



# JOURNAL

MAJALAH ILMIAH EKONOMI & BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS DR. SOETOMO

ISSN : 0854 - 4883

---

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH ISLAMIC BANKING (IB) DI GRESIK

*Jepuk Supriaji*

---

ANALISIS SIKAP DAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN PADA UNIVERSITAS DR. SOETOMO SURABAYA (Studi Kasus : PS, S-1, dan DIII TA 2011/2012)

*Agustawati Djoko Baruno*

---

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT BONDOWOSO

*Fedlianty Augustinah*

---

FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB LEBIH BESARNYA ANTARA DANA PIHAK KETIGA (DPK) YANG TERHIMPUN DENGAN KREDIT YANG TERSELURKAN PADA BANK-BANK UMUM DI INDONESIA PERIODE TAHUN 2010-2012 (Suatu Tinjauan Pii

*Ayu Tifani Tarsidpa*

---

DAMPAK PENERAPAN KEBIJAKAN TAX HOLIDAY SEBAGAI FASILITAS PERPAJAKAN DI INDONESIA

*Dina Winda Agustin*

---

PENERAPAN PRISIP MENGENAI NASABAH DALAM MENGANTISIPASI TINDAK PIDANA PENCUCIAN UANG (MONEY LOUNDRY) DI INDONESIA

*Danti Putri Pratiwi*

---

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMILIH TIGA MEREK HANDPHONE DI SURABAYA

*Sandra Oktaviana Pinaraswati*

---

Volume XIX	No. 2	JUNI	2013
------------	-------	------	------

## DAFTAR ISI :

Volume XIX No. 2 Juni 2013

1  
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENPENGARUHI  
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH ISLAMIC  
BANKING (IB) DI GRESIK  
Jajuk Spriget

10  
ANALISIS SIKAP DAN TINGKAT KEPUJASAN MAHA-  
SISWA SEBAGAI KONSUMEN PADA UNIVERSITAS  
DR. SOETOMO SURABAYA ( Studi Kasus: PLS-1 dan  
DII TA 2011/2012)  
Agustawan Djoko Banung

31  
FAKTOR-FAKTOR YANG MENPENGARUHI KINERJA  
PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT  
BONDOWOSO  
Fedianty Agustinah

40  
FAKTOR-FAKTOR PENYBAB LEBIH BESARNYA  
ANTARA DANA PIHAK KETIGA (DPK) YANG  
TERHIMPUN DENGAN KREDIT YANG TERDALUR-  
KAN PADA BANK-BANK UMUM DI INDONESIA  
PERIODE TAHUN 2010-2012 (SUATU TINJAUAN  
PUSTAKA)  
Ayu Tifani Tanedipa

70  
DAMPAK PENERAPAN KEBLAKAN TAX HOLIDAY  
SEBAGAI FASILITAS PERPAJAKAN DI INDONESIA  
Dina Windi Agustri

103  
PENERAPAN PRINSIP MENGENAI NASABAH DALAM  
MENGANTISIPASI TIDAK PDANA PENCIUCIAN  
UANG (MONEY LAUNDRY) DI INDONESIA  
Danti Putri Pratiwi

130  
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENPENGARUHI  
KEPUJASAN KONSUMEN DALAM MEMILIH TIGA  
MERK HANPHONE DI SURABAYA  
Sandra Oktaviana Pinarasari

# JOURNAL

JALALAH ILIAH EKONOMI & BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS DR. SOETOMO

## PEMIMPIN REDAKSI :

Lumadya Adi, Drs., M.Si

## WAKIL PIMPINAN REDAKSI :

Iya Farida, S.E., M.M  
Agus Surya Bharmawan, S.E., M.M

## REDAKTUR KHUSUS

Santoso S. Hamijoyo, Prof., Dr., M.Sc., Ph.D  
Sukesi, Dr., M.M  
Uly Tampubolon, Dr., M.M  
Soyanto, Dr., M.M

## REDAKTUR :

Veronika Nugrahini Sri Lestari, S.E., M.M  
Sandra Oktaviana, S.E., M.M  
Mutika Winodar, S.E., M.M, Ak  
Bambang Reditya Purnomo, S.E., M.M

## ALAMAT REDAKTUR :

Fakultas Ekonomi Universitas Dr. Soetomo  
Jl. Semolowaru 84 Surabaya  
Telp : 031- 5944752 Fax : 031- 5964838  
http : //ekonomi.unitomo.ac.id  
email : jurnalife@unitomo.ac.id

ISSN : 0854 - 4883

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT BONDOWOSO

Fedianty Augustinah  
Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas DR. Soetomo - Surabaya

### Abstrak

Masalah yang dihadapi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : a . Apa faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso? b . Di antara kinerja pelayanan publik yang terdiri dari faktor-faktor yang sederhana , kejelasan dan kepastian , efisiensi , ketepatan waktu , kesopanan dan keramahan yang berpengaruh dominan terhadap Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso ? c . Apa tingkat pengaruh masing-masing faktor terhadap kinerja pelayanan publik? Berdasarkan jumlah tabel korelasi product moment penting dengan nomor n = 100 dan tingkat signifikan 5 % dari tabel r yang diperoleh adalah 0,195 . Nilai Cronbach Alpha (  $\alpha$  ) adalah minimum yang diperlukan dari 0,60 . Berdasarkan hasil ini , data atau instrumen layak digunakan .

Hasil persamaan regresi linier berganda adalah :  $Y = 3,677 + 0.909X1 + 0.546 X2 + 0.416 X3 + 0,462 X4 + 0.370X5$ . Nilai Fhitung > F tabel atau  $35,484 > 2,31$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, di bawah tingkat yang diperlukan signifikan pada 5 % . hasil perhitungan dengan hasil yang diperoleh dengan menggunakan nilai korelasi SPSS ( R ) dari 0.809 atau mendekati 1 , yang berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari faktor: Sederhana ( X1 ) , Kejelasan dan Kepastian ( X2 ) , Efisiensi ( X3 ) , Ketepatan waktu ( X4 ) , dan Kesopanan dan keramahan ( X5 ) memiliki positif dan dekat dengan kepuasan masyarakat sebagai pembayar pajak . Dari lima variabel yang diteliti adalah variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso faktor sederhana ( X1 ) dengan nilai 6,375 .

Problems encountered in this study are as follows: a. What are the the factors affecting the performance of public services in the Office of the Joint Samsat Bondowoso district? b. Among the performance of public services consisting of simple factors, clarity and certainty, efficiency, timeliness, courtesy and hospitality which the dominant influence on the Joint Office of the District Samsat Bondowoso? c. What degree of influence of each factor on the performance of public. services? Based on the number of critical product moment correlation table with number n = 100 and a significant level of 5% of the obtained r table is 0.195. Value of Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) is the required minimum of 0.60.

Based on these results, data or instrument fit for use. Results of multiple linear regression equation is:  $Y = 3.677 + 0.909X1 + 0.546 X2 + 0.416 X3 + 0.462 X4 + 0.370X5$  Value Fhitung > F table or  $35.484 > 2.31$  with a significance level of 0.000, below the required level of significant at 5%. the calculation results with the results obtained using the SPSS correlation values (R) of 0.809 or close to +1, meaning that the independent variables consisting of: Simple (X1), Clarity and Certainty (X2), Efficiency (X3), Timeliness (X4) and Courtesy and Friendliness (X5) has a positive and close to the satisfaction of the community as a taxpayer. Of the five variables studied are dominant variable affecting the satisfaction of tax payers at the Joint Office of the District Samsat Bondowoso the simple factor (X1) with a value of 6.375.

## PENDAHULUAN

### Latar belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Prinsipal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumber daya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif. Pada dasarnya terdapat 3 (tiga) fungsi pemerintah pada era otonomi daerah ini, yaitu fungsi penyelenggaraan pemerintahan, fungsi penyelenggaraan pembangunan dan fungsi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara, pemerintah dituntut untuk memperbaiki citranya melalui *good governance*. Khusus dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk memenuhi dan meningkatkan pelayanan publik. Pada era otonomi daerah, prevalensi birokrasi yang kompeten dan profesional bukan sekedar kebutuhan, akan tetapi merupakan suatu keharusan. Oleh karenanya; birokrasi yang kompeten dan profesional merupakan birokrasi yang memiliki "*Sense of Responsibility and Professionally*" dalam melaksanakan Tupoksiwab yaitu tugas pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang diamanatkan kepada mereka. *Sense of Responsibility*, menuntut birokrasi tidak sekedar bersedia dan mampu bertanggung jawab, akan tetapi juga harus mampu mempertanggung jawabkan Tupoksiwab tersebut dengan sungguh-sungguh, sehingga mereka tidak akan melakukan *mal-administratif* meskipun tidak ada yang mengawasinya, walaupun kesempatan tersebut sangat terbuka. Saefullah (1999 : 5) menyatakan bahwa pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Terhadap pelayanan kepada masyarakat oleh Propenas (2000 : 2004 : 3), antara lain dinyatakan bahwa kondisi pemerintah/ penyelenggara pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat. Gambaran ini digambarkan terhadap berbagai permasalahan yang dilaksanakan oleh pelayanan masyarakat yang belum sepenuhnya meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan. Sehingga pengguna layanan merasa apatis terhadap produk layanan. Untuk mengatasi masalah tersebut,

maka Propenas (2000 – 2004 :20), selanjutnya mengatakan bahwa: “ ... dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia Penyelenggara Negara yang meliputi etos kerja, integritas, dan kualitasnya agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal “

Kemudian pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian tentang pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Berkaitan dengan pelayanan yang bermutu (prima) yang kita pahami sebagai pelayanan yang sangat baik atau terbaik, aparat penyelenggara pelayanan perlu upaya menghadapi tuntutan-tuntutan *reinventing government*, diantaranya mencakup:

1. Upaya untuk mempersiapkan aparatur pelayanan agar mampu menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat (*public service*), menempatkan eksistensi dirinya dalam fungsi pengendali, pengaruh terhadap dinamika kehidupan masyarakat yang memerlukan pelayanan pemerintahan,
2. Upaya untuk mempersiapkan aparatur pemerintah untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang kelak akan bersifat kompetitif dengan pihak swasta untuk beberapa jenis pungutan;
3. Upaya mempersiapkan aparatur pemerintah untuk lebih bersifat kreatif dan inovatif dalam meningkatkan pelayanan publik dan pemecahan masalah pelayanan publik.

## LANDASAN TEORI

### Konsep Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang atau jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Sedangkan Pelayanan publik terkait dengan aparatur pemerintah, baik pemerintah tingkat pusat maupun daerah. Oleh karena itu, pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan

Usaha Milik Daerah; dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian Pelayanan Publik menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No 11 Tahun 2005, adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dari pengertian tentang pelayanan publik di atas, terkait dengan beberapa istilah dalam administrasi negara, seperti instansi pemerintah, tata laksana, tata kerja, prosedur kerja, sistem kerja dan lain sebagainya, adalah sebagai berikut:

1. Instansi Pemerintah

Adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau suatu organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah di tingkat pusat maupun instansi pemerintah di tingkat daerah termasuk BUMN dan BUMD.

2. Tatalaksana

Merupakan segala aturan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah yang menyangkut tatacara, prosedur, dan sistem kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi di bidang pelayanan publik.

3. Tatakerja

Tata kerja dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mengenai satu atau serangkaian tugas dengan memperhatikan segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya.

4. Prosedur Kerja

Adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

5. Sistem kerja

Sistem kerja disini diartikan sebagai rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan.

#### 6. Kewajiban

Merupakan kewajiban aparatur penyelenggara pelayanan umum untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka memuaskan pelanggan, kewajiban bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan. Misalnya aparatur wajib untuk menanyakan apa yang diinginkan pelanggan yang hadir pada waktu itu, artinya harus proaktif menyambut kedatangan pelanggan.

#### Dimensi Pelayanan

Gaspersz (1997) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang diperlukan dan mendapat perhatian dari penyelenggara pelayanan, adalah sebagai berikut:

1. ketepatan waktu pelayanan, hal ini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses,
2. akurasi pelayanan, berkaitan dengan *reliabilitas* pelayanan dan bebas dari kesalahan,
3. kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan interaksi dengan pelanggan eksternal seperti kasir dan staf administrasi,
4. tanggung jawab, berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung,
5. kelengkapan, berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung,
6. variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan,
7. pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan-permintaan khusus dan lain-lain,
8. kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk lain, dan
9. atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas AC dan lain-lain.

Prosedur pelayanan publik merupakan spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik adalah sebagai berikut:

10. Kesederhanaan, merupakan prosedur layanan harus mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

11. Kejelasan, merupakan hal teknis dan administratif, sehingga kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
12. Kepastian waktu, merupakan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
13. Akurasi produk, pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat dan sah.
14. Keamanan, dalam proses ini pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
15. Kemudahan akses, dalam pelayanan ini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi.
16. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah.

#### **Sendi Pelayanan Umum**

Sebagaimana ditetapkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 81 Tahun 1993 bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan erwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkat secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam Keputusan tersebut ditetapkan sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam satu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi tersebut menurut Agus Fanar Syukri dalam bukunya Standar Pelayanan Publik Pemda ( 2009 : 12 - 14 ) adalah :

##### **Kesederhanaan**

1. Kejelasan dan Kepastian
2. Keamanan
3. Keterbukaan
4. Efisiensi
5. Ekonomis
6. Keadilan yang merata
7. Ketepatan Waktu



### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang membutuhkan. Dengan demikian, yang dimaksudkan dengan mutu disini adalah suatu kondisi yang dinamis yang dapat menghasilkan suatu pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan, seperti:

1. Lebih baik (*Better*), yaitu pelayanan yang lebih baik jika dibandingkan dengan pelayanan-pelayanan yang dilakukan sebelumnya dan lebih baik pula jika dibandingkan dengan pelayanan oleh pihak lainnya menurut kaca-mata pelanggan.
2. Lebih murah (*Cheaper*), yaitu pelayanan yang lebih murah menurut pelanggan baik ditinjau dari sisi persaingan maupun ditinjau dari proses yang lebih efisien sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih terjangkau dilihat dari segi harga dengan tetap mempertahankan efektifitasnya.
3. Lebih cepat (*Faster*), yaitu pelayanan yang lebih cepat bagi pelanggan tanpa mengabaikan standar dan prosedur yang ada.

Pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar (1) berikut ini:

**Gambar 2.1**  
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan  
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)

BAGIAN ANTAR PRIBADI  
YANG MELAKSANAKAN  
(Inter Personal Component)



BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN BAGIAN PROFESIONAL & TEKNIS YANG MEMPENGARUHI YANG DIPERGUNAKAN (Process/ Environment Component) (Professional/ Technical Component)

Sumber : Warsito Utomo, 1997

Dari gambar (1) tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik yang perlu diperhatikan adalah adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*),
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*),
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan, sebagaimana dikatakan oleh Zeitham, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Diana, 1996), yaitu:

4. Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi.
5. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu seberapa besar keinginan aparat untuk membantu para pelanggan tanpa diminta. Dalam memberikan pelayanan, aparat hendaknya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan sehingga aparat dapat membantu pelanggan bahkan sebelum pelanggan menyadarinya atau memintanya.
6. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dengan segera dan memuaskan.
7. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para aparat, bebas dari hal-hal yang membahayakan pelanggan dari keragu-raguan.
8. Empati, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara individu.

#### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pendapat beberapa orang penulis bahwa banyak faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yang berkualitas. Moenir (2000:88) mengatakan ada enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan umum/publik yaitu:

1. faktor kesadaran aparat yang bertugas di instansi pelayanan;
2. faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan, yang meliputi:
  - a. kewenangan
  - b. pengetahuan dan pengalaman
  - c. pemahaman
  - d. disiplin dalam pelaksanaan

3. faktor organisasi, meliputi:
  - a. sistem
  - b. prosedur
  - c. metode
4. faktor kemampuan dan keterampilan, agar aparat pelaksana dapat bekerja dengan cepat dan tepat;
5. faktor sarana pelayanan, yang meliputi:
  - a. sarana kerja
  - b. fasilitas pelayanan

#### **Hipotesis**

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Diduga ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso.
2. Diduga diantara faktor- faktor kinerja pelayanan publik yang terdiri dari faktor sederhana, kejelasan dan kepastian, efisiensi, ketepatan waktu, kesopanan dan keramahan ada yang berpengaruh dominan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso.
3. Diduga ada tingkat pengaruh pada masing-masing faktor kinerja pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso.

#### **METODE**

##### **Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah pegawai / aparat yang melayani / petugas pelayanan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso.

##### **Model Analisis**

Dari alur pikir dan hipotesis dapat disusun suatu model analisis penelitian, yang merupakan simplifikasi dari dunia nyata dan harus konsisten antara satu dengan yang lainnya. Pada dasarnya model analisis ini merupakan penyederhanaan dari dunia nyata yang sedemikian banyaknya variabel-variabel yang ada. Adapun model analisis dalam penelitian ini adalah *Regressi Linier Berganda* yaitu :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis melalui 5 ( lima ) variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam mengurus pajak perpanjangan STNK dan balik nama kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor Sederhana ( X1 )
- b. Faktor Kejelasan dan Kepastian ( X2 )
- c. Faktor Efisiensi ( X3 )
- d. Faktor Ketepatan Waktu ( X4 )
- e. Faktor Kesopanan dan Keramahan ( X5 )

Kepuasan wajib pajak ( variabel Y ) merupakan tingkat perasaan seorang wajib pajak setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila terkait dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Bila kinerja penyedia layanan dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa ( Tidak Puas )
- b. bila kinerja penyedia layanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas ( Puas )
- c. Bila kinerja penyedia layanan melebihi harapan, pelanggan akan terpuaskan (Sangat Puas )

Dalam melakukan penilaian kuisenair responden yang telah disebarkan, menggunakan Rating Scale ( skala bertingkat ) yaitu Skala Likert yaitu sebuah pernyataan dengan kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan dengan jawaban dan penilaian sebagai berikut :

Sangat Setuju mempunyai score 5

Setuju mempunyai score 4

Kurang Setuju mempunyai score 3

Tidak Setuju mempunyai score 2

Sangat Tidak Setuju mempunyai score 1

#### **Definisi Operasional Variabel**

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel X ( Variabel Bebas ) yaitu Faktor-Faktor Kinerja Pelayanan Publik yaitu :

- a. Faktor Sederhana ( X1 ) yaitu. mengandung arti prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami ; dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
  - b. Faktor Kejelasan dan Kepastian ( X2 ) yaitu mencakup prosedur/ tata cara pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif ; rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
  - c. Faktor Efisiensi ( X3 ) yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan kepada masyarakat wajib pajak yang bersangkutan; mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
  - d. Faktor Ketepatan Waktu ( X4 ) yaitu kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dengan tepat
  - e. Faktor Kesopanan dan Keramahan ( X5 ) yaitu hal ini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang melayani dengan sopan dan ramah.
2. Variabel Y ( Variabel Terikat ) yaitu Kepuasan Masyarakat dimana indicator yang dipergunakan yaitu :
- a. Kinerja pelayanan publik yang sederhana untuk dilakukan karena mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami
  - b. Kinerja pelayanan publik yang jelas dan pasti terhadap prosedur/ tata cara pelayanan unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif ; rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
  - c. Kinerja pelayanan publik yang efisien dalam hal persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan kepada masyarakat wajib pajak yang bersangkutan; mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

- d. Kinerja pelayanan publik tepat waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu dengan tepat
- e. Kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pelayanan secara sopan dan ramah.

#### Prosedur Penentuan Populasi dan Sampel

Menurut S. Nasution ( 2006 : 101 ) dalam bukunya Metode Research mengatakan bahwa tidak ada aturan yang tegas tentang jumlah sampel yang dipersyaratkan untuk suatu penelitian dari populasi yang tersedia. Juga tidak ada batasan yang jelas apa dimaksud dengan sampel yang besar dan yang kecil. Maka populasi dan sampel yang digunakan yaitu populasi sampling yang *accidental sampling* adalah jenis *nonprobability sampling*. Dengan teknik *convenience/accidental sampling*, peneliti memilih sampel dari orang-orang yang paling mudah dijumpai atau diakses, yaitu pemilik layanan (masyarakat sebagai wajib pajak) yang kebetulan berada di setiap layanan yaitu di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso. Jumlah pemilik kendaraan bermotor yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 dengan pertimbangan jumlah tersebut dapat dianggap mewakili terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso.

#### Tehnik Analisis Data

Tehnik analisis yang dipergunakan dalam SPSS versi 12.00 yaitu dengan menggunakan asumsi bahwa :

1. Besar Korelasi atau korelasi antar independent variabel harus cukup kuat misal diatas 0,05 diukur dengan rumus *Pearson Product Moment*, untuk mengetahui arah hubungan serta kriteria penerimaan dan penolakan yang dibuktikan dapat digunakan pedoman sebagai berikut:
  - a. Apabila  $r = +1$  atau mendekati 1, maka antara kedua variabel terdapat hubungan yang positif dan bersifat searah.
  - b. Apabila  $r = -1$  atau mendekati -1, maka antara kedua variabel terdapat hubungan yang negatif dan bersifat berlawanan arah.
  - c. Apabila  $r = 0$  atau mendekati 0, maka antara kedua variabel tidak ada hubungan

Perhitungan korelasi

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

2. Besarnya korelasi parsial, korelasi antar dua variabel dengan menganggap tetap variabel yang lain justru harus kecil. Pada SPSS deteksi terhadap korelasi parsial diberikan lewat pilihan *Anti*

*Image Correlation* atau Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Merupakan bagian dari keragaman total variabel terikat/variabel yang dipengaruhi (Y) yang dapat diterangkan dan diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas/variabel yang mempengaruhi (X)

$$R^2 = \frac{b_1 \cdot \sum X_1 Y + b_2 \cdot \sum X_2 Y + b_3 \cdot \sum X_3 Y + b_4 \cdot \sum X_4 Y}{\sum Y^2}$$

Keterangan:

- $R^2$  = koefisien determinasi antara X dan Y  
 $b_1, b_2, b_3, b_4$  = koefisien determinasi  
 $X_1$  = Faktor Sederhana  
 $X_2$  = Faktor Kejelasan dan Kepastian  
 $X_3$  = Faktor Efisiensi  
 $X_4$  = Faktor Ketepatan Waktu  
 $X_5$  = Faktor Kesopanan dan Keramahan  
 $Y$  = Kepuasan masyarakat ( wajib pajak )

## PEMBAHASAN

### Analisis Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan validitas dari sebuah item adalah dengan cara mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total dari variabelnya pada taraf signifikansi 5%. Selanjutnya koefisien masing-masing item dibandingkan dengan angka kritis  $r$  pada tabel kritis  $r$  *Pearson Product Moment* sesuai dengan derajat bebas dan signifikansinya. Apabila hasil  $r$  masing-masing item pernyataan lebih besar dari nilai kritis  $r$  *Pearson Product Moment*, maka item-item pernyataan tersebut dinyatakan valid atau sah. Berdasarkan angka kritis tabel korelasi *product moment* dengan jumlah  $n = 100$  dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,195.

Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS for Windows, adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Hasil Uji Validitas

Variabel / Item	Item	Koefisien korelasi (r)	Nilai r tabel	Sig.	Keterangan
F. Sederhana ( $X_1$ )	( $X_{1,1}$ )	0,600	0,195	0,000	Valid
	( $X_{1,2}$ )	0,849	0,195	0,000	Valid
F. Kejelasan & Kepastian ( $X_2$ )	( $X_{2,1}$ )	0,961	0,195	0,000	Valid
	( $X_{2,2}$ )	0,961	0,195	0,000	Valid

	(X <sub>2,3</sub> )	0,947	0,195	0,000	Valid
	(X <sub>2,4</sub> )	0,954	0,195	0,000	Valid
F. Efisiensi (X <sub>3</sub> )	(X <sub>3,1</sub> )	0,949	0,195	0,000	Valid
	(X <sub>3,2</sub> )	0,950	0,195	0,000	Valid
	(X <sub>3,3</sub> )	0,976	0,195	0,000	Valid
F. Ketepatan Waktu (X <sub>4</sub> )	(X <sub>4,1</sub> )	0,979	0,195	0,000	Valid
F. Kesopanan & Keramahan (X <sub>5</sub> )	(X <sub>5,1</sub> )	0,945	0,195	0,000	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	(Y <sub>1</sub> )	0,798	0,195	0,000	Valid
	(Y <sub>2</sub> )	0,888	0,195	0,000	Valid
	(Y <sub>3</sub> )	0,877	0,195	0,000	Valid
	(Y <sub>4</sub> )	0,856	0,195	0,000	Valid
	(Y <sub>5</sub> )	0,831	0,195	0,000	Valid

Sumber : Hasil output SPSS

Pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang merupakan indikator dari variabel bebas dan terikat dapat dinyatakan valid. Hal tersebut disimpulkan berdasarkan nilai koefisien korelasi tiap item yang mempunyai nilai lebih tinggi dibanding angka kritis tabel korelasi *product moment* yang bernilai 0,195 dengan tingkat signifikansi masing-masing item dibawah *level of significant* yang disyaratkan yaitu 5%.

#### Analisis Uji Reliabilitas

Sebuah instrumen dikatakan reliabel jika selalu mendapatkan hasil yang sama dari gejala pengukuran yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda-beda. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan formula koefisien *Alpha Cronbach (α)* yang perhitungannya menggunakan program SPSS 12 for Windows. Seperti yang diungkapkan Suharsini Arikunto (1998:160) dalam bukunya “Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek”, bahwa reliabilitas suatu instrumen dapat diterima jika memiliki koefisien alpha Cronbach ( $\alpha$ ) minimal 0,60. Hal ini berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan sebagai pengumpul data yang handal, artinya hasil pengukuran relatif konsisten jika dilakukan pengukuran ulang.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:



**Tabel.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha Cronbach	Koefisien Alpha Cronbach Minimal	Keterangan
F. Sederhana(X <sub>1</sub> )	0,629	0,60	Reliabel
F. Kepastian & Kejelasan (X <sub>2</sub> )	0,917	0,60	Reliabel
F. Efisiensi (X <sub>3</sub> )	0,891	0,60	Reliabel
F. Ketepatan Waktu (X <sub>4</sub> )	0,829	0,60	Reliabel
F. Kesopanan & Keramahan (X <sub>5</sub> )	0,872	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,904	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil output SPSS

Berdasarkan pada tabel 5.5 tersebut diatas maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal) karena variabel-variabel tersebut mempunyai nilai koefisien lebih besar dari nilai Alpha Cronbach ( $\alpha$ ) minimum yang disyaratkan yaitu sebesar 0,60. Berdasarkan hasil tersebut maka data atau instrument yang ada layak digunakan.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS, hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel. 3**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	3,677	1,357	
	F.Sederhana	,909	,143	,427
	F.Kejelasan&Kepastian	,546	,134	,280
	F.Efisiensi	,416	,138	,187
	F.Ketepatan Waktu	,462	,145	,206
	F.Kesopanan&Keramahan	,370	,130	,190

Sumber : Hasil output SPSS

Berdasarkan hasil tersebut di atas maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = 3,677 + 0,909X_1 + 0,546X_2 + 0,416X_3 + 0,462X_4 + 0,370X_5$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- d. Nilai konstanta ( $a$ ) = 3,677 artinya bahwa bila tidak ada variabel-variabel bebas yaitu *F.Sederhana* ( $X_1$ ), *F.Kejelasan & Kepastian* ( $X_2$ ), *F.Efisiensi* ( $X_3$ ), *F.Ketepatan Waktu* ( $X_4$ ) dan *F.Kesopnan&Keramahan* ( $X_5$ ), maka besarnya Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) adalah sebesar 3,677.
- e. Nilai  $b_1 = 0,909$  artinya untuk setiap adanya peningkatan pada variabel *F.Sederhana* ( $X_1$ ) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,909 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya yaitu *F.Kejelasan&Kepastian* ( $X_2$ ), *F.Efisiensi* ( $X_3$ ), *F.Ketepatan Waktu*( $X_4$ ) dan *F.Kesopnana&Keramahan* ( $X_5$ ) dalam keadaan konstan.
- f. Nilai  $b_2 = 0,546$  artinya bahwa untuk setiap adanya kenaikan pada variabel *F.Kejelasan&Kepastian* ( $X_2$ ) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,546 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya yaitu *F.Sederhana* ( $X_1$ ), *F.Efisiensi* ( $X_3$ ), *F.Ketepatan Waktu* ( $X_4$ ) dan *F.Kesopnana&Keramahan* ( $X_5$ ) dalam keadaan konstan.
- g. Nilai  $b_3 = 0,416$  artinya bahwa untuk setiap adanya kenaikan pada variabel *F.Efisiensi* ( $X_3$ ) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,416 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya yaitu *F.Sederhana* ( $X_1$ ), *F.Kejelasan&Kepastian* ( $X_2$ ), *F.Ketepatan Waktu* ( $X_4$ ) dan *F.Kesopnan&Keramahan* ( $X_5$ ) dalam keadaan konstan.
- h. Nilai  $b_4 = 0,462$  artinya bahwa untuk setiap adanya kenaikan pada variabel *F.Ketepatan Waktu* ( $X_4$ ) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,462 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya yaitu *F.Sederhana* ( $X_1$ ), *F.Kejelasan&Kepastian* ( $X_2$ ), *F.Efisiensi* ( $X_3$ ) dan *F.Kesopnana&Keramahan* ( $X_5$ ) dalam keadaan konstan dalam keadaan konstan.
- i. Nilai  $b_5 = 0,370$  artinya bahwa untuk setiap adanya kenaikan pada variabel *F.Kesopnan&Keramahan* ( $X_5$ ) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,370 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya yaitu *F.Sederhana* ( $X_1$ ), *F.Kejelasan&Kepastian* ( $X_2$ ), *F.Efisiensi* ( $X_3$ ) dan *F.Ketepatan Waktu* ( $X_4$ ) dalam keadaan konstan dalam keadaan konstan.

**Analisis Pengujian Hipotesis**

**1. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

Uji secara simultan digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel-variabel bebas antara lain F.Sederhana ( $X_1$ ), F.Kejelasan & Kepastian ( $X_2$ ), F.Efisiensi ( $X_3$ ), F.Ketepatan Waktu ( $X_4$ ) dan F.Kesopanan&Keramahan ( $X_5$ ) secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y), dengan kriteria sebagai berikut :

Jika :  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

$F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Adapun hasil perhitungan uji secara simultan (uji F) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel. 4**  
**Hasil Uji Simultan**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	956,003	5	191,201	35,484	.000 <sup>a</sup>
Residual	506,507	94	5,388		
Total	1462,510	99			

Sumber : Hasil output SPSS

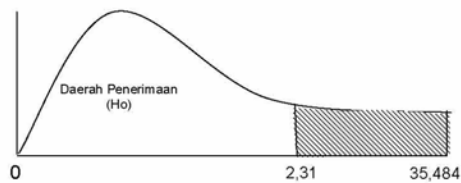
- Kriteria penerimaan dan penolakan  $H_0$

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel bebas ( kinerja pelayanan publik ) yang meliputi faktor sederhana (  $X_1$  ), faktor kejelasan dan kepastian (  $X_2$  ), faktor efisiensi (  $X_3$  ), faktor ketepatan waktu (  $X_4$  ) dan faktor kesopanan dan keramahan (  $X_5$  ) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso ( Y ).
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak yang berarti variabel bebas ( kinerja pelayanan publik ) yang meliputi faktor sederhana (  $X_1$  ), faktor kejelasan dan kepastian (  $X_2$  ), faktor efisiensi (  $X_3$  ), faktor ketepatan waktu (  $X_4$  ) dan faktor kesopanan dan keramahan (  $X_5$  ) secara bersama-sama memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso ( Y ).

Penentuan nilai distribusi  $F_{tabel}$  dengan *degree of freedom* ( $df_1 = k$  dan  $df_2 = n - k - 1$ ), dimana k adalah jumlah variabel bebas dan n adalah jumlah sample) maka perhitungan  $F_{tabel} = 100 - 5 - 1 = (5;94)$ , sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar  $\pm 2,31$ . Berdasarkan hasil pengujian

secara simultan adalah bahwa variabel-variabel bebas yang terdiri dari secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $35,484 > 2,31$  dengan tingkat signifikansi 0,000 atau 0% dibawah *level of significant* yang disyaratkan yaitu sebesar 5% maka sesuai dengan kriteria yang ditentukan sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Apabila digambarkan dalam bentuk kurva maka pengujian secara simultan akan tampak seperti pada gambar sebagai berikut :

**Gambar. 2**  
**Kurva Uji F**



## 2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh factor-faktor kinerja pelayanan publik ( *faktor sederhana, faktor kejelasan & kepastian, faktor efisiensi, faktor ketepatan waktu, factor kesopanan & keramahan* ) dengan kepuasan masyarakat secara individual.

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut:

**Tabel.5**  
**Hasil Uji Parsial**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.-t	Keterangan
F.Sederhana( $X_1$ )	6,375	1,986	0,000	Signifikan
F.Kejelasan&Kepastian ( $X_2$ )	4,070	1,986	0,000	Signifikan
F.Efisiensi ( $X_3$ )	3,014	1,986	0,003	Signifikan
F.Ketepatan Waktu ( $X_4$ )	3,185	1,986	0,002	Signifikan
F.Kesopanan&Keramahan ( $X_5$ )	2,847	1,986	0,005	Signifikan

Sumber : Hasil output SPSS

j. Kriteria penolakan dan penerimaan  $H_0$

k. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti variabel bebas ( kinerja pelayanan publik ) yang meliputi faktor sederhana (  $X_1$  ), faktor kejelasan dan kepastian (  $X_2$  ), faktor efisiensi (  $X_3$  ), faktor ketepatan waktu (  $X_4$  ) dan faktor kesopanan dan keramahan (  $X_5$  ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso (  $Y$  ).

l. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti variabel bebas ( kinerja pelayanan publik ) yang meliputi faktor sederhana (  $X_1$  ), faktor kejelasan dan kepastian (  $X_2$  ), faktor efisiensi (  $X_3$  ), faktor ketepatan waktu (  $X_4$  ) dan faktor kesopanan dan keramahan (  $X_5$  ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak (  $Y$  ). Uji  $t$  yang paling kuat / dominan yaitu **Faktor Sederhana (  $X_1$  ) sebesar 6,375**.

### 3. Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda

Nilai koefisien korelasi berganda (  $R$  ) digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel tidak bebas dengan variabel bebas. Sedangkan nilai koefisien determinasi berganda (  $R^2$  ) digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap variasi variabel terikat. Berikut ini hasil perhitungan koefisien korelasi dan koefisien determinasi berganda:

Tabel 6  
 Hasil Uji Korelasi dan Determinasi Berganda

R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
.809	.654	.635	2,321

Sumber : Hasil output SPSS

Setelah dilakukan uji hipotesis pada penelitian ini maka dapat memberikan pembahasan dari permasalahan yang sedang terjadi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso dimana dalam pengolahan data melalui SPSS yang terdiri variabel kinerja pelayanan publik dengan ukuran faktor sederhana (  $X_1$  ), faktor kejelasan dan kepastian (  $X_2$  ), faktor efisiensi (  $X_3$  ), faktor ketepatan waktu (  $X_4$  ) dan faktor kesopanan dan keramahan (  $X_5$  ) dimana hasilnya bahwa faktor sederhana dengan hasil 6,375 merupakan yang dominan mempengaruhi kinerja pelayanan publik. Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso hendaknya mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik yang lain karena masih banyak masyarakat yang kurang memahami persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan dokumen pengesahan kendaraan bermotor, masih banyak masyarakat yang kurang memahami / menyadari fungsi dokumen-dokumen kendaraan bermotor terhadap

keamanan kepemilikan kendaraan bermotor, masih banyak masyarakat yang belum menyadari peranan dan fungsi pajak dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan, masih banyak masyarakat yang memilih jalan pintas/ tidak melalui prosedur yang ditentukan dalam pengurusan surat-surat kendaraan bermotor, masih banyak masyarakat yang belum memahami hak-haknya sebagai warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang baik, masih adanya anggapan dari masyarakat yang merasa proses pelayanan di Kantor Bersama Samsat berbelit-belit dan lambat, masih adanya masyarakat yang merasa dipermainkan atau dipersulit oleh petugas SAMSAT pada saat mengurus surat / dokumen kendaraannya.

Suatu kinerja pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan yang prima yang kita pahami sebagai pelayanan yang sangat baik atau terbaik, aparat penyelenggara pelayanan perlu upaya menghadapi tuntutan-tuntutan *reinventing government*, diantaranya mencakup:

1. Upaya untuk mempersiapkan aparatur pelayanan agar mampu menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat (*public service*), menempatkan eksistensi dirinya dalam fungsi pengendali, pengaruh terhadap dinamika kehidupan masyarakat yang memerlukan pelayanan pemerintahan,
2. Upaya untuk mempersiapkan aparatur pemerintah untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang kelak akan bersifat kompetitif dengan pihak swasta untuk beberapa jenis pungutan;
3. Upaya mempersiapkan aparatur pemerintah untuk lebih bersifat kreatif dan inovatif dalam meningkatkan pelayanan publik dan pemecahan masalah pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata, 2003, Dasar-Dasar Pelayanan prima, Jakarta : PT. elex Media Komputindo.
- Agus Dwiyanto, dkk, 2003, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Cetakan I, Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Kep Men PAN No. KEP/25/MPAN/2/2004 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kep Menpan Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara, 2000, Sistem Manajemen Pemerintah Daerah, Bandung : Pusat

Kajian dan Diklat Aparatur LAN.

- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIE LAN Press.
- Mohamad, Ismail, 2003, *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*, Makalah dalam Seminar yang diselenggarakan oleh Bapenas, 18 Desember 2010.
- Moenir, HAS, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, bumi Aksara.
- Parasuman, Zeithami dan Berry, 1988, *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, *Journal of Marketing* vol 52.
- Philip Kotler, 1997, *Marketing Management : Anaysis , Planning, Implementation and Control*, New York : addims-Weakley Publishing Company.
- Richard F. Gerson, 2003, *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Jakarta, PPM.
- Sianipar, JPG, 1998, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, LAN.
- Supratno, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sutopo, 2000, *Pelayanan Prima Bahan Diklat Administrasi Umum*, LAN Jakarta.
- Suharsimi Arikunto, 2002, Edisi ke-lima. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

