaknai sebagai sesuatu hal yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)	5 point skala likert
		Kondisional	Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)	5 point skala likert
		Partisipatif	Mendorong peran serta masyarakat dalam	5 point skala likert

			penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)	
		Kesamaan hak	Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)	5 point skala likert
		Keseimbangan Hak dan Kewajiban	pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)	5 point skala likert
Kepuasan Masyarakat (Z)		Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	5 point skala likert
		Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	5 point skala likert
		Waktu pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	5 point skala likert
	kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan Indikator Kepuasan Masyarakat ini merujuk pada Kepmen PAN Nomor : 16 Tahun 2014	Biaya/Tarif	ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	5 point skala likert
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	5 point skala likert
		Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi	5 point skala likert

			pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	
		Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	5 point skala likert
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	5 point skala likert

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diambil, rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. karena informasi yang diperoleh berupa angka-angka, dan pengolahannya menggunakan metode statistik, yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Tujuan pemilihan jenis kuantitatif terkait dengan pendapat Hardani (2020) yang terdiri dari menggambarkan secara kuantitatif suatu gejala dengan menyajikan nilai rata-rata, penyimpangan, grafik dan lain-lain, serta membuat prediksi dan perkiraan berdasarkan hasil analisis dan model yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan desain korelasi yaitu hubungan antara variabel bebas X_1 , X_2 dan variabel terikat Y dan Z . Terdapat variabel bebas seperti fasilitas armada samsat (X_1), sistem informasi teknologi (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Z) dan efektivitas pelayanan (Y).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Lokasi Penempatan 3 Armada Samsat di Kabupaten Penajam Paser Utara yang berada di Kelurahan Petung,

Keliling kecamatan Penajam, keliling kecamatan sepaku dan kantor Samsat induk Jl. Provinsi Kelurahan Nenang Km. 45 Kecamatan Penajam.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November sampai Desember 2023.

C. Populasi dan Teknik Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Nawawi (2017), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang dapat meliputi orang, benda, hewan, tumbuhan, gejala, hasil uji atau kejadian sebagai sumber data dengan ciri-ciri tertentu tersebut. Menurut Arikunto (2019), populasi penelitian meliputi seluruh subjek penelitian. Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan 3 Lokasi pelayanan Armada SAMSAT setiap bulannya sekitar 850 orang.

2. Sampel Penelitian

Pengambilan sampel convenience, meskipun sederhana, sering digunakan dalam penelitian praktis karena keterbatasan waktu dan sumber daya. Dalam metode ini, subjek atau kelompok dipilih berdasarkan ketersediaan dan kemudahan akses, tanpa mengikuti prosedur statistik yang lebih rumit (Creswell & Creswell, 2017).

Langkah-langkah pengambilan sampel convenience melibatkan identifikasi subjek atau kelompok yang mudah diakses, seperti yang berada di sekitar lokasi penelitian atau memiliki ketersediaan waktu yang sesuai.

Meskipun memberikan kemudahan praktis, metode ini dapat memiliki keterbatasan representatifitas karena tidak mencakup variasi yang mungkin ada dalam populasi secara keseluruhan (Etikan, Musa, & Alkassim, 2016).

Penting untuk diingat bahwa pengambilan sampel convenience sering digunakan ketika keterbatasan sumber daya membatasi peneliti untuk mengadopsi metode pengambilan sampel yang lebih sistematis. Oleh karena itu, sementara metode ini memberikan kepraktisan, interpretasi hasil penelitian harus dilakukan dengan berhati-hati dan dengan pemahaman tentang potensi bias yang mungkin terjadi (Dörnyei, 2007).

Menurut Sugiyono (2015), convenience sampling adalah metode pengambilan sampel dengan cara convenience sampling di mana sampel dipilih secara bebas oleh peneliti. Karena responden yang digunakan adalah siswa yang belum menggunakan layanan pembayaran mobile dan siswa yang sudah menggunakannya, metode pengambilan sampel ini dipilih karena lebih mudah untuk melakukan penelitian. Untuk menentukan besarnya sampel masyarakat, peneliti menggunakan pendapat Slovin, dengan tingkat kesalahan sebesar 5 % dari 850 Jumlah Populasi.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{850}{1 + 850(0,05)^2}$$

$$n = \frac{850}{3,125}$$

$$n = 272$$

Sehingga, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 272 Responden

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Pengumpulan data teoritis dengan mengumpulkan berbagai literature dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu dilakukan dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian, untuk mendapatkan data primer maka akan dilakukan penyebaran kuesioner yang akan menjadi alat ukur penelitian ini. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan tentang yang akan diteliti. Kuesioner ini menggunakan skala likert dengan kriteria :

- a) Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- b) Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
- c) Skor 3 untuk jawaban Kurang Setuju (KS)
- d) Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- e) Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

E. Instrument Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Azwar (2006), validitas mengacu pada sejauh mana akurasi dan presisi alat ukur menyelesaikan tugas pengukurannya. Akurat berarti alat ukur mampu memberikan hasil pengukuran yang sesuai dengan tujuan pengukuran,

cermat berarti pengukuran dapat memberikan gambaran perbedaan terkecil pada objek. Menurut Arikunto (2019), validitas adalah suatu kondisi yang menggambarkan sejauh mana instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur.

Kriteria penskoran instrumen dinyatakan valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka skor item angket atau pernyataan angket dinyatakan valid, tetapi sebaliknya jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka penilaian terhadap kuesioner atau pernyataan kuesioner salah.

2.Uji Realibilitas

Reliabilitas merupakan instrumen yang cukup reliabel untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut baik (Arikunto, 2019). Alat yang baik tidak dirancang untuk memilih jawaban tertentu atau mendorong responden untuk melakukannya secara langsung. Instrumen yang reliabel, yang reliabel, menghasilkan informasi yang dapat dipercaya. Suatu ukuran yang menghasilkan koefisien cronbach alpha dikatakan reliabel apabila nilai Cornbach Alpha (α) $> 0,60$. Uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan program SPSS versi 26.

F. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan mendeskripsikan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini secara rinci. Ini melibatkan penyajian data dalam bentuk statistik deskriptif, seperti mean, median, dan deviasi standar, untuk

memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang karakteristik sampel atau populasi (Fraenkel & Wallen, 2009).

Di sisi lain, analisis jalur (path analysis) adalah metode inferensial yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam sebuah model. Model ini digunakan untuk menentukan pengaruh variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen), baik secara langsung maupun tidak langsung (Kline, 2015).

Relative Importance Index (RII) dapat menjadi alat yang berguna dalam analisis deskriptif. RII adalah metode pengukuran yang memberikan bobot atau nilai kepentingan relatif untuk setiap variabel yang diamati dalam suatu penelitian. Pendekatan ini dapat digunakan untuk menentukan sejauh mana variabel tersebut dianggap penting oleh responden atau sampel.

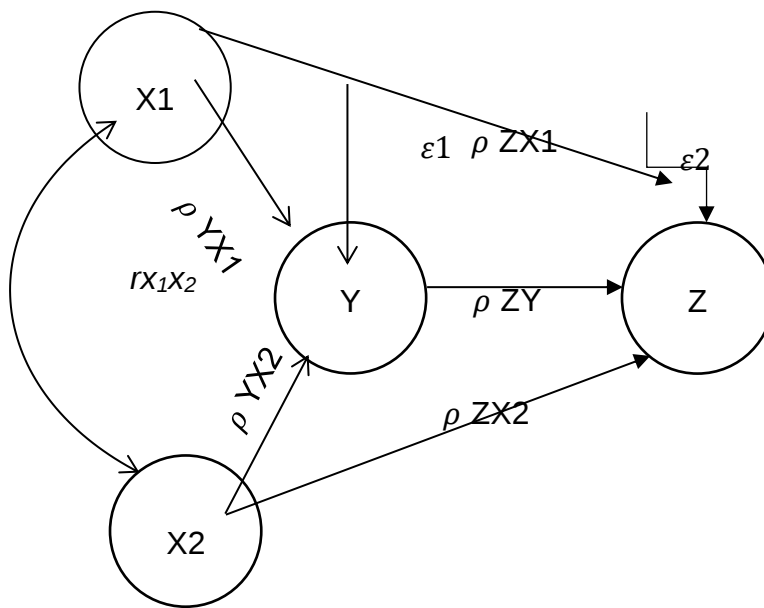
Dalam konteks analisis deskriptif, RII dapat diterapkan untuk memberikan pemahaman lebih lanjut tentang tingkat kepentingan relatif dari fasilitas armada, teknologi sistem informasi, efektivitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peneliti dapat mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi dan prioritas yang diberikan oleh responden terhadap variabel-variabel tersebut.

2. Diagram Jalur

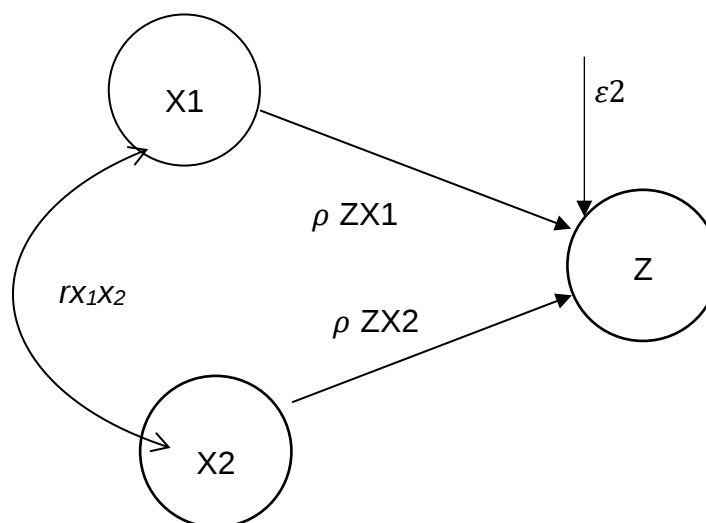
Langkah pertama dalam analisis jalur adalah merancang diagram jalur sesuai dengan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian. Berdasarkan judul penelitian, maka model analisis jalur dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

1) Persamaan Struktural

Berdasarkan diagram jalur pada Gambar 3.1, dapat diformulasikan ke dalam bentuk persamaan struktural, yaitu: Persamaan jalur sub struktur pertama :



Gambar 3. 1 Diagram jalur persamaan struktural 1



$$Y = \rho_{YX1} X_1 + \rho_{YX2} X_2 + \epsilon_1$$

Gambar 3. 2 Diagram jalur persamaan struktural 2

Keterangan:

- ρ = Koefisien regresi
- Z = Kepuasan Masyarakat
- Y = Efektifitas Pelayanan
- X1 = Fasilitas Armada
- X2 = Teknologi Sistem Informasi
- ϵ = Error

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk menguji suatu data apakah data yang digunakan tersebut mempunyai distribusi normal atau tidak, dengan variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) test yang terdapat di program SPSS. Teknik kolmogorov smirnov memiliki kriteria jika signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, sedangkan jika signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal. (Ghozali, 2018).

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2018). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam regresi adalah dengan cara melihat besaran dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan juga nilai Tolerance. Apabila nilai $Tolerance < 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10,00$ - nilai $Tolerance > 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10,00$ (Ghozali, 2018).

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari suatu pengamatan kepengamatan yang lain sama maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2018).

G. Pengujian Hipotesis

1. Uji T

Uji t berfungsi untuk mengetahui variable independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui apakah variable tersebut berpengaruh atau tidak pengaruh. Di uji dengan tingkat signifikansi $\alpha =$

0,05 artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kemelesetan 5%. Kriteria Pengambilan Keputusan Hasil t-hitung Jika nilai sig. < 0,05, maka hipotesis diterima (signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. - Jika nilai sig. > 0,05, maka hipotesis ditolak (tidak signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil memperlihatkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas. Agar terhindar dari bias, maka digunakan nilai adjusted R^2 , dimana nilai adjusted R^2 mampu naik atau turun apabila terjadi penambahan satu variabel independen (Ghozali, 2018)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

SAMSAT adalah singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Keberadaan SAMSAT ini ialah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 5 tahun 2015, SAMSAT merupakan sistem administrasi satu atap yang menyelenggarakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (*Regident Ranmor*), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Lokasi Penempatan 3 Armada Samsat di Kabupaten Penajam Paser Utara yang berada di Kelurahan Petung, Keliling kecamatan Penajam, keliling kecamatan sepaku dan kantor Samsat induk Jl. Provinsi Kelurahan Nenang Km. 4,5 Kecamatan Penajam.

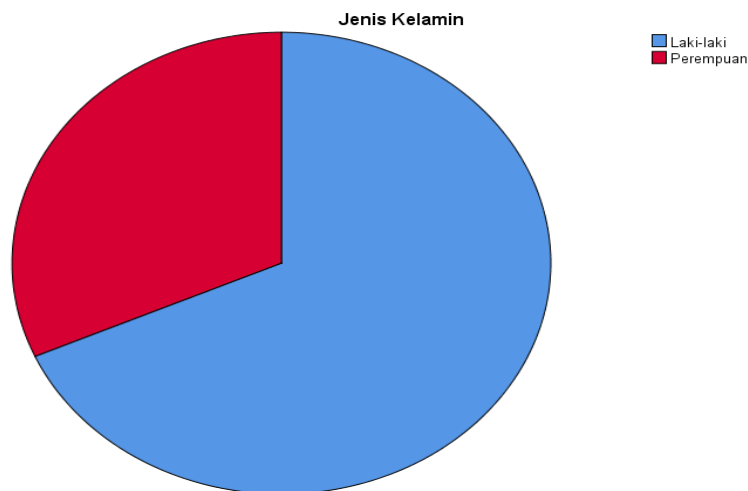
B. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden berdasarkan karakteristik atau identitas yang dibutuhkan dalam kuesioner. Karakteristik tersebut meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Berikut ialah gambaran dari karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	186	68,4	68,4	68,4
	Perempuan	86	31,6	31,6	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah Peneliti (2024)

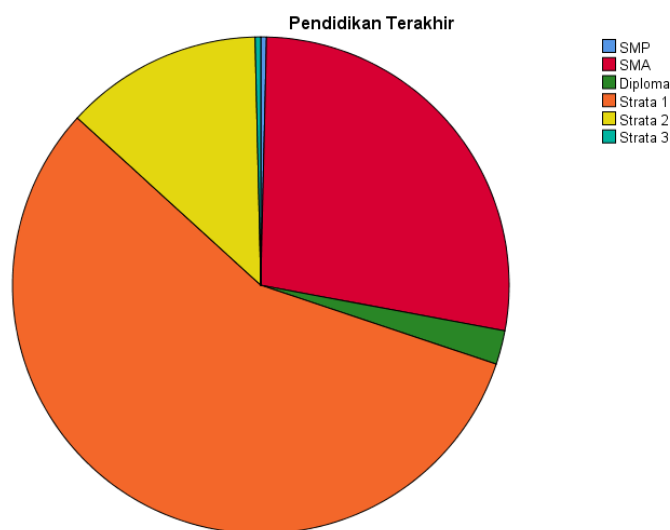
**Gambar 4.1**

Berdasarkan data pada tabel 4.1, Dari total 272 responden, sebanyak 186 orang (68,4%) adalah laki-laki, sementara 86 orang (31,6%) adalah perempuan. Persentase valid menunjukkan proporsi dari masing-masing jenis kelamin terhadap total sampel yang valid (yaitu, tidak ada data yang hilang atau tidak valid). Dalam hal ini, 68,4% dari semua data yang valid adalah laki-laki, sedangkan 31,6% adalah perempuan. Kumulatif persentase menunjukkan persentase akumulatif dari setiap kategori pada setiap tahap.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	,4	,4	,4
	SMA	75	27,6	27,6	27,9
	Diploma	6	2,2	2,2	30,1
	Strata 1	154	56,6	56,6	86,8
	Strata 2	35	12,9	12,9	99,6
	Strata 3	1	,4	,4	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah Peneliti (2024)



Gambar 4.2

Berdasarkan data pada tabel 4.2, Dari total 272 responden, sebanyak 1 responden (0,4%) memiliki latar belakang pendidikan terakhir pada tingkat SMP. Sebanyak 75 responden (27,6%) memiliki pendidikan SMA, sedangkan 6 responden (2,2%) memiliki latar belakang pendidikan diploma. Kemudian, mayoritas responden, yaitu 154 orang (56,6%), memiliki pendidikan terakhir pada tingkat strata 1. Sebanyak 35 responden (12,9%)

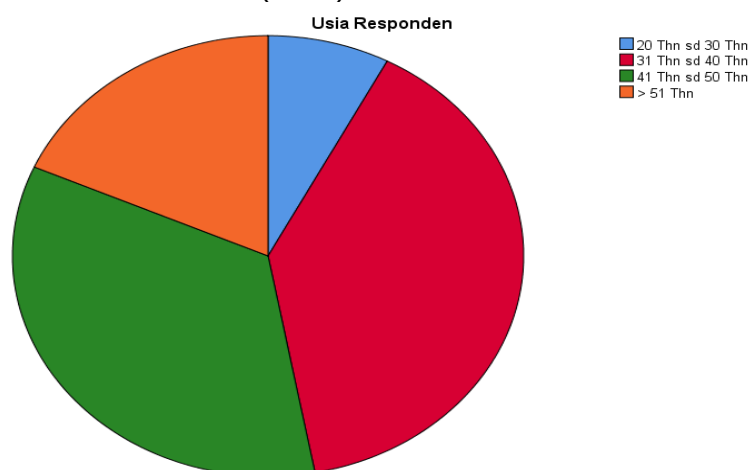
memiliki pendidikan strata 2, sementara hanya 1 responden (0,4%) memiliki pendidikan strata 3.

Persentase valid menunjukkan proporsi dari masing-masing tingkat pendidikan terhadap total sampel yang valid (tanpa data yang hilang atau tidak valid). Dalam hal ini, 27,6% dari semua responden memiliki pendidikan SMA, 2,2% memiliki diploma, 56,6% memiliki pendidikan strata 1, 12,9% memiliki pendidikan strata 2, dan 0,4% memiliki pendidikan strata 3. Kumulatif persentase menunjukkan persentase akumulatif dari setiap tingkat pendidikan pada setiap tahap. Pada akhirnya, 86,8% dari semua responden memiliki pendidikan strata 1 atau lebih tinggi.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 Thn sd 30 Thn	21	7,7	7,7	7,7
	31 Thn sd 40 Thn	107	39,3	39,3	47,1
	41 Thn sd 50 Thn	94	34,6	34,6	81,6
	> 51 Thn	50	18,4	18,4	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah Peneliti (2024)



Gambar 4.3

Berdasarkan data pada tabel 4.3, Dari total 272 responden, sebanyak 21 responden (7,7%) berusia antara 20 hingga 30 tahun. Sebanyak 107 responden (39,3%) berusia antara 31 hingga 40 tahun, sedangkan 94 responden (34,6%) berusia antara 41 hingga 50 tahun. Selanjutnya, sebanyak 50 responden (18,4%) berusia lebih dari 51 tahun.

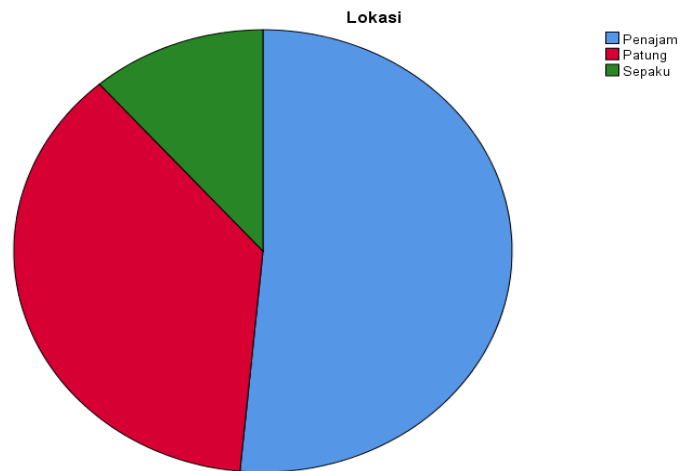
Persentase valid menunjukkan proporsi dari masing-masing kategori usia terhadap total sampel yang valid (tanpa data yang hilang atau tidak valid). Dalam hal ini, 7,7% dari semua responden berusia antara 20 hingga 30 tahun, 39,3% berusia antara 31 hingga 40 tahun, 34,6% berusia antara 41 hingga 50 tahun, dan 18,4% berusia lebih dari 51 tahun. Kumulatif persentase menunjukkan persentase akumulatif dari setiap kategori usia pada setiap tahap. Pada akhirnya, 100% dari semua responden telah terakumulasi.

Dengan demikian, tabel ini memberikan gambaran tentang distribusi usia responden dan memperlihatkan variasi dalam kelompok usia, dengan mayoritas responden berada dalam rentang usia 31 hingga 50 tahun

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi SAMSAT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penajam	140	51,5	51,5	51,5
	Patung	101	37,1	37,1	88,6
	Sepaku	31	11,4	11,4	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah Peneliti (2024)



Gambar 4.4

Tabel 4.4 tersebut menggambarkan distribusi frekuensi lokasi kantor SAMSAT tempat responden melakukan transaksi administrasi kendaraan bermotor dalam suatu penelitian atau survei. Lokasi tersebut dibagi menjadi tiga kategori: "Penajam", "Patung", dan "Sepaku".

Dari total 272 responden, sebanyak 140 responden (51,5%) melakukan transaksi administrasi kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Penajam. Sebanyak 101 responden (37,1%) melakukan transaksi administrasi di kantor SAMSAT Patung, sedangkan 31 responden (11,4%) melakukan transaksi administrasi di kantor SAMSAT Sepaku.

Persentase valid menunjukkan proporsi dari masing-masing lokasi kantor SAMSAT terhadap total sampel yang valid (tanpa data yang hilang atau tidak valid). Dalam hal ini, 51,5% dari semua responden melakukan transaksi administrasi kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Penajam, 37,1% di kantor SAMSAT Patung, dan 11,4% di kantor SAMSAT Sepaku.

Kumulatif persentase menunjukkan persentase akumulatif dari setiap kategori lokasi kantor SAMSAT pada setiap tahap. Pada akhirnya, 100% dari semua responden telah terakumulasi.

C. Hasil Analisis Data

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel Independen (Eksogen)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Fasilitas Armada SAMSAT, Teknologi Sistem Informasi, Hasil analisis deskriptif terhadap variabel independent ditunjukkan pada Tabel berikut :

Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Fasilitas Armada SAMSAT (X1)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1_1 (Lokasi dan waktu pelayanan Samsat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan)	272	3	5	4,40	,612
X1_2 (Petugas di kantor SAMSAT ramah dan pelayanan yang cepat dalam proses administrasi kendaraan)	272	3	5	4,40	,635
X1_3 (Sistem IT di kantor SAMSAT telah memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam proses administrasi kendaraan, seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, atau informasi kendaraan secara online)	272	3	5	4,43	,627
X1_4 (Fasilitas antrian di Kantor Samsat dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pengunjung)	272	3	5	4,45	,624
Valid N (listwise)	272				

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.5, Statistik Deskriptif tabel tersebut adalah statistik deskriptif untuk empat indikator terkait pelayanan di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Terdapat 272 responden yang diambil sebagai sampel. Setiap variabel memiliki skala penilaian dari 3 hingga 5, dengan nilai minimum 3 dan maksimum 5. Rata-rata skor tertinggi adalah untuk X1_4 (Fasilitas antrian di Kantor Samsat) dengan nilai 4.45, diikuti oleh X1_3 (Sistem IT di kantor SAMSAT) dengan nilai 4.43, X1_2 (Ramahnya petugas dan pelayanan cepat) dengan nilai 4.40, dan terakhir X1_1 (Kesesuaian lokasi dan waktu pelayanan) juga dengan nilai 4.40. Standar deviasi untuk setiap variabel juga diberikan sebagai ukuran penyebaran data di sekitar rata-rata.

Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Teknologi Sistem Informasi (X2)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2_1 (intensitas pemanfaatan Teknologi)	272	3	5	4,33	,626
X2_2 (frekuensi pemanfaatan teknologi)	272	3	5	4,29	,653
X2_3 (jumlah aplikasi atau perangkat lunak)	272	3	5	4,32	,618
Valid N (listwise)	272				

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Tabel 4.6 ini merupakan statistik deskriptif untuk tiga Indikator yang terkait dengan Teknologi Sistem Informasi di SAMSAT. Sampel yang digunakan adalah 272 responden. Setiap variabel memiliki rentang nilai antara 3 hingga 5, dengan nilai minimum 3 dan maksimum 5. Rata-rata tertinggi adalah untuk X2_1 (intensitas pemanfaatan Teknologi) dengan nilai 4.33, diikuti oleh X2_3 (jumlah

aplikasi atau perangkat lunak) dengan nilai 4.32, dan terakhir X2_2 (frekuensi pemanfaatan teknologi) dengan nilai 4.29. Standar deviasi juga diberikan sebagai ukuran penyebaran data di sekitar rata-rata.

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Efektivitas Pelayanan (Y)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1 (Transparansi Pelayanan)	272	3	5	4,34	,611
Y2 (Akuntabilitas)	272	3	5	4,35	,630
Y3 (Kondisional)	272	3	5	4,35	,600
Y4 (Partisipatif)	272	3	5	4,35	,624
Y5 (Kesamaan hak)	272	3	5	4,35	,626
Valid (listwise)	272				

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Tabel 4.7 tersebut adalah statistik deskriptif untuk lima indikator variabel yang mengukur Efektivitas Pelayanan di SAMSAT. Sampel yang digunakan adalah 272 responden. Setiap variabel memiliki rentang nilai antara 3 hingga 5, dengan nilai minimum 3 dan maksimum 5. Rata-rata tertinggi diperoleh untuk Y2 (Akuntabilitas), Y3 (Kondisional), Y4 (Partisipatif), dan Y5 (Kesamaan hak), semuanya dengan nilai rata-rata 4.35. Sedangkan Y1 (Transparansi Pelayanan) memiliki rata-rata sedikit lebih rendah, yaitu 4.34. Standar deviasi juga diberikan sebagai ukuran penyebaran data di sekitar rata-rata.

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat (Z)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Z1 (Persyaratan)	272	3	5	4,48	,642
Z2 (Prosedur)	272	3	5	4,38	,644
Z3 (Waktu pelayanan)	272	3	5	4,50	,637
Z4 (Biaya/Tarif)	272	3	5	4,44	,640
Z5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	272	3	5	4,51	,643
Z6 (Kompetensi Pelaksana)	272	3	5	4,49	,654
Z7 (Perilaku Pelaksana)	272	3	5	4,46	,658
Z8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	272	3	5	4,47	,653
Valid N (listwise)	272				

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Tabel 4.8 ini menyajikan statistik deskriptif untuk delapan variabel yang berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di SAMSAT. Sampel yang digunakan adalah 272 responden. Setiap variabel memiliki rentang nilai antara 3 hingga 5, dengan nilai minimum 3 dan maksimum 5. Rata-rata tertinggi diperoleh untuk Z3 (Waktu pelayanan) dan Z5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), keduanya dengan nilai rata-rata 4.50. Variabel Z1 (Persyaratan) memiliki rata-rata tertinggi setelahnya, yaitu 4.48. Sedangkan variabel Z2 (Prosedur) memiliki rata-rata sedikit lebih rendah, yaitu 4.38. Variabel lainnya juga memiliki rata-rata yang cukup tinggi, berkisar antara 4.44 hingga 4.49. Standar deviasi juga diberikan sebagai ukuran penyebaran data di sekitar rata-rata

2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normalitas dari nilai residual dapat dideteksi melalui uji Normalitas Kolmogorov Smirnov dengan dasar pengambilan keputusan, yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Dari hasil analisis Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		272
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,32911257
Most Extreme Differences	Absolute	,048
	Positive	,041
	Negative	-,048
Test Statistic		,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan table uji normalitas di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal

2. Uji Multikolineritas

Pengujian ada atau tidaknya multikolineritas dalam model regresi dapat dilihat dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF (*variance inflation*

factor). Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 dan *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Dari hasil pengujian, diperoleh hasil terhadap uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.10 multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. (Constant)		
Fasilitas Armada	,598	1,673
Teknologi Sistem Infotmasi	,598	1,673

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan hasil pada table uji multikolinearitas di atas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai VIF dari masing-masing variable yaitu < 10 dengan nilai *tolerance* $> 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variable bebas, tidak terdapat multikolinearitas

3. Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Data dapat dikatakan valid apabila nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari 0.30, dan sebaliknya apabila nilai *corrected item-total correlation* berada di bawah 0.30 maka data dinyatakan tidak valid

1. Uji Validitas X1

Tabel 4.11 Uji Validitas X1

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	13,28	2,518	,629	,794
X1_2	13,28	2,366	,690	,767
X1_3	13,25	2,426	,663	,779

X1_4	13,23	2,479	,635	,792
------	-------	-------	------	------

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Seluruh indikator tersebut menunjukkan bahwa nilai *corrected item-total correlation* adalah lebih besar dari ambang batas validitas data yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 0,30. Sehingga seluruh indikator di dalam variabel ini dapat disimpulkan valid

2. Uji Validitas X2

Tabel 4.12 Uji Validitas X2

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	8,61	1,176	,566	,625
X2_2	8,65	1,127	,564	,627
X2_3	8,62	1,233	,525	,672

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Seluruh indikator tersebut menunjukkan bahwa nilai *corrected item-total correlation* adalah lebih besar dari ambang batas validitas data yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 0,30. Sehingga seluruh indikator di dalam variabel ini dapat disimpulkan valid.

3. Uji Validitas Y

Tabel 4.13 Uji Validitas Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	17,39	3,774	,615	,790
Y2	17,39	3,655	,646	,781
Y3	17,39	3,825	,606	,793
Y4	17,39	3,670	,647	,780
Y5	17,38	3,808	,576	,801

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Seluruh indikator tersebut menunjukkan bahwa nilai *corrected item-total correlation* adalah lebih besar dari ambang batas validitas data yang telah

ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 0,30. Sehingga seluruh indikator di dalam variabel ini dapat disimpulkan valid.

4. Uji Validitas Z

Tabel 4.14 Uji Validitas Z

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	31,25	13,935	,760	,921
Z2	31,34	13,849	,779	,920
Z3	31,22	14,040	,743	,923
Z4	31,29	14,095	,726	,924
Z5	31,21	13,844	,781	,920
Z6	31,24	13,753	,786	,919
Z7	31,27	13,909	,743	,923
Z8	31,26	13,882	,757	,922

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Seluruh indikator tersebut menunjukkan bahwa nilai *corrected item-total correlation* adalah lebih besar dari ambang batas validitas data yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 0,30. Sehingga seluruh indikator di dalam variabel ini dapat disimpulkan valid.

Uji Reliabilitas

Untuk menilai reliabilitas suatu instrumen maka acuan standar yang digunakan adalah dengan melihat nilai *cronbach's alpha*. Apabila dari hasil analisis, kemudian diperoleh nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari nilai 0.60 instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Namun sebaliknya, apabila hasil analisis diperoleh nilai *cronbach's alpha* < 0.60, maka instrumen dinyatakan tidak konsisten atau tidak reliabel.

Tabel 4.15 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar
Fasilitas Armada	,828	.600
Teknologi SI	,729	.600
Efektivitas Pelayanan	,824	.600
Kepuasan Masyarakat	,930	.600

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai *cronbach's alpha* untuk setiap variabel adalah lebih besar dari nilai 0,600. Sehingga instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut

4. Analisis Jalur

1. Uji Kesesuaian Model Error

Tabel 4.16 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square R	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.685	.683	1.334
2	.891 ^a	.794	.791	1.938

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan pada table di atas, maka dapat dihitung nilai R^2 total dengan cara sebagai berikut

- a. Menghitung e1 pada persamaan struktur 1 dengan cara:

$$\sqrt{(1-R^2)} = \sqrt{(1-0,683)} = 0,563$$

- b. Menghitung e2 pada persamaan struktur 2 dengan cara:

$$\sqrt{(1-R^2)} = \sqrt{(1-0,791)} = 0,457$$

- c. Menghitung Total R^2 pada model penelitian dengan cara:

$$\text{Total } R^2 = 1 - (e1 \times e2)$$

$$\text{Total } R^2 = 1 - (0,563 \times 0,457) = 1 - 0,257 = 0,743$$

Hasil dari perhitungan R Square menunjukkan bahwa nilai R^2 adalah sebesar 0,743 atau 74,3%.

2. Uji Analisis Jalur

a) Jalur pertama

Tabel 4.17 Koefisien Jalur Pertama

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	3,198	,775		4,127	,000		
	Fasilitas Armada	,681	,052	,583	13,171	,000	,598	1,673
	Teknologi Sistem Informasi	,502	,069	,324	7,326	,000	,598	1,673
a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan								

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Struktur persamaan untuk jalur pertama dapat disusun sebagai berikut: $Y = 0,583X_1 + 0,324X_2 + e_1$

b) Jalur kedua

Tabel 4.18 Koefisien Jalur Kedua

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-,899	1,161		-,774	,439		
	Fasilitas Armada	,675	,096	,323	7,012	,000	,363	2,752
	Teknologi Sistem Informasi	,358	,109	,129	3,283	,001	,498	2,007
	Efektivitas Pelayanan	,923	,089	,515	10,417	,000	,315	3,174
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat								

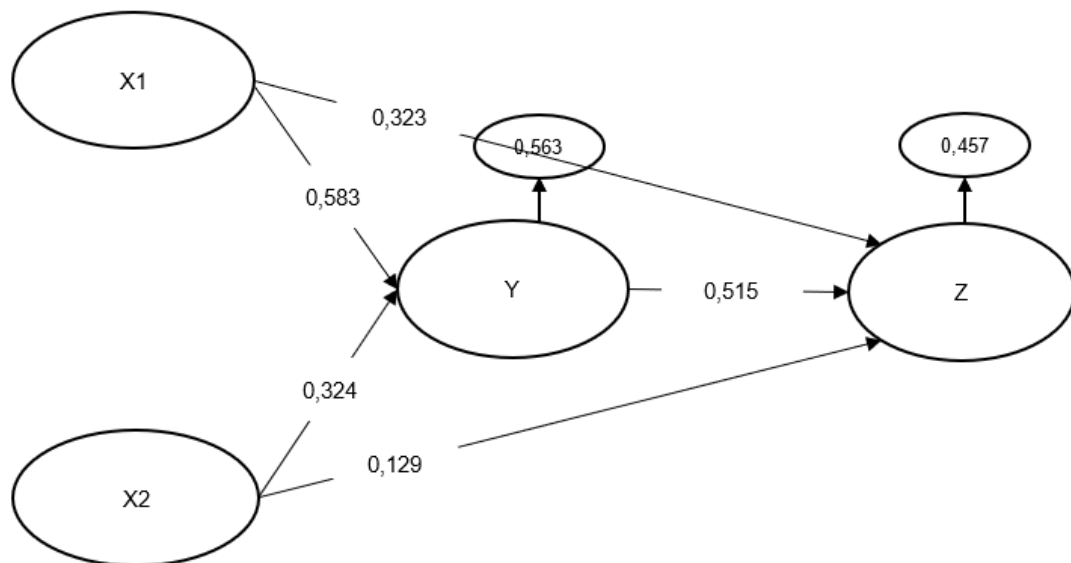
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Struktur persamaan untuk jalur kedua dapat disusun sebagai berikut :

$$Z = 0,323X_1 + 0,129X_2 + 0,515Y + e_2$$

Berdasarkan hasil analisis pada model regresi di atas, maka dapat digambarkan masing-masing hasil analisis jalur untuk pengaruh langsung yang terjadi di antara variabel dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 4.5 Analisis Jalur

Berdasarkan hasil pengujian untuk pengaruh langsung di antara masing-masing variabel pada gambar analisis jalur di atas, maka dapat dijelaskan dengan rincian sebagai berikut:

1. Nilai *standardized coefficient* pada variabel X1 terhadap Y adalah sebesar 0.583 dengan nilai *critical ratio* sebesar 13,171 pada tingkat signifikansi senilai 0.000. Oleh karena *standardized coefficients* bernilai positif pada taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *critical ratio* $> 1,96$ maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas armada berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan dapat **diterima**.
2. Nilai *standardized coefficient* pada variabel X2 terhadap Y adalah sebesar 0.324 dengan nilai *critical ratio* sebesar 7,326 pada tingkat signifikansi senilai 0.000. Oleh karena *standardized coefficients* bernilai positif pada taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *critical ratio* $> 1,96$ maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa teknologi system informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan dapat **diterima**.
3. Nilai *standardized coefficient* pada variabel X1 terhadap Z adalah sebesar 0.323 dengan nilai *critical ratio* sebesar 7,012 pada tingkat signifikansi senilai 0.000. Oleh karena *standardized coefficients* bernilai positif pada taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *critical ratio* $> 1,96$ maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1 . Hal ini berarti

bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas armada berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dapat **diterima**.

4. Nilai *standardized coefficient* pada variabel X2 terhadap Z adalah sebesar 0.129 dengan nilai *critical ratio* sebesar 3,283 pada tingkat signifikansi senilai 0.001. Oleh karena *standardized coefficients* bernilai positif pada taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *critical ratio* $> 1,96$ maka dapat diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan menerima H1. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa teknologi system informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dapat **diterima**.
5. Nilai *standardized coefficient* pada variabel Y terhadap Z adalah sebesar 0.515 dengan nilai *critical ratio* sebesar 10,417 pada tingkat signifikansi senilai 0.000. Oleh karena *standardized coefficients* bernilai positif pada taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai *critical ratio* $> 1,96$ maka dapat diambil keputusan bahwa H0 ditolak dan menerima H1. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dapat **diterima**.

Adapun variabel mediasi dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat dengan uraian penjelasan untuk hubungan tidak langsung adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh fasilitas armada terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan.

Untuk mengetahui nilai dari pengaruh tidak langsung pada hubungan ini maka dilakukan perhitungan secara manual untuk masing-masing hubungan antar variabel di dalam jalur tersebut. Adapun perhitungan dalam analisis tersebut adalah sebagai berikut:

Pengaruh tidak langsung antara variabel X1 terhadap Z melalui Y adalah sebesar $(0,583 \times 0,515) 0,300$.

Sementara untuk menentukan tingkat signifikansi dalam hubungan ini digunakan perhitungan *sobel test* melalui bantuan alat kalkulasi *sobel test*.

Adapun hasil *sobel test* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.583	Sobel test: 5.14203404	0.05839032	2.7e-7
b	0.515	Aroian test: 5.12595835	0.05857344	3e-7
s _a	0.052	Goodman test: 5.15826194	0.05820662	2.5e-7
s _b	0.089	Reset all	Calculate	

Berdasarkan hasil *sobel test* tersebut diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dan nilai *t-statistic* sebesar 5,142 dengan besaran nilai pengaruh adalah sebesar 0,300. Nilai koefisien regresi yang positif pada taraf signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Oleh karenanya, dari nilai hubungan tidak langsung serta hasil uji sobel pada jalur 1 ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan sebelumnya yaitu fasilitas armada berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan adalah **diterima**.

2. Pengaruh fasilitas armada terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan.

Untuk mengetahui nilai dari pengaruh tidak langsung pada hubungan ini maka dilakukan perhitungan secara manual untuk masing-masing

hubungan antar variabel di dalam jalur tersebut. Adapun perhitungan dalam analisis tersebut adalah sebagai berikut:

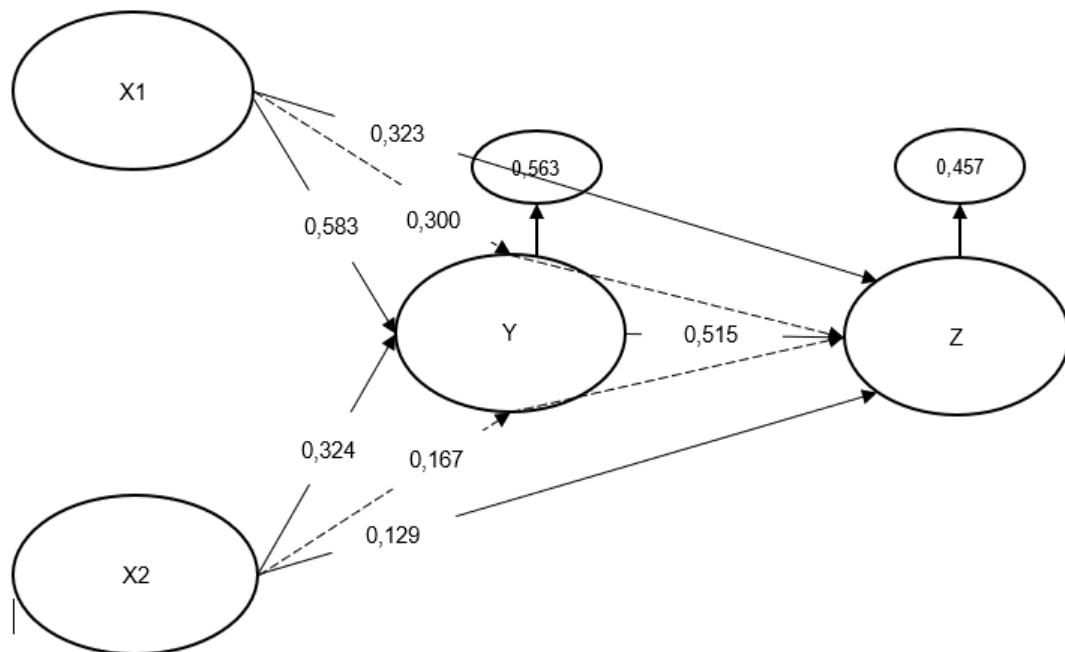
Pengaruh tidak langsung antara variabel X2 terhadap Z melalui Y adalah sebesar $(0,324 \times 0,515) 0,167$.

Sementara untuk menentukan tingkat signifikansi dalam hubungan ini digunakan perhitungan *sobel test* melalui bantuan alat kalkulasi *sobel test*. Adapun hasil *sobel test* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.324	Sobel test: 3.64617795	0.04576299	0.00026617
b	0.515	Aroian test: 3.6137858	0.04617318	0.00030176
s _a	0.069	Goodman test: 3.67945706	0.04534908	0.00023373
s _b	0.089	Reset all	Calculate	

Berdasarkan hasil *sobel test* tersebut diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dan nilai *t-statistic* sebesar 3,646 dengan besaran nilai pengaruh adalah sebesar 0,167. Nilai koefisien regresi yang positif pada taraf signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Oleh karenanya, dari nilai hubungan tidak langsung serta hasil uji *sobel* pada jalur 1 ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan sebelumnya yaitu teknologi system informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan adalah **diterima**.

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat digambarkan masing-masing hasil analisis jalur untuk pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung yang terjadi di antara variabel dengan gambar sebagai berikut:



Seluruh hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini adalah berpengaruh secara positif dan signifikan, atau **diterima**.

D. PEMBAHASAN

Pembahasan ini difokuskan pada keputusan yang dihasilkan dari pengujian hipotesis, sebagai upaya untuk menjawab perumusan masalah penelitian. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode kuantitatif dengan dukungan aplikasi *SPSS*, berikut adalah hasil dari penelitian “Analisis Fasilitas Armada Kendaraan Samsat, Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Dengan Variabel Intervening Efektivitas Pelayanan”

1. Pengaruh Fasilitas Armada terhadap Efektivitas Pelayanan

Mengacu pada hasil analisis yang dilakukan menggunakan metode analisis *path* melalui regresi linear berganda, ditemukan bahwa Fasilitas Armada Kendaraan Samsat berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan.

Berdasarkan analisis menggunakan metode analisis *path* melalui regresi linear berganda, hasil temuan menunjukkan bahwa Fasilitas Armada Kendaraan Samsat memiliki pengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan. Dalam hal ini, indikator yang paling berkontribusi dalam Efektivitas Pelayanan adalah sebagai berikut, mulai dari yang tertinggi hingga terendah.

Fasilitas antrian di Kantor Samsat dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pengunjung (*X1_4*) Skor rata-rata: 4.45 Merupakan indikator tertinggi. Hal ini sesuai dengan fakta

empiric yang terjadi dilapangan dimana Indikator "Fasilitas antrian di Kantor Samsat dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pengunjung" merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan efektivitas pelayanan di SAMSAT. Fakta empiris yang mendukung indikator ini adalah pengamatan langsung terhadap pengalaman pengunjung di SAMSAT, di mana keberadaan fasilitas antrian yang baik secara signifikan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan bagi mereka.

Berbagai penelitian sebelumnya juga telah mengkonfirmasi pentingnya fasilitas antrian dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Beberapa teori pendukung dari penelitian sebelumnya meliputi penelitian yang dilakukan oleh Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lena & Dompok. (2022), ditemukan bahwa fasilitas antrian di Kantor SAMSAT memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas antrian yang baik dapat mengurangi waktu tunggu pengunjung serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi mereka. Hal ini sejalan dengan teori manajemen operasi yang menekankan pentingnya pengaturan proses dan alur kerja yang efisien dalam meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan.

Kemudian indikator tertinggi kedua yakni "Sistem IT di kantor SAMSAT telah memenuhi kebutuhan Masyarakat" dalam proses administrasi

kendaraan, seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, atau informasi kendaraan secara online. Fakta empirik menunjukkan bahwa dengan adopsi teknologi informasi yang memadai, seperti sistem pembayaran online, perpanjangan STNK secara daring, dan penyediaan informasi kendaraan secara online, pelayanan di Kantor SAMSAT menjadi lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Penggunaan teknologi ini membantu mengurangi waktu tunggu, meminimalkan kesalahan administrasi, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susilowati & Pangestu (2023) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan menyoroti hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang dapat ditingkatkan melalui penyediaan layanan yang mudah diakses dan efisien. Sementara teori pengalaman pelanggan menekankan pentingnya pengalaman positif melalui penggunaan teknologi yang memudahkan pelanggan dalam mendapatkan layanan.

Kemudian Untuk Indikator Tertinggik etiga yakni “Petugas di kantor SAMSAT ramah dan pelayanan yang cepat dalam proses administrasi kendaraan (X1_2) - Skor rata-rata: 4.40. Memberikan gambaran bahwa fakta empirik menunjukkan bahwa responsif dan ramahnya petugas di Kantor SAMSAT serta kecepatan dalam proses administrasi kendaraan memiliki dampak positif terhadap pengalaman pengguna layanan. Pengalaman positif ini dapat mencakup pelayanan yang lebih efisien, minimnya waktu tunggu,

serta penyelesaian administrasi yang lancar dan tepat waktu.

Teori pendukung dari penelitian sebelumnya juga mendukung temuan ini. Teori kepuasan pelanggan Hasniaty st.al (2022) menekankan pentingnya interaksi antara pelanggan dan petugas dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Responsif dan ramahnya petugas di Kantor SAMSAT dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan pengalaman positif yang berkelanjutan.

Selain itu, teori manajemen sumber daya manusia juga relevan dalam konteks ini. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui seleksi, pelatihan, dan pengembangan petugas yang kompeten dan memiliki sikap yang ramah terhadap pelanggan.

Dengan demikian, investasi dalam pelatihan petugas untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan kecepatan dalam proses administrasi kendaraan di Kantor SAMSAT dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan

Dan indikator dengan rerata terendah yakni “Lokasi dan waktu pelayanan Samsat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (X1_1) - Skor rata-rata: 4.40” Hal ini dapat dijelaskan bahwa fakta empirik menunjukkan bahwa ketepatan lokasi dan waktu pelayanan SAMSAT sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan memiliki dampak yang relatif lebih rendah terhadap pengalaman pengguna layanan. Hal ini mungkin disebabkan oleh

adanya ketidaksesuaian antara jadwal layanan yang ditetapkan dan waktu sebenarnya pelayanan yang diberikan, atau mungkin juga karena kurangnya informasi yang jelas mengenai jadwal layanan bagi pengguna.

Teori pendukung dari penelitian sebelumnya dapat memberikan pemahaman tambahan tentang temuan ini. Teori manajemen operasi menekankan pentingnya pengaturan proses operasional yang efisien, termasuk penjadwalan yang tepat waktu. Keterlambatan atau ketidaksesuaian jadwal pelayanan dapat menurunkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, teori kepuasan pelanggan juga relevan dalam konteks ini. Pelanggan cenderung merasa tidak puas jika layanan tidak tersedia sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan hal ini dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Kotler 2019).

Dengan demikian, perbaikan dalam pengelolaan jadwal pelayanan SAMSAT, termasuk peningkatan akurasi dan ketersediaan informasi mengenai jadwal layanan, dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas antrian di Kantor Samsat memiliki dampak paling signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan, diikuti oleh Sistem IT, kemudian pelayanan petugas, dan terakhir adalah faktor lokasi dan waktu pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas

fasilitas antrian di Kantor Samsat dapat dijadikan fokus untuk meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan.

2. Pengaruh Teknologi Sistem Informasi terhadap Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dalam konteks pengaruh Teknologi Sistem Informasi terhadap Efektivitas Pelayanan di Kantor SAMSAT, indikator tertinggi adalah intensitas pemanfaatan teknologi, diikuti oleh jumlah aplikasi atau perangkat lunak, dan terakhir adalah frekuensi pemanfaatan teknologi. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Johar et al (2016) yang menyatakan bahwa Penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan pada begbagai aspek kegiatan pelayanan public. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam e government ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pengelolaan pendaftaran penduduk seperti yang telah diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah salah satu jenis perangkat lunak (software) yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Sedangkan fakta empiric penelitian yang dilakukan ini ditemukan bahwa **Indikator Intensitas Pemanfaatan Teknologi**, Indikator ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas pemanfaatan teknologi informasi di Kantor SAMSAT, semakin besar pengaruhnya terhadap meningkatkan efektivitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa penggunaan intensif teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan.

Indikator Jumlah Aplikasi atau Perangkat Lunak, Indikator ini menunjukkan bahwa keberadaan beragam aplikasi atau perangkat lunak dalam sistem informasi di Kantor SAMSAT dapat berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan. Temuan ini mendukung konsep bahwa aplikasi atau perangkat lunak yang beragam dapat memperluas kemampuan sistem informasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan pengguna layanan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Indikator Frekuensi Pemanfaatan Teknologi, meskipun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan, namun nilai rata-rata yang lebih rendah mungkin menunjukkan bahwa faktor lain seperti intensitas dan jumlah aplikasi perangkat lunak memiliki dampak yang lebih besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa frekuensi pemanfaatan teknologi, meskipun penting, mungkin tidak memiliki dampak yang sama besarnya seperti faktor-faktor lain dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, hasil temuan mendukung urutan indikator tersebut,

yang menegaskan bahwa intensitas pemanfaatan teknologi informasi dan keberagaman aplikasi atau perangkat lunak memiliki pengaruh yang lebih besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan daripada frekuensi pemanfaatan teknologi.

3. Pengaruh Fasilitas Armada terhadap Kepuasan Masyarakat

Temuan bahwa fasilitas armada kendaraan di Kantor SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat memiliki implikasi yang luas. Pertama-tama, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Fasilitas armada, seperti Lokasi penempatan armada yang strategis, pelayanan yang ramah dan pelayanan yang cepat, Terpenuhinya sistem IT yang memadai, dan Fasilitas antrian yang memadai ternyata memiliki dampak yang besar dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh SAMSAT.

Dukungan dari penelitian terdahulu menguatkan temuan ini. Penelitian yang dilakukan oleh Musyaffa (2018), penelitian ini menemukan bahwa seorang pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan nilai dari produsen atau penyedia jasa yang dipilihnya. Selanjutnya, memahami perilaku dan mengenal lebih dekat dengan pelanggan menjadi kunci untuk mempertahankan eksistensi Perusahaan.

Bukti empiris dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas armada memainkan peran yang penting dalam mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan di Kantor SAMSAT. Dari hasil analisis data, terlihat bahwa aspek-aspek seperti kebersihan armada, ketersediaan kendaraan, dan kondisi keseluruhan armada memiliki korelasi positif yang signifikan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai

kualitas fasilitas armada di Kantor SAMSAT sebagai faktor penting dalam menilai kualitas layanan secara keseluruhan. Mereka memberikan penilaian yang tinggi untuk aspek-aspek tertentu seperti Lokasi penempatan armada yang strategis, pelayanan yang ramah dan pelayanan yang cepat, Terpenuhinya sistem IT yang memadai, dan Fasilitas antrian yang memadai. Ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan di Kantor SAMSAT sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas armada yang disediakan.

4. Pengaruh Teknologi Sistem Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Temuan penelitian ini menukan bahwa Teknologi Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Teknologi Sistem Informasi (TSI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat memiliki implikasi yang penting dalam konteks layanan publik, termasuk di Kantor SAMSAT. Penemuan ini menggambarkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dengan baik dapat meningkatkan persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu cara di mana TSI berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat adalah melalui peningkatan aksesibilitas dan efisiensi layanan. Dengan adopsi teknologi, proses administrasi kendaraan di Kantor SAMSAT dapat menjadi lebih mudah dan cepat. Misalnya, penggunaan sistem online untuk pembayaran pajak atau perpanjangan STNK dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen kendaraan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi Masyarakat.

Selain itu, TSI juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses layanan. Sistem informasi yang baik dapat memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang status administrasi kendaraan mereka. Misalnya, mereka dapat dengan

mudah memeriksa status pembayaran pajak atau jadwal perpanjangan STNK mereka melalui platform online. Hal ini tidak hanya meningkatkan transparansi dalam proses, tetapi juga memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat bahwa proses administrasi kendaraan di Kantor SAMSAT berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, TSI juga memungkinkan personalisasi layanan yang lebih baik. Dengan adanya data digital tentang pelanggan, Kantor SAMSAT dapat memberikan layanan yang lebih disesuaikan dengan kebutuhan individu. Misalnya, mereka dapat memberikan notifikasi kepada pemilik kendaraan tentang jadwal perpanjangan STNK mereka, atau menawarkan opsi pembayaran pajak secara otomatis. Hal ini membuat pengalaman masyarakat menjadi lebih positif dan memungkinkan mereka merasa dihargai sebagai pelanggan.

Temuan ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Johar et al (2016) yang menyatakan bahwa Penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan pada begbagai aspek kegiatan pelayanan public, yang menunjukkan bahwa TSI memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggan di berbagai sektor layanan. Penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa penggunaan teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi layanan, meningkatkan aksesibilitas, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan.

5. Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Temuan penelitian ini menukan bahwa Efektivitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat memiliki implikasi yang signifikan dalam konteks layanan publik,

termasuk di Kantor SAMSAT. Penemuan ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Efektivitas pelayanan berkaitan erat dengan bagaimana masyarakat memandang kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks Kantor SAMSAT, efektivitas pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan proses administrasi, waktu tunggu yang minimal, dan kejelasan informasi yang disediakan. Ketika layanan dianggap efektif, masyarakat akan cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka.

Kualitas pelayanan yang efektif juga menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Ketika proses administrasi berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan, masyarakat merasa dihargai dan diurus dengan baik oleh pihak penyelenggara layanan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan dan membuat mereka lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan di masa depan.

Efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kecukupan sumber daya, kualitas sistem dan prosedur, serta kompetensi petugas layanan. Ketika semua faktor ini berfungsi dengan baik dan terkoordinasi dengan baik, layanan cenderung menjadi lebih efektif. Oleh karena itu, penting bagi pihak berwenang di Kantor SAMSAT untuk terus memperbaiki dan meningkatkan berbagai aspek yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dari keberhasilan suatu layanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Ketika layanan dianggap efektif, masyarakat cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka dan lebih mungkin untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa pihak berwenang di Kantor SAMSAT perlu terus berupaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Ini dapat melibatkan upaya-upaya seperti peningkatan pelatihan petugas layanan, peningkatan sistem dan prosedur, serta penggunaan teknologi informasi yang lebih baik. Selain itu, penting juga untuk terus memantau dan mengevaluasi kualitas layanan secara berkala untuk memastikan bahwa standar yang ditetapkan terus tercapai atau bahkan ditingkatkan.

6. Pengaruh Fasilitas Armada terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Efektivitas Pelayanan

Penelitian tentang Pengaruh Fasilitas Armada terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Efektivitas Pelayanan memiliki implikasi yang penting dalam memahami bagaimana faktor-faktor ini saling terkait dan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks Kantor SAMSAT, di mana fasilitas armada kendaraan menjadi bagian integral dari proses layanan, pemahaman yang mendalam tentang pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan sangatlah relevan.

Fasilitas armada, dapat memengaruhi efektivitas pelayanan di Kantor SAMSAT. Kendaraan yang bersih dan terawat dengan baik dapat

menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi masyarakat dan petugas layanan, sehingga meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan. Selain itu, ketersediaan armada yang memadai juga memastikan bahwa layanan dapat diberikan tanpa hambatan atau penundaan yang tidak perlu, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Efektivitas pelayanan di Kantor SAMSAT mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan proses administrasi, waktu tunggu yang minimal, dan kejelasan informasi yang disediakan kepada masyarakat. Ketika layanan dianggap efektif, masyarakat akan merasa puas dengan pengalaman mereka dan cenderung memberikan umpan balik yang positif terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan merupakan kunci dalam memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kantor SAMSAT.

Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas armada berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan di Kantor SAMSAT. Ketika fasilitas armada yang disediakan baik, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Fasilitas armada yang memadai dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi efektivitas pelayanan, seperti yang tercermin dalam kebersihan dan ketersediaan armada yang baik.

Penelitian ini menyoroti pentingnya hubungan antara fasilitas armada, efektivitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT. Dengan memahami dan mengakui pengaruh positif fasilitas armada terhadap efektivitas pelayanan dan, akibatnya, terhadap kepuasan masyarakat, pihak berwenang dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik.

7. Pengaruh Teknologi sistem informasi terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Efektivitas Pelayanan

Teknologi system informasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor SAMSAT. Dengan adopsi teknologi yang tepat, proses administrasi kendaraan dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Contohnya, penggunaan aplikasi atau platform online untuk pembayaran pajak atau perpanjangan STNK dapat mengurangi waktu tunggu dan menyederhanakan proses administrasi secara keseluruhan. Selain itu, sistem informasi yang baik juga dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara berbagai bagian di dalam Kantor SAMSAT, sehingga mempercepat penanganan dan resolusi masalah.

Efektivitas pelayanan yang ditingkatkan melalui penggunaan Teknologi system informasi dapat berkontribusi langsung terhadap kepuasan masyarakat. Ketika proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan, masyarakat akan merasa diurus dengan baik oleh pihak penyelenggara layanan. Mereka akan merasa dihargai dan didengar, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT.

Pengaruh Teknologi system informasi terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan dapat dijelaskan melalui beberapa mekanisme. Pertama, Teknologi system informasi meningkatkan aksesibilitas layanan dengan menyediakan opsi online yang memungkinkan masyarakat untuk

mengakses informasi atau melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Kedua, Teknologi system informasi meningkatkan efisiensi layanan dengan mengotomatiskan proses administrasi atau mengurangi kebutuhan akan interaksi langsung dengan petugas layanan. Ini mengurangi waktu tunggu dan potensi kesalahan manusia dalam proses layanan. Terakhir, Teknologi system informasi meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses tentang prosedur, biaya, dan status administrasi kendaraan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Variabel Fasilitas armada samsat berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan. Hal ini berarti hipotesis diterima.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Variabel Teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan, Hal ini berarti hipotesis diterima.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Fasilitas armada samsat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti hipotesis diterima.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Variabel Teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti hipotesis diterima.
5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti hipotesis diterima.
6. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Fasilitas armada samsat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan. Hal ini berarti hipotesis diterima.
7. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui efektivitas pelayanan. Hal ini berarti hipotesis diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Terkait temuan yang menunjukkan indikator yang rendah yakni "lokasi dan waktu pelayanan SAMSAT sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan", maka langkah-langkah perbaikan yang dapat dipertimbangkan antara lain evaluasi jadwal pelayanan, penyusunan jadwal yang efisien, penyediaan informasi jadwal yang jelas, komunikasi efektif tentang perubahan jadwal, evaluasi kapasitas pelayanan, pemberian kesempatan kepada pengunjung untuk memberikan umpan balik, dan tinjauan proses manajemen operasional secara keseluruhan. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, Kantor SAMSAT dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan..
2. Terkait Teknologi system Informasi yakni "frekuensi pemanfaatan teknologi, diperlukan beberapa langkah perbaikan. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas tentang manfaat penggunaan teknologi di Kantor SAMSAT. Ini dapat dilakukan melalui penyuluhan dan pelatihan kepada pengguna layanan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang cara menggunakan teknologi secara efektif. Selain itu, perlu disederhanakan antarmuka aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna. Kemudian, diperlukan pengembangan fitur dan fungsionalitas lebih lanjut dalam aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan membuatnya lebih menarik untuk digunakan. Sementara itu, penting juga untuk menyediakan dukungan teknis yang ramah dan responsif bagi pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi. Terakhir, perlu dilakukan promosi aktif tentang penggunaan teknologi di Kantor SAMSAT melalui berbagai saluran komunikasi untuk meningkatkan minat dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan frekuensi

pemanfaatan teknologi di Kantor SAMSAT dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sejenis, supaya meneliti faktor-faktor lain di luar penelitian ini yang mempunyai pengaruh baik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan samsat. diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel serta metode diluar penelitian ini .

3. Untuk meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan yakni dengan memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah dimengerti kepada masyarakat tentang prosedur, kebijakan, dan hak mereka dalam mendapatkan layanan di Kantor SAMSAT. Selain itu, perlu ditingkatkan juga akuntabilitas petugas dalam menjalankan tugas mereka dengan benar dan bertanggung jawab. Ini dapat dilakukan melalui penerapan sistem pengawasan internal yang lebih ketat dan mekanisme pelaporan yang transparan bagi pelanggaran etika atau standar layanan. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan persepsi masyarakat akan kondisional di Kantor SAMSAT dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.
4. Dalam hal prosedur juga dapat dilakukan beberapa langkah perbaikan. Pertama, prosedur-prosedur yang ada perlu disederhanakan untuk mengurangi kebingungan bagi pengguna layanan. Kedua, informasi tentang prosedur-prosedur tersebut harus disampaikan secara jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Ketiga, pastikan aksesibilitas informasi tentang prosedur-prosedur tersebut mudah diakses oleh masyarakat. Keempat, berikan pelatihan kepada petugas layanan untuk memastikan pemahaman yang baik tentang prosedur-prosedur tersebut. Terakhir, lakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap prosedur-prosedur yang ada sesuai dengan umpan balik dari pengguna layanan. Dengan langkah-langkah ini,

diharapkan prosedur dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan di Kantor SAMSAT.

DAFTAR PUSTAKA

- Almahbuby, A. M. (2021). Efektivitas layanan samsat unggulan dalam memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Ahrianto Bagus Johar, A. Simpursiah, Indrayani Nur. 2016. Pengaruh Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Riset Edisi 13. Vol 2, No. 007. Unibos.*
- Anisyyah, A. (2023). Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Rahmawati, N. D., & Wijayanti, L. E. (2021). Kualitas Layanan di Kantor Pelayanan Daerah (KPPD) DIY di Kabupaten Sleman (Doctoral dissertation, Universitas Teknologi Yogyakarta).
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 176-185.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka CiPTa.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank Bjb. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Azwar, S. (2006). *Reliabilitas Dan Validitas (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono, B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta : rineka ciPTa,.
- City, B. (2020). Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner Dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam The Influence Of Application Of Samsat Periphery, *Samsat. Measurement*, 14(1), 1-9.
- dos Santos, P. D. S., & Wijaya, A. F. (2015). Efektivitas Pelayanan dan Pengawasan dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Elvina, E., & Zebua, M. (2019). Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Partisipasi dan Implementasi Kebijakan dengan Efektifitas Pembangunan Program Dana Desa sebagai Variabel Intervening. *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(1), 1-9.
- Erika, R. (2020). Efektivitas Inovasi Layanan Drive Thru Samsat Keliling Kedai Samsat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sulawesi Selatan. (Universitas Muhammadiyah Makassar)

- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss 25.0 : Edisi 9. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie. TheLiang. (2000). Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Hasniaty**, Natsir Hamzah, Gloria M, Johny W. Soetikno. 2022. Analysis Of Service Quality, Price And Container Distribution On Competitive Advantage Through Consumer Excellence At PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Makassar Branch. Journal Artificial Intelligence. Volume: Vol 6, No 1.2, Desember 2022. ISSN : ISSN: 2579-7298.
- Hardani, dkk (2020) Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif .Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Grup
- Jogiyanto. (2005). Analisis Dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Johar, A. B. (2017). Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. *Economics Bosowa*, 2(2), 94-108.
- Jumarianto, J. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala). *Legalitas: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 1(2), 91-104.
- Juniarti, U., Inapty, B. A., & Rakhmawati, I. (2022). Pengaruh Kompetensi Aparatur, Partisipasi Masyarakat, Terhadap Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Labuhan Haji Dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 2(3), 608-620.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik) (1st Ed.). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
- Kinarwanto, Bangun. (2016). "Faktor-Faktor Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual (Studi Pada Pdam Kota Malang)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb Universitas Brawijaya Volume 1 No.2*
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lena & Timbul Dompok. 2022. Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling Di Kota Batam. *Scientia Journal*. Vol 5. No. 1. 2022. e-ISSN : [2714-593X](#). Universitas Putera Batam Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
- Maimunah, M. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Makmur. (2011). Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Bandung: PT. Refika Aditama

- Manake, T., Rares, J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembah Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Minallah, F., Lubis, L. A., & Achmad, N. (2021). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara. *PERSPEKTIF*, 10(2), 527-542.
- Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., & Aditiya, V. (2023). Literature Riview: Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 5(1), 51-55.
- Mody, P. (2022). Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru Dan Gerai Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Musyaffa, A. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Po Tiara Mas Surabaya. Diploma Thesis, Stie Mahardhika Surabaya.
- Mutia, Nunung & Firdaus Hamta (2020), Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner Dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam, *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 14(1), 1–9.
- Nashihah, D. (2021). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening Kabupaten Pati (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Nawawi, Hadari. (2017). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurchaya, S. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pengajuan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Online Pada Samsat Putri Hijau.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Bandung: Alfabeta.
- Prananto, D. Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja Dan Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. *Universitas Negeri Semarang nd*, 1, 1-75.
- Sani, A., & Maharani Ekowati, V. (2020). Spirituality at work and organizational commitment as moderating variables in relationship between Islamic spirituality and OCB IP and influence toward employee performance. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1777-1799.
- Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(2), 345-369.
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bandung. *GRIN: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2), 78-84.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Ejournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11-20.

- Siagian P, Sondang. (2007). Fungsi-Fungsi Manajerial Edisi Revisi. Jakarta. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijanpoltak. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dana Implementasi. Jakarta: PT. Bumiaksara
- Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business And Accounting Education Journal*, 1(3), 258-264.
- Suryati, L. (2015). Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Deepublish.
- Sutama. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D. Surakarta: Fairuz Media
- Susilowati susilowati & Angella Rosha Pangestu. 2023. Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Wilayah Jakarta Utara <https://doi.org/10.59713/projip.v2i2.673>. *Jurnal Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 2 No. 2 Oktober 2023.
- Syarif, R. I. S. K. A. (2022). Pengaruh Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Makasa. *Journal of Management*.
- Tujni, B., & Hutrianto, H. (2018). Evaluasi Sistem E-Samsat Berbasis Mobile Untuk Layanan Masyarakat Kota Palembang Dengan Technology AccePTance Model. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 20(2), 136-146.
- Undang-Undang. Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wardani, D. K., & Rumiyatun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*, 18.
- Wijayanti, A. K., & Sarinah, S. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Bulungan (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan). *Jurnal Ekonomika*, 8(2), 8-32.
- Resmityowati, Maria Rosaria. (2016). Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei pada Wajib Pajak Pengguna Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

Lampiran 1

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i masyarakat

Kelurahan penajam, petung dan sepaku

Dengan Hormat,

Untuk memenuhi Sebagian persyaratan menyelesaikan Pendidikan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Fajar, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan Tesis yang berjudul **“Analisis Fasilitas Armada Kendaraan Samsat, Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Dengan Variabel Intervening Efektivitas Pelayanan”**.

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada pada kuesioner ini. Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saya dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Penajam, November 2023

(Ahmad Jais)

DAFTAR PERNYATAAN

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat saudara dan tanpa dipengaruhi oleh pihak lain.
2. Jawaban saudara atau pernyataan ini tidak ada yang salah dan tidak adayang benar.
3. Pernyataan dan hasil jawaban saudara hanya bertujuan untuk hasilpenelitian.
4. Berilah tanda ‘ √ ’ pada setiap jawaban yang saudara berikan.
5. Skala pengukuran variabel gaya kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja dan kinerja pegawai. Jika jawabannya :
a) Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

- b) Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
- c) Skor 3 untuk jawaban Kurang Setuju (KS)
- d) Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- e) Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

B. DATA RESPONDEN

Profil Responden Berilah tanda Check list (√) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda :

1. Nama :
2. Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Pendidikan Terakhir : SMP SMA/SMK S1 S2
4. Usia : ☐ 20 – 30 Tahun
☐ 31 – 40 Tahun
☐ 41 – 50 Tahun
☐ > 50 Tahun
5. Lokasi samsat : (1) Penajam
(2) Patung
(3) Sepaku

C. DAFTAR KUESIONER

1. Variabel Fasilitas Armada Samsat (X1)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
1.	Lokasi dan waktu pelayanan Samsat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
2.	Petugas di kantor SAMSAT ramah dan pelayanan yang cepat dalam proses administrasi kendaraan					

3.	Sistem IT di kantor SAMSAT telah memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam proses administrasi kendaraan, seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, atau informasi kendaraan secara online					
4.	Fasilitas antrian di Kantor Samsat dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pengunjung					

2. Variabel Teknologi Sistem Informasi (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
1.	Anda setuju bahwa sangat penting pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kemudahan dan kualitas layanan, seperti proses pembayaran pajak secara daring, perpanjangan STNK secara online, atau penggunaan sistem antrian elektronik untuk mengurangi waktu tunggu.					
2.	Saya sangat sering menggunakan layanan E-SAMSAT untuk keperluan administrasi kendaraan, seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, atau informasi kendaraan secara online					
3.	Saya merasa puas dengan sistem IT yang disediakan, untuk beberapa jenis pelayanan seperti pelayanan online untuk perpanjangan STNK atau TNKB, informasi pembayaran pajak kendaraan, dan pelacakan data kendaraan, telah meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam proses layanan					

3. Variabel Efektifitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
1.	Transparansi Pelayanan Anda merasa sangat jelas dan terbuka informasi yang diberikan oleh kantor SAMSAT terkait prosedur, biaya, dan kebijakan layanan kepada pengguna layanan					
2.	Akuntabilitas Anda merasa kantor SAMSAT jelas dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya serta menanggapi masukan atau keluhan dari pengguna layanan					
3.	Kondisional Dalam pengalaman Anda menggunakan layanan di kantor SAMSAT, Anda merasa efektivitas pelayanan terjaga, mengingat berbagai kondisi dan situasi yang mungkin mempengaruhi proses layanan yang diberikan					
4.	Partisipatif Anda merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau perbaikan layanan di kantor SAMSAT, yang memungkinkan anda untuk menyampaikan masukan atau pendapat Anda.					
5	Kesamaan hak Anda merasa bahwa setiap individu diperlakukan dengan adil dan setara dalam mendapatkan akses dan pelayanan di kantor SAMSAT					

4. Kepuasan Masyarakat (Z)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
1.	Anda setuju dengan keterpenuhan dan keterbukaan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk layanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT					
2.	Anda setuju dengan kelancaran dan keterpahaman prosedur-prosedur yang harus diikuti dalam mendapatkan layanan di kantor SAMSAT					
3.	Anda setuju dengan kecepatan dan ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT dalam memproses permohonan atau keperluan administratif Anda					
4.	Anda setuju dengan kewajaran dan transparansi biaya atau tarif yang dikenakan oleh kantor SAMSAT dalam memberikan layanan administratif					
5.	Anda setuju dengan ketersediaan dan relevansi berbagai layanan yang ditawarkan oleh kantor SAMSAT sesuai dengan kebutuhan dan harapan Anda					
6	Anda setuju dengan tingkat keahlian, profesionalisme, dan keterampilan staf atau petugas kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan dan menangani kebutuhan Anda dengan baik					
7	Anda puas dengan sikap, keramahan, dan responsifitas staf atau petugas kantor SAMSAT dalam berinteraksi dengan Anda selama proses pelayanan					

8	Anda Setuju dengan responsibilitas dan efektivitas kantor SAMSAT dalam menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang Anda berikan					
---	--	--	--	--	--	--

Lampiran 2

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Lokasi	Usia Responden
N	Valid	272	272	272	272
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	186	68,4	68,4	68,4
	Perempuan	86	31,6	31,6	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	,4	,4	,4
	SMA	75	27,6	27,6	27,9
	Diploma	6	2,2	2,2	30,1
	Strata 1	154	56,6	56,6	86,8

	Strata 2	35	12,9	12,9	99,6
	Strata 3	1	,4	,4	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

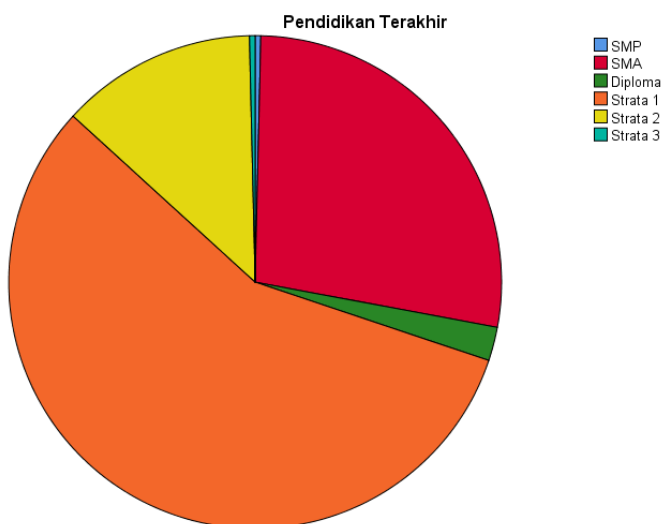
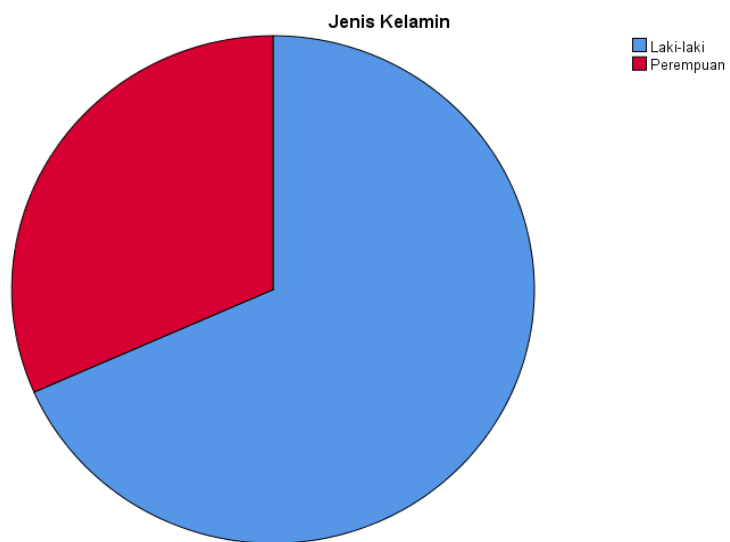
Lokasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penajam	140	51,5	51,5	51,5
	Patung	101	37,1	37,1	88,6
	Sepaku	31	11,4	11,4	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

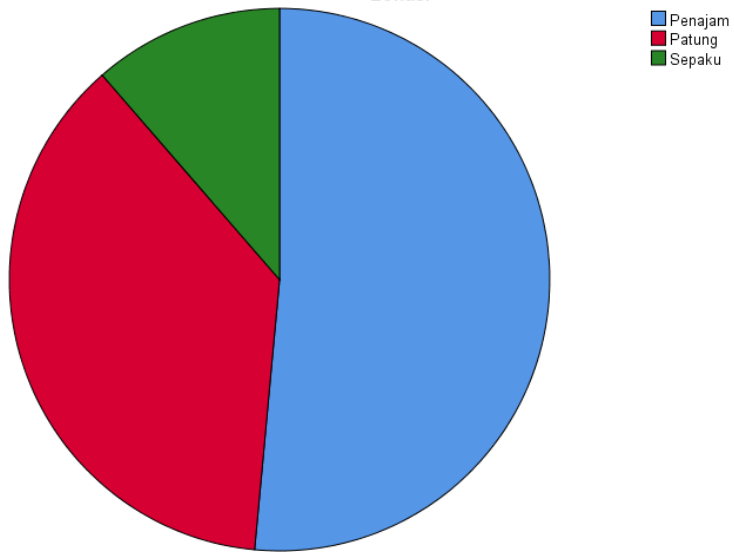
Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 Thn sd 30 Thn	21	7,7	7,7	7,7
	31 Thn sd 40 Thn	107	39,3	39,3	47,1
	41 Thn sd 50 Thn	94	34,6	34,6	81,6
	> 51 Thn	50	18,4	18,4	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

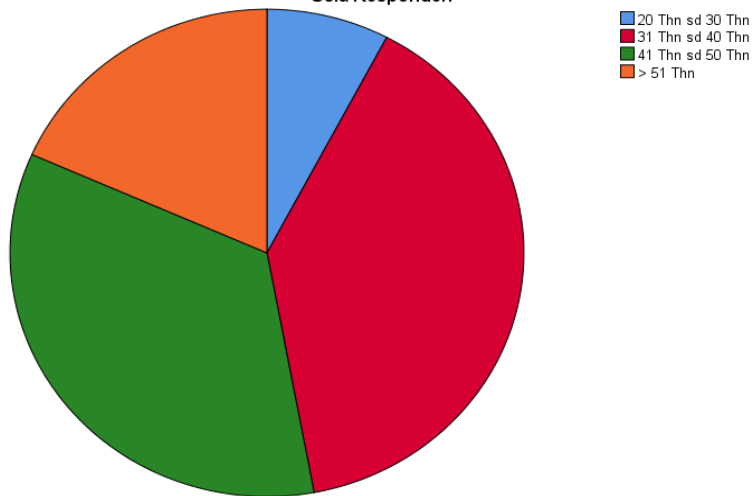
Pie Chart



Lokasi



Usia Responden



Descriptives X1**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1_1	272	3	5	4,40	,612
X1_2	272	3	5	4,40	,635
X1_3	272	3	5	4,43	,627
X1_4	272	3	5	4,45	,624
Valid N (listwise)	272				

Descriptives X2**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2_1	272	3	5	4,33	,626
X2_2	272	3	5	4,29	,653
X2_3	272	3	5	4,32	,618
Valid N (listwise)	272				

Descriptives Y**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	272	3	5	4,34	,611
Y2	272	3	5	4,35	,630
Y3	272	3	5	4,35	,600
Y4	272	3	5	4,35	,624
Y5	272	3	5	4,35	,626
Valid N (listwise)	272				

Descriptives Z

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Z1	272	3	5	4,48	,642
Z2	272	3	5	4,38	,644
Z3	272	3	5	4,50	,637
Z4	272	3	5	4,44	,640
Z5	272	3	5	4,51	,643
Z6	272	3	5	4,49	,654
Z7	272	3	5	4,46	,658
Z8	272	3	5	4,47	,653
Valid N (listwise)	272				

Correlations

Notes

Output Created		18-FEB-2024 01:52:51
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X1_1 X1_2 X1_3 X1_4 X1 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	Fasilitas Armada
X1_1	Pearson Correlation	1	,564**	,539**	,486**	,794**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	272	272	272	272	272
X1_2	Pearson Correlation	,564**	1	,575**	,570**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	272	272	272	272	272
X1_3	Pearson Correlation	,539**	,575**	1	,543**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	272	272	272	272	272
X1_4	Pearson Correlation	,486**	,570**	,543**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	272	272	272	272	272

Fasilitas Armada	Pearson Correlation	,794**	,836**	,818**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	272	272	272	272	272

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Notes

Output Created		18-FEB-2024 01:53:10
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X2_1 X2_2 X2_3 X2 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	Teknologi Sistem Informasi
X2_1	Pearson Correlation	1	,507**	,457**	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	272	272	272	272
X2_2	Pearson Correlation	,507**	1	,455**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	272	272	272	272
X2_3	Pearson Correlation	,457**	,455**	1	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	272	272	272	272
Teknologi Sistem Informasi	Pearson Correlation	,811**	,819**	,786**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	272	272	272	272

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Notes

Output Created		18-FEB-2024 01:53:28
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
Y1	Pearson Correlation	1	,497**	,421**	,599**	,407**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	
	N	272	272	272	272	272	
Y2	Pearson Correlation	,497**	1	,552**	,484**	,476**	

	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	
	N	272	272	272	272	272	
Y3	Pearson Correlation	,421**	,552**	1	,459**	,470**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	
	N	272	272	272	272	272	
Y4	Pearson Correlation	,599**	,484**	,459**	1	,471**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	
	N	272	272	272	272	272	
Y5	Pearson Correlation	,407**	,476**	,470**	,471**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		
	N	272	272	272	272	272	
Efektivitas Pelayanan	Pearson Correlation	,762**	,787**	,754**	,787**	,739**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	272	272	272	272	272	

Correlations

Notes

Output Created		18-FEB-2024 01:53:46
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Z1 Z2 Z3 Z4 Z5 Z6 Z7 Z8 Z /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Correlations

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5				
Z1	Pearson Correlation	1	,699**	,636**	,612**	,648**				
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000				
	N	272	272	272	272	272				
Z2	Pearson Correlation	,699**	1	,627**	,632**	,632**				
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000				

	N	272	272	272	272	272				
Z3	Pearson Correlation	,636**	,627**	1	,607**	,640**				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000				
	N	272	272	272	272	272				
Z4	Pearson Correlation	,612**	,632**	,607**	1	,621**				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000				
	N	272	272	272	272	272				
Z5	Pearson Correlation	,648**	,632**	,640**	,621**	1				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000					
	N	272	272	272	272	272				
Z6	Pearson Correlation	,618**	,659**	,602**	,615**	,667**				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000				
	N	272	272	272	272	272				
Z7	Pearson Correlation	,582**	,597**	,559**	,567**	,659**				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000				
	N	272	272	272	272	272				
Z8	Pearson Correlation	,592**	,636**	,630**	,560**	,625**				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000				
	N	272	272	272	272	272				

Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	,820**	,835**	,807**	,794**	,837**				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000				
	N	272	272	272	272	272				

Regression

Notes

Output Created		18-FEB-2024 01:56:07
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax			REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID ZRESID.
Resources	Processor Time		00:00:01,67
	Elapsed Time		00:00:01,35
	Memory Required		3792 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots		664 bytes
Variables	Created	or RES_1	Unstandardized Residual
Modified		ZRE_1	Standardized Residual

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	----------------------	----------------------	--------

1	Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada ^b	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,828 ^a	,685	,683	1,334	1,645

a. Predictors: (Constant), Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada

b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1040,676	2	520,338	292,378	,000 ^b
	Residual	478,732	269	1,780		
	Total	1519,408	271			

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	3,198	,775		4,127	,000
	Fasilitas Armada	,681	,052	,583	13,171	,000
	Teknologi Sistem Informasi	,502	,069	,324	7,326	,000

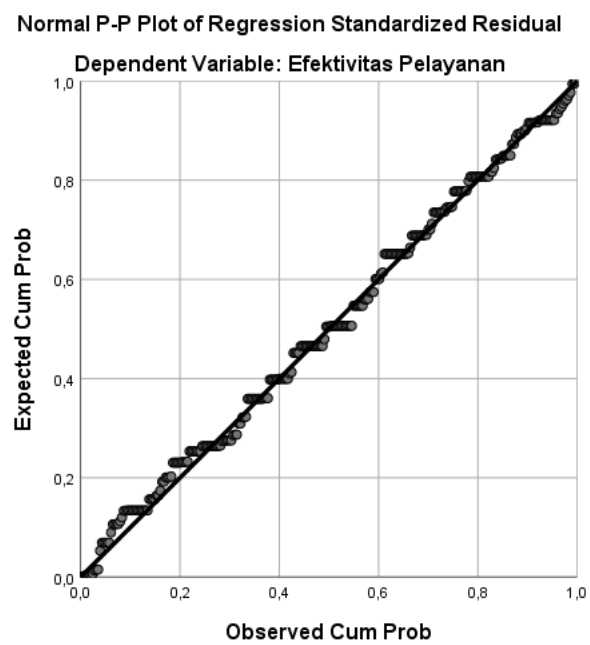
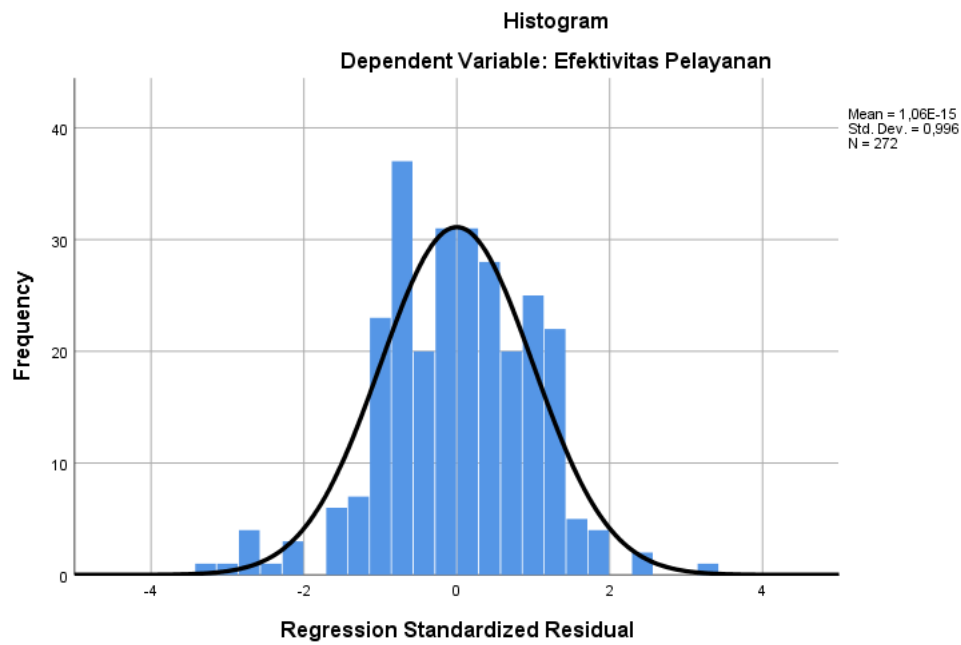
a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

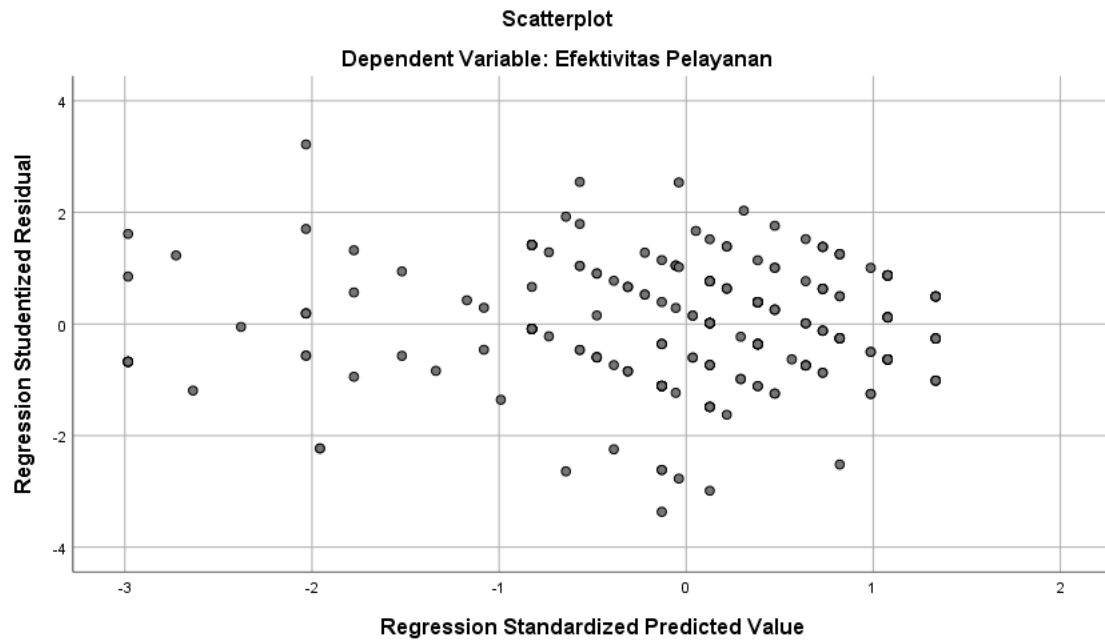
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,89	24,34	21,73	1,960	272
Std. Predicted Value	-2,983	1,333	,000	1,000	272
Standard Error of Predicted Value	,082	,307	,133	,045	272
Adjusted Predicted Value	15,81	24,36	21,73	1,957	272
Residual	-4,476	4,251	,000	1,329	272
Std. Residual	-3,356	3,186	,000	,996	272
Stud. Residual	-3,367	3,218	,000	1,003	272
Deleted Residual	-4,508	4,335	-,001	1,348	272
Stud. Deleted Residual	-3,434	3,275	-,001	1,008	272
Mahal. Distance	,031	13,348	1,993	2,362	272
Cook's Distance	,000	,093	,005	,012	272
Centered Leverage Value	,000	,049	,007	,009	272

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Charts





Regression

Notes

Output Created		18-FEB-2024 01:57:06
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax			REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Z /METHOD=ENTER X1 X2 Y /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID ZRESID.
Resources	Processor Time		00:00:01,30
	Elapsed Time		00:00:00,41
	Memory Required		4400 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots		648 bytes
Variables Created	orRES_2	Unstandardized Residual	
Modified	ZRE_2	Standardized Residual	

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	Efektivitas Pelayanan, Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada ^b	.	Enter
---	--	---	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,891 ^a	,794	,791	1,938	1,897

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3869,746	3	1289,915	343,440	,000 ^b
	Residual	1006,574	268	3,756		
	Total	4876,320	271			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,899	1,161		-,774	,439
	Fasilitas Armada	,675	,096	,323	7,012	,000
	Teknologi Sistem Informasi	,358	,109	,129	3,283	,001
	Efektivitas Pelayanan	,923	,089	,515	10,417	,000

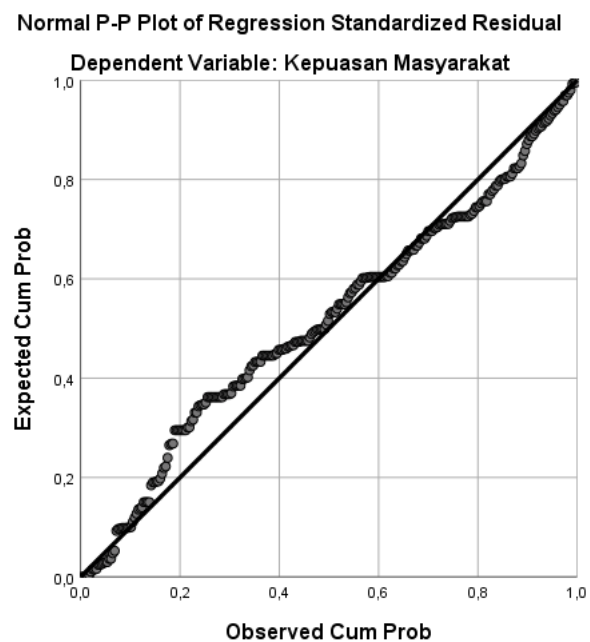
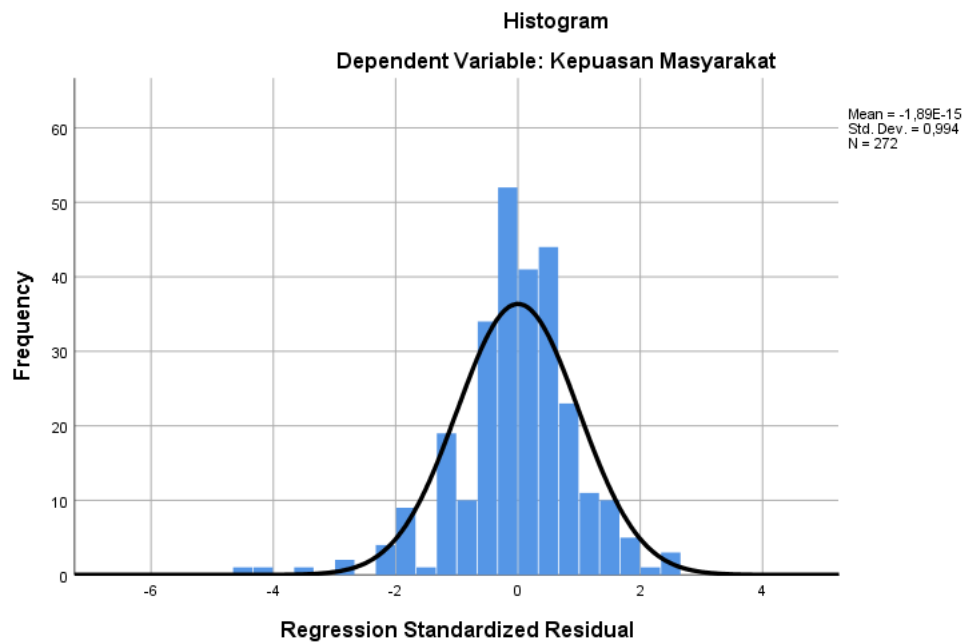
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

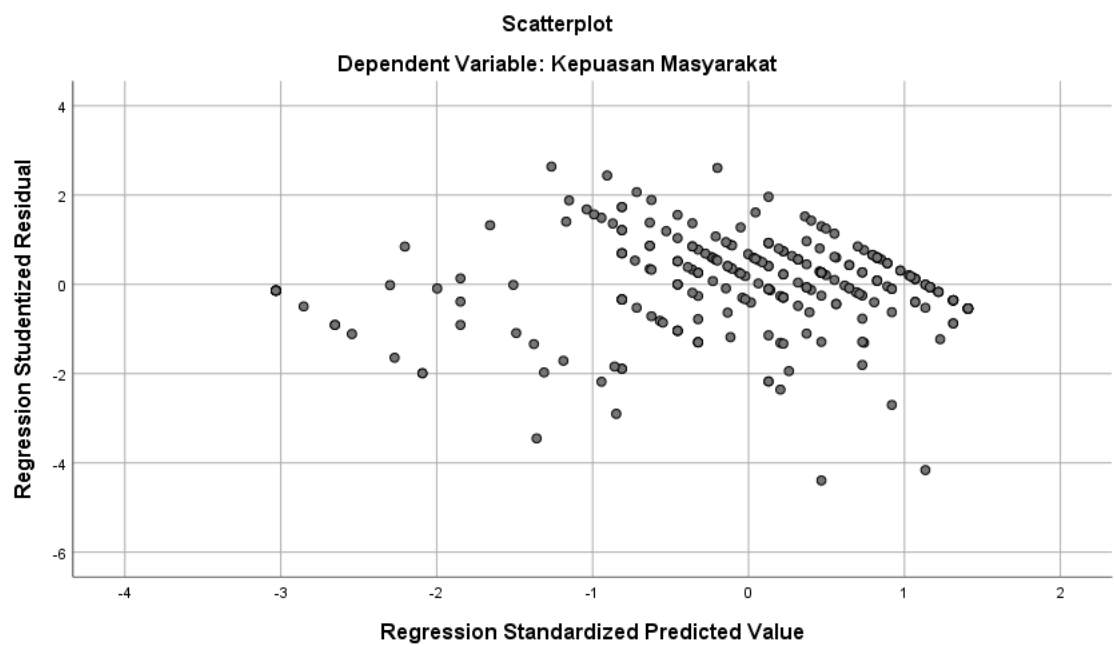
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24,27	41,04	35,72	3,779	272
Std. Predicted Value	-3,032	1,408	,000	1,000	272
Standard Error of Predicted Value	,119	,514	,222	,077	272
Adjusted Predicted Value	24,28	41,06	35,73	3,773	272
Residual	-8,490	5,053	,000	1,927	272
Std. Residual	-4,381	2,607	,000	,994	272
Stud. Residual	-4,395	2,637	-,001	1,003	272
Deleted Residual	-8,545	5,168	-,004	1,961	272
Stud. Deleted Residual	-4,554	2,667	-,003	1,012	272
Mahal. Distance	,031	18,094	2,989	3,132	272
Cook's Distance	,000	,092	,004	,011	272
Centered Leverage Value	,000	,067	,011	,012	272

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Charts





NPar Tests

Notes

Output Created		18-FEB-2024 02:02:16
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Number of Cases Allowed ^a	786432

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		272
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,32911257
Most Extreme Differences	Absolute	,048
	Positive	,041
	Negative	-,048
Test Statistic		,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Regression

Notes

Output Created		18-FEB-2024 02:09:09
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax			REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Z /METHOD=ENTER X1 X2 Y /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time		00:00:00,33
	Elapsed Time		00:00:00,37
	Memory Required		4480 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots		648 bytes
Variables Modified	Created	orRES_3	Unstandardized Residual

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	----------------------	----------------------	--------

1	Efektivitas Pelayanan, Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada ^b	.	Enter
---	--	---	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,891 ^a	,794	,791	1,938	1,897

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3869,746	3	1289,915	343,440	,000 ^b
	Residual	1006,574	268	3,756		
	Total	4876,320	271			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-,899	1,161		-,774	,439		
	Fasilitas Armada	,675	,096	,323	7,012	,000		
	Teknologi Sistem Informasi	,358	,109	,129	3,283	,001		
	Efektivitas Pelayanan	,923	,089	,515	10,417	,000		

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Fasilitas Armada	Teknologi Sistem Informasi		
1	1	3,985	1,000	,00	,00	,00		
	2	,008	22,715	,99	,06	,08		
	3	,005	27,917	,00	,28	,84		
	4	,002	40,057	,00	,66	,08		

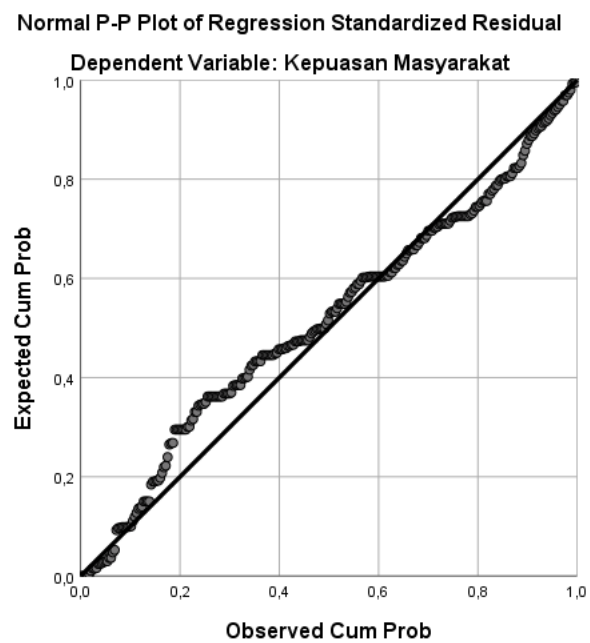
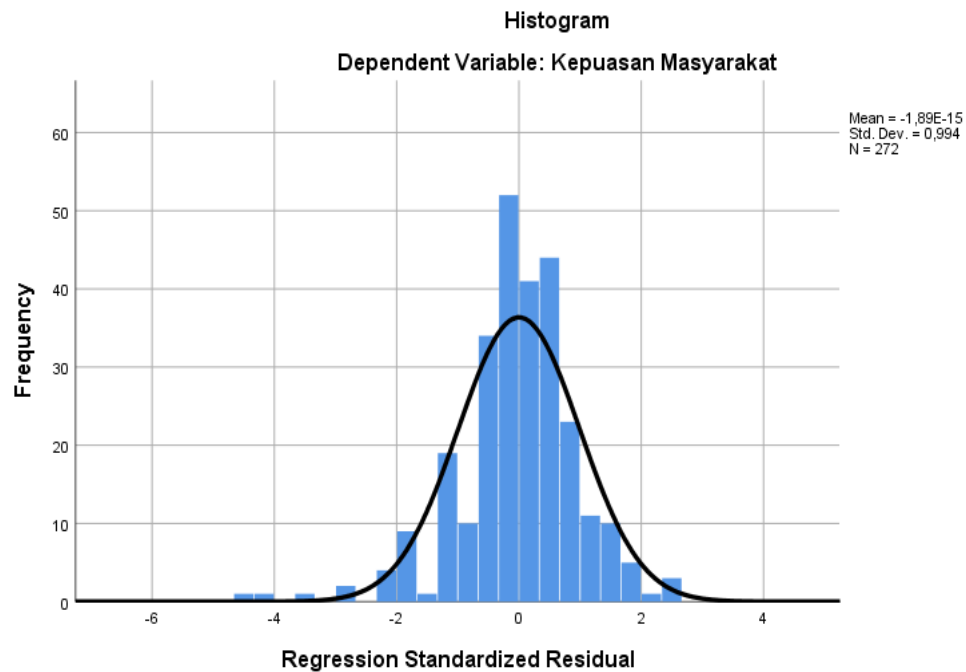
Residuals Statistics^a

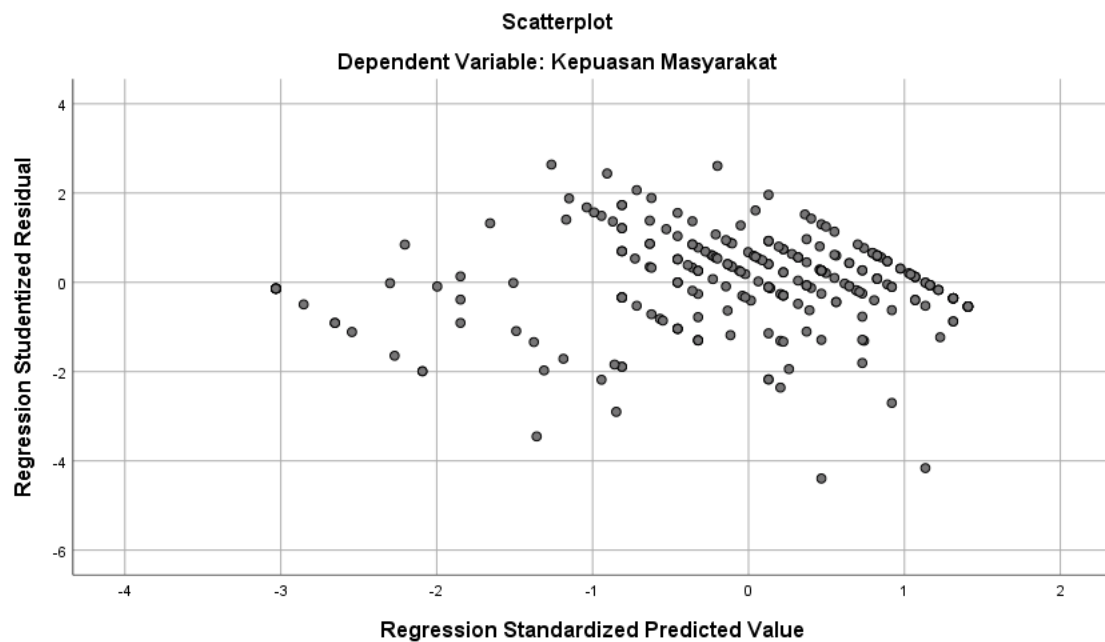
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24,27	41,04	35,72	3,779	272
Std. Predicted Value	-3,032	1,408	,000	1,000	272

Standard Error of Predicted Value	,119	,514	,222	,077	272
Adjusted Predicted Value	24,28	41,06	35,73	3,773	272
Residual	-8,490	5,053	,000	1,927	272
Std. Residual	-4,381	2,607	,000	,994	272
Stud. Residual	-4,395	2,637	-,001	1,003	272
Deleted Residual	-8,545	5,168	-,004	1,961	272
Stud. Deleted Residual	-4,554	2,667	-,003	1,012	272
Mahal. Distance	,031	18,094	2,989	3,132	272
Cook's Distance	,000	,092	,004	,011	272
Centered Leverage Value	,000	,067	,011	,012	272

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Charts





Regression

Notes

Output Created		18-FEB-2024 02:10:37
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax			REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time		00:00:00,27
	Elapsed Time		00:00:00,30
	Memory Required		3984 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots		664 bytes
Variables Modified	Created	orRES_4	Unstandardized Residual

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada ^b	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,828 ^a	,685	,683	1,334	1,645

a. Predictors: (Constant), Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada

b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1040,676	2	520,338	292,378	,000 ^b
	Residual	478,732	269	1,780		
	Total	1519,408	271			

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Teknologi Sistem Informasi, Fasilitas Armada

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	

1	(Constant)	3,198	,775		4,127	,000		
	Fasilitas Armada	,681	,052	,583	13,171	,000		
	Teknologi Sistem Informasi	,502	,069	,324	7,326	,000		

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Fasilitas Armada	Teknologi Sistem Informasi
1	1	2,988	1,000	,00	,00	,00
	2	,007	20,220	,99	,12	,25
	3	,005	24,800	,01	,88	,75

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

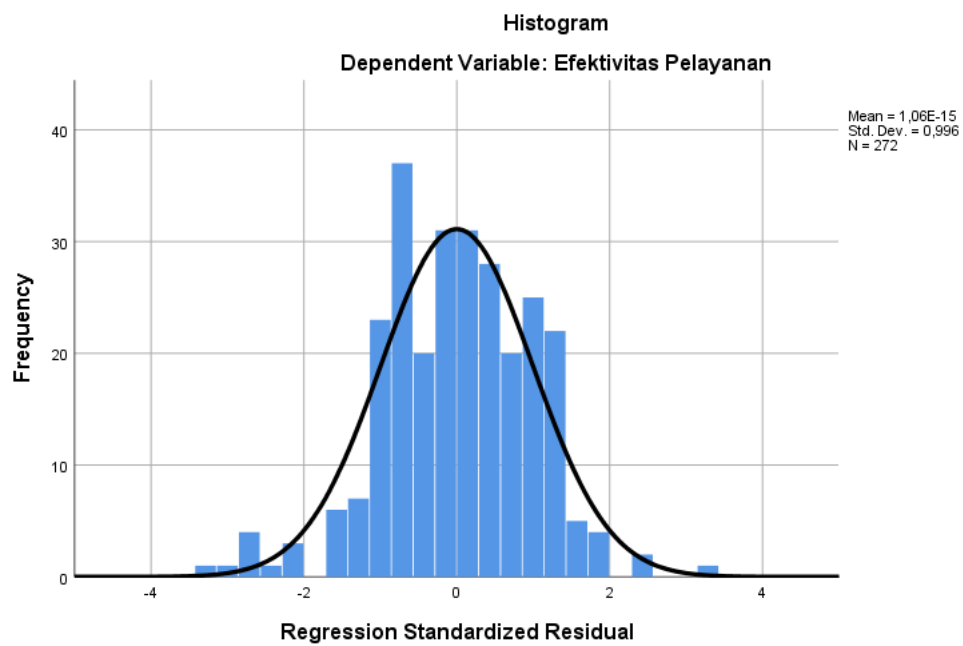
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,89	24,34	21,73	1,960	272
Std. Predicted Value	-2,983	1,333	,000	1,000	272
Standard Error of Predicted Value	,082	,307	,133	,045	272
Adjusted Predicted Value	15,81	24,36	21,73	1,957	272
Residual	-4,476	4,251	,000	1,329	272
Std. Residual	-3,356	3,186	,000	,996	272
Stud. Residual	-3,367	3,218	,000	1,003	272

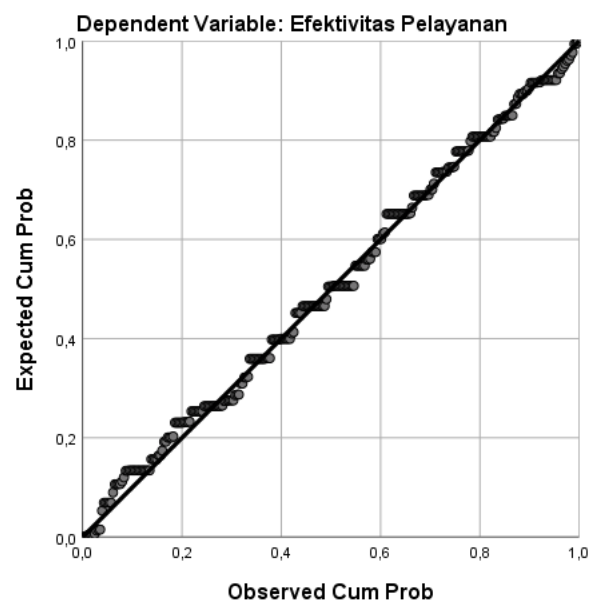
Deleted Residual	-4,508	4,335	-,001	1,348	272
Stud. Deleted Residual	-3,434	3,275	-,001	1,008	272
Mahal. Distance	,031	13,348	1,993	2,362	272
Cook's Distance	,000	,093	,005	,012	272
Centered Leverage Value	,000	,049	,007	,009	272

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

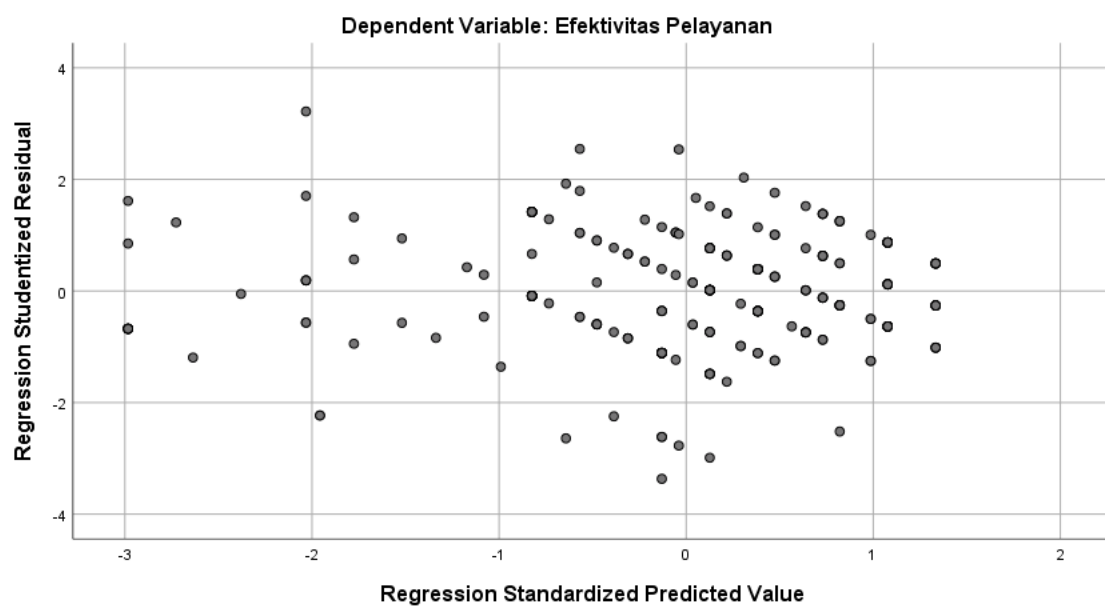
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Reliability**Notes**

Output Created		18-FEB-2024 02:15:41
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=X1_1 X1_2 X1_3 X1_4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	272	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	272	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	13,28	2,518	,629	,794
X1_2	13,28	2,366	,690	,767
X1_3	13,25	2,426	,663	,779
X1_4	13,23	2,479	,635	,792

Reliability**Notes**

Output Created		18-FEB-2024 02:16:31
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=X2_1 X2_2 X2_3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	272	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	272	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	8,61	1,176	,566	,625
X2_2	8,65	1,127	,564	,627
X2_3	8,62	1,233	,525	,672

Reliability**Notes**

Output Created	18-FEB-2024 02:16:51
Comments	
Input	Active Dataset DataSet0

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	272
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	272	100,0

Excluded ^a	0	,0
Total	272	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	17,39	3,774	,615	,790
Y2	17,39	3,655	,646	,781
Y3	17,39	3,825	,606	,793
Y4	17,39	3,670	,647	,780
Y5	17,38	3,808	,576	,801

Reliability

Notes

Output Created		18-FEB-2024 02:17:08
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	272
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Z1 Z2 Z3 Z4 Z5 Z6 Z7 Z8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	272	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	272	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	31,25	13,935	,760	,921
Z2	31,34	13,849	,779	,920
Z3	31,22	14,040	,743	,923
Z4	31,29	14,095	,726	,924
Z5	31,21	13,844	,781	,920
Z6	31,24	13,753	,786	,919
Z7	31,27	13,909	,743	,923
Z8	31,26	13,882	,757	,922

Lampiran 3 Dokumentasi

Armada Samsat Kecamatan Penajam



Armada Samsat Kelurahan Petung



Armada Samsat Kecamatan Sepaku



Lampiran 4 Rekapitulasi data kuisisioner

No	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X2_1	X2_2	X2_3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
8	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
9	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
13	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

21	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
23	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
31	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
34	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
40	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
41	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
42	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4

44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
45	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
50	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
54	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4
55	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
59	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
61	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
62	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
63	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
64	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
66	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4

[illegible]

[illegible]

[illegible]

136	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
140	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
141	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
142	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
147	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
148	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
149	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
150	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
151	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
152	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
153	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
154	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
155	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
156	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
158	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5

[illegible]

182	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
186	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
187	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
188	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
190	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
191	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5
192	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
193	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
194	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
195	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
196	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
198	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
199	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
200	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
201	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
202	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
204	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5

205	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
206	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
207	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
208	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
209	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
210	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
211	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
212	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
213	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
216	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
217	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
218	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
219	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
220	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
221	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
222	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
223	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
224	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
225	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
227	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5

228	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
229	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
230	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
231	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
232	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
233	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
234	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
235	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
236	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
237	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5
240	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
243	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
244	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
245	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
246	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
247	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
248	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
249	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
250	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

