



Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Serang

Yunica Marsha Sagina^{1*}, Munawaroh²

^{1,2}Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email : ¹cacayunica02@gmail.com, ²Madinahalmunawaroh01@gmail.com

Alamat : Jl. Raya Serang – Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya,
Kota Serang, Banten 42124

Korespondensi penulis: cacayunica02@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze public perceptions of the quality of motor vehicle tax payment services at SAMSAT Serang Regency. This research uses a quantitative approach with a survey method, where data is collected through a questionnaire in the form of a Likert scale. The research method used is descriptive statistical test, linear regression test and correlative test. distributed to taxpayers who have used services at SAMSAT. The results showed that public perceptions of service quality at Samsat Serang Regency were in the good enough category. This study recommends improving service quality through officer training, simplifying administrative procedures, and optimizing physical facilities at service locations. With these improvements, it is expected that taxpayer satisfaction and compliance in Serang Regency can increase sustainably.*

Keywords: *Public Perception, Service Quality, Motor Vehicle Tax, SAMSAT, Serang Regency.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Serang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner dalam bentuk skala likert. Metode penelitian yang dilakukan adalah uji statistik deskriptif, uji regresi linear dan uji korelatif. yang didistribusikan kepada wajib pajak yang telah menggunakan layanan di SAMSAT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di SAMSAT Kabupaten Serang berada pada kategori cukup baik. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan petugas, penyederhanaan prosedur administrasi, dan optimalisasi fasilitas fisik di lokasi pelayanan. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Serang dapat meningkat secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, SAMSAT, Kabupaten Serang.

1. LATAR BELAKANG

Salah satu komponen penting PDB suatu negara adalah pajak kendaraan. Di Indonesia, pembayaran pajak kendaraan dapat dilakukan melalui saluran Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), dimana dalam pelaksanaannya kurang efisien dan efektif dikarenakan adanya proses yang rumit, ditambah dengan antrean yang panjang sehingga menyebabkan memakan waktu tunggu yang cukup lama. Hal inilah yang kemudian menciptakan dilema bagi masyarakat umum yang ingin membayar pajak. Penelitian ini memperkuat oleh penelitian sebelumnya (Wardani & Asis, 2017), Ia mengklaim bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh kepuasan terhadap kualitas layanan. Wajib Pajak yang menerima pelayanan berkualitas tinggi akan merasa puas dengan apa yang diberikan.

Pelayanan adalah pelaksanaan fungsi pemerintahan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah harus terus berupaya menyediakan layanan yang mendekati ekspektasi masyarakat. Sementara itu, persepsi diartikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari individu. Persepsi juga menggambarkan pengalaman seseorang terhadap suatu hal, peristiwa, atau hubungan yang dipahami melalui interpretasi individu tersebut.(Osman et al., 2020).

Meningkatkan standar pelayanan yang baik diberikan kepada wajib pajak adalah salah satu cara untuk mencoba meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan di bidang perpajakan, kualitas pelayanan yang lebih baik diharapkan akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai kliennya. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan oleh fiskus sangat penting dalam pemeriksaan penerimaan negara dan harus memperlakukan wajib pajak dengan integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab karena hal ini akan berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Terdapat tiga gejala utama yang mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam memenuhi komitmen pajak kendaraannya, yaitu:

- a. Buruknya kualitas layanan publik yang diberikan oleh perwakilan administrasi negara bagian atau federal tertentu saat menjalankan tugasnya. Meskipun terdapat persyaratan dasar untuk kualitas layanan, persyaratan tersebut belum terlihat dalam cara pelaksanaan tugas sehari-hari.
- b. Birokrasi yang panjang, tumpang tindih kewenangan, dan wewenang menyulitkan penyelenggaraan pelayanan publik secara cepat dan efisien. Hal ini dapat menimbulkan sejumlah masalah lain, termasuk tingginya biaya, korupsi, nepotisme, kolusi, dan penganiayaan, serta diskriminasi.
- c. Akibat belum jelasnya standar dan protokol pelayanan, serta proses pengaduan konsumen layanan publik, maka lemahnya pemantauan masyarakat eksternal (kontrol sosial) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya, tekanan sosial untuk meningkatkan kinerja di kalangan penyedia layanan publik tidak cukup.

Dalam hal kualitas, layanan publik pemerintah masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat karena masih banyak kekurangan. Selain keluhan dan tanggapan masyarakat, keluhan-keluhan ini dapat dirasakan dan diamati saat berada di area layanan. Ada kebutuhan mendesak untuk reformasi pelayanan publik yang menempatkan “pelayan” dan “yang dilayani” kembali pada konteks yang tepat. Pelayanan yang semestinya ditujukan

untuk masyarakat umum terkadang justru berbalik menjadi kewajiban masyarakat terhadap negara,(Ismail et al., 2024).

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan prima harus segera diatasi dan dipenuhi karena hal ini akan membantu dunia usaha atau organisasi berkembang dan sejahtera. Kualitas pelayanan adalah standar keunggulan yang diharapkan dan kemampuan mengelola standar ini untuk memuaskan kebutuhan klien. Masyarakat akan mempunyai opini positif terhadap layanan jika layanan tersebut berkualitas tinggi dan luar biasa. Karena telah memenuhi harapan masyarakat dan akan menghasilkan kepatuhan yang lebih besar, maka persepsi positif yang muncul dari masyarakat kemudian berkembang menjadi rasa puas.

Operasional pelayanan kantor Samsat Kabupaten Serang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya akan membuat mereka menjadi wajib pajak yang baik. Pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah salah satunya. Daerah Provinsi menerima pendapatan dari pajak kendaraan bermotor. Salah satu daerah yang bergantung pada penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah Pemerintah Provinsi Banten. Bersama dengan uang dari sumber pajak lainnya, Pajak Kendaraan Bermotor sendiri merupakan bagian yang cukup besar dalam penerimaan pajak daerah Provinsi Banten.

Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Banten (Unit), 2021-2022

Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Banten (Unit)							
	Mobil Penumpang		Bus		Truk		Sepeda Motor	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Kab Pandeglang	20.467	21.582	700	659	8.766	8.901	201.725	196.849
Kab Lebak	19.404	20.926	321	313	9.828	10.166	253.026	250.941
Kab Tangerang	189.647	199.489	1.648	1.623	52.844	54.044	1.203.050	1.199.905
Kab Serang	42.294	45.711	303	303	13.283	13.743	397.868	394.673
Kota Tangerang	215.812	221.936	2.197	2.174	44.417	45.826	965.854	963.300
Kota Cilegon	36.356	37.667	603	606	10.308	10.411	174.582	172.058
Kota Serang	43.291	45.182	397	406	8.906	9.045	194.318	192.853
Kota Tangerang Selatan	234.005	241.469	1.565	1.556	30.278	29.989	660.821	661.706
Provinsi Banten	801.276	833.962	7.734	7.640	178.630	182.125	4.051.244	4.032.285

Gambar 1. Jumlah Kendaraan bermotor

Sumber: <https://banten.bps.go.id>

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, terlihat perkembangan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Banten pada tahun 2021-2022 memiliki kecenderungan yang meningkat dari tahun ke tahun. Diketahui jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pada Kabupaten Serang (mobil,bus,truk dan sepeda motor) total keseluruhannya pada tahun

2021 sebanyak 453.748 unit dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan dengan jumlah 454.430 unit. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan SAMSAT Kabupaten Serang sehingga penulis mengangkat topik penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Serang”.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian persepsi

Reaksi atau gambaran langsung seseorang terhadap penceraannya dalam mempelajari hal-hal tertentu melalui panca inderanya disebut persepsi. Dalam konteks ini, jelaslah bahwa persepsi adalah gambaran atau reaksi yang dialami seseorang setelah mempelajari hal-hal tertentu (objek) melalui panca inderanya. Sedangkan menurut (Wurarah, 2022), Persepsi dapat diartikan sebagai proses menerima, memilih, mengorganisasi, menafsirkan, mengevaluasi, dan merespons rangsangan dari pancaindra atau informasi yang diterima.

Pengertian Pelayanan

Meskipun secara umum diterima bahwa setiap orang membutuhkan bantuan, namun dapat dikatakan bahwa bantuan ini tidak selalu sesuai dengan kebutuhan manusia. Bahkan jika pengalamannya sering kali tidak sesuai dengan harapan, masyarakat tetap melihat birokrasi sebagai penyedia layanan publik yang berkualitas tinggi. Mayoritas layanan publik dilaporkan telah diabaikan, mahal, dan tidak sedap dipandang mata, menurut data empiris. Menurut (Hayat, 2020) Pelayanan publik adalah pemberian layanan secara menyeluruh terhadap aspek-aspek dasar yang dibutuhkan masyarakat, yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Standar pelayanan

Menurut Pasal 1 Nomer 7 Undang-Undang Tata Usaha Negara No. 25 Tahun 2009 (Wahyunadi, 2016), Standar pelayanan adalah tolak ukur yang berfungsi sebagai rekomendasi untuk menilai kualitas pelayanan tertentu. Komunitas penyelenggara harus menjamin kualitas layanan yang prima, cepat, mudah, dan terukur. Menetapkan standar pelayanan secara eksplisit sangat penting untuk memastikan masyarakat menerima layanan publik yang berkualitas tinggi, memastikan bahwa layanan diberikan secara adil dan tanpa kesenjangan. Untuk menjamin kepastian bagi penerima layanan, semua layanan

publik harus memiliki standar layanan yang ditetapkan. Standar pelayanan adalah pedoman yang seragam untuk mengatur pelayanan publik yang harus diikuti oleh pemberi layanan dan/atau penerima layanan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Pasuraman dan Berry (1990) (Dewi et al., 2024), Ia menegaskan bahwa lembaga-lembaga publik dicirikan oleh akuntabilitas publik, yang memberikan setiap warga negara kekuasaan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Akan sangat menantang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Karena Zeithaml menegaskan dalam konsepnya Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi pelayanan, termasuk pada organisasi pelayanan administrasi seperti Samsat Kota Probolinggo., maka penulis meyakini bahwa teorinya tentang kualitas pelayanan sangat penting sebagai dimensi dalam penelitian ini.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 5 tahun 2015 (Koswanda, 2023) tentang Pengenalan Samsat, SAMSAT dimodifikasi. Dalam rangka mempublikasikan kode STNK dan nomor kendaraan yang berkaitan dengan penerimaan negara, pajak kendaraan bermotor (PKB), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLJJ), Kepolisian, Bapenda, dan PT Jasa Raharja (Persero) berkolaborasi dengan berbagai cara dengan menggunakan sistem SAMSAT. Samsat merupakan sistem administrasi terpadu yang dibuat untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data yang diperoleh diolah menggunakan statistik dengan pengukuran skala Likert. Penelitian ini dilaksanakan di SAMSAT Kabupaten Serang, dengan populasi yang terdiri dari masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada tahun 2023, yang berjumlah 85.547 responden. Berdasarkan perhitungan untuk penentuan sampel, jumlah sampel yang layak digunakan dalam penelitian ini adalah 85 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Presentase	Keterangan
Perempuan	51.8%	44 orang
Laki-laki	48.2%	41 orang
Jumlah	100%	85 orang

Sumber: Terolah data kuesioner (2024).

Hasil yang diperoleh peneliti dalam penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih mendominasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan persentase sebesar 51.8% (44 orang). Sementara jenis kelamin laki-laki mendapat 48.2% (41 orang) untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 2. Usia Reponden

Usia	Presentase	Keterangan
18-30	80%	68 orang
31-40	7.1%	6 orang
41-50	12.9	11 orang
Jumlah	100%	85 orang

Sumber: Terolah data kuesioner (2024).

Pada hasil data kuesioner peneliti mendapatkan hasil bahwa usia responden terbanyak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 80% atau dalam rentang usia 18-30 tahun dengan jumlah 68 orang. Selanjutnya rentang usia 31-40 tahun dengan persentase 7.1% berjumlah 6 orang. Selanjutnya untuk rentang usia 41-50 tahun ke atas dengan persentase 12.9% berjumlah 11 orang yang membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 3. Jenis Kendaraan

Jenis kendaraan	Presentase	Keterangan
Motor	84.7%	72 kendaraan
Mobil	15.3%	13 kendaraan
Jumlah	100%	85 kendaraan

Sumber: Terolah data kuesioner (2024).

Pada hasil yang didapatkan peneliti dalam penyebaran kuesioner jenis kendaraan lebih mendominasi dalam pembayaran pajak kendaraan motor sebesar 84.7% (72 kendaraan). Sementara jenis kendaraan mobil mendapat 15.3% (13 kendaraan) untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Analisi Data

a) Uji deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang data, seperti nilai rata-rata (Mean), nilai terendah (Minimum), nilai tertinggi (Maximum), dan standar deviasi untuk setiap item pertanyaan. Hasil statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	85	10	20	14.22	2.504
Kemudahan dan Aksesibilitas	85	4	10	7.61	1.544
Kepuasan Masyarakat	85	2	10	7.49	1.540
Persepsi Masyarakat	85	4	10	7.41	1.339
Valid N (listwise)	85				

Sumber: Terolah data (2024).

Interpretasi Hasil

1) Kualitas Pelayanan:

- Rata-rata (mean) untuk variabel ini adalah 14.22 dengan standar deviasi 2.504, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan cenderung tinggi, meskipun terdapat variasi yang moderat antara nilai minimum (10) dan maksimum (20).

2) Kemudahan dan Aksesibilitas:

- Rata-rata skor sebesar 7.61 menunjukkan bahwa responden cukup merasakan kemudahan dan aksesibilitas layanan. Standar deviasi 1.544 mengindikasikan bahwa persepsi ini relatif konsisten di antara responden.

3) Kepuasan Masyarakat:

- Rata-rata nilai sebesar 7.49 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup baik. Rentang skor dari 2 hingga 10 menunjukkan adanya beberapa responden dengan tingkat kepuasan yang sangat rendah.

4) Persepsi Masyarakat:

- Dengan rata-rata 7.41, persepsi masyarakat terhadap layanan berada dalam kategori baik. Standar deviasi yang relatif kecil (1.339) menunjukkan bahwa responden memiliki pandangan yang cukup seragam.

Pembahasan

Hasil statistik deskriptif ini menunjukkan bahwa secara umum, responden memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan, kemudahan akses, kepuasan, dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Rata-rata skor untuk semua variabel berada di atas titik tengah skala, mengindikasikan bahwa responden cenderung puas dengan aspek-aspek yang diukur.

- Kualitas Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi (14.22) di antara variabel lainnya, yang mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan memiliki standar yang baik menurut mayoritas responden. Namun, variasi yang cukup besar ($SD = 2.504$) menunjukkan adanya kelompok responden dengan persepsi yang lebih rendah terhadap kualitas pelayanan.
- Kemudahan dan Aksesibilitas dan Kepuasan Masyarakat memiliki rata-rata yang hampir sama (7.61 dan 7.49). Hal ini menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas mungkin berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan, yang dapat dijadikan fokus peningkatan layanan.
- Persepsi Masyarakat sebagai variabel hasil juga menunjukkan penilaian yang positif (7.41). Namun, nilai minimum yang relatif rendah (4) menunjukkan adanya tantangan dalam menciptakan persepsi positif secara merata di seluruh populasi responden.

b) Uji Regresi Linear

Regresi Linear adalah salah satu metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Uji regresi linear digunakan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan (variabel independen) memengaruhi persepsi masyarakat (variabel dependen). Regresi linier ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.844	.678		4.197	.000
	Kualitas Pelayanan	.321	.047	.601	6.845	.000

a. Dependent Variable: Persepsi Masyarakat

Sumber: Terolah data (2024).

Interpretasi

- Konstanta ($B = 2.844$): Nilai konstanta menunjukkan bahwa ketika *Kualitas Pelayanan* bernilai nol, *Persepsi Masyarakat* berada pada tingkat 2.844.
- Koefisien Kualitas Pelayanan ($B = 0.321$): Nilai koefisien menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam *Kualitas Pelayanan* akan meningkatkan *Persepsi Masyarakat* sebesar 0.321 satuan.
- Koefisien Beta ($\beta = 0.601$): Menunjukkan bahwa hubungan antara *Kualitas Pelayanan* dan *Persepsi Masyarakat* cukup kuat dengan nilai korelasi positif yang signifikan.
- Signifikansi (Sig. = 0.000): Dengan nilai $p < 0.05$, hubungan antara *Kualitas Pelayanan* dan *Persepsi Masyarakat* adalah signifikan secara statistik.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Masyarakat. Nilai koefisien positif ($B = 0.321$) mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat secara langsung meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini konsisten dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik akan menciptakan kepuasan dan persepsi positif di kalangan penerima layanan.

Nilai koefisien Beta ($\beta = 0.601$) memperkuat temuan ini, menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel. Dengan nilai $t = 6.845$ dan $p = 0.000$, hasil ini signifikan secara statistik, mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan berkontribusi secara nyata terhadap persepsi masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk opini publik dan kepuasan masyarakat. Misalnya, Penelitian yang dilakukan oleh ardiyansah dan munawaroh dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Analisis Deskriptif Kuantitatif Mengenai Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Cilegon)” menemukan bahwa hasil yang diperoleh 3,12 termasuk dalam kriteria interpretasi cukup baik.

c) Uji Korelasi

Uji korelasi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara dua variabel. Tujuan utama dari uji korelasi adalah

untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut, seberapa kuat hubungan tersebut, serta arah hubungan apakah positif atau negatif. Uji korelasi ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

		KUALITAS PELAYANA N	PERSEPSI MASYARAK AT
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.601**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
PERSEPSI MASYARAKAT	Pearson Correlation	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

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

Hasil:

- Nilai Korelasi (Pearson Correlation):
 - Korelasi antara **Kualitas Pelayanan** dan **Persepsi Masyarakat** adalah **0.601**.
 - Nilai ini menunjukkan hubungan positif yang cukup kuat antara kedua variabel.
- Signifikansi (Sig. 2-tailed):
 - Nilai signifikansi (Sig.) adalah 0.000, yang berada di bawah tingkat signifikansi 0.01.
 - Hal ini menunjukkan bahwa korelasi tersebut signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99%.
- Jumlah Sampel (N):
 - Uji ini dilakukan dengan jumlah responden sebanyak **85 orang**.

Pembahasan:

- Hubungan Positif yang Kuat:
 - Nilai korelasi positif (0.601) menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Demikian pula sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun, persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut juga cenderung menurun.

- Signifikansi Statistik:
 - Dengan nilai Sig. sebesar 0.000 (< 0.01), hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tidak terjadi secara kebetulan, melainkan benar-benar ada hubungan yang signifikan secara statistik.
- Implikasi Praktis:
 - Berdasarkan hasil ini, fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan persepsi masyarakat. Misalnya, dengan memperbaiki fasilitas, mempercepat respons terhadap keluhan, atau meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.
- Keterbatasan:
 - Walaupun hubungan cukup kuat, nilai korelasi 0.601 tidak menunjukkan hubungan yang sangat kuat atau sempurna. Masih ada faktor lain di luar kualitas pelayanan yang mungkin memengaruhi persepsi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian tentang *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Serang*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Serang dinilai cukup baik oleh masyarakat. Penelitian ini berhasil mengumpulkan 85 responden, menggunakan uji deskriptif dan regresi linear. Pada hasil uji statistik deskriptif ini menunjukkan bahwa secara umum, responden memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan, kemudahan akses, kepuasan, dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Pada hasil uji regresi linear ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Masyarakat. Pada hasil uji korelasi ini menunjukkan hubungan positif yang cukup kuat antara kedua variabel dan korelasi tersebut signifikan secara statistik pada Tingkat kepercayaan 99%. Hasil ini memberikan wawasan bagi organisasi penyedia layanan publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan aksesibilitas sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan dan persepsi masyarakat.

Saran yang diberikan kepada Samsat Kabupaten Serang yaitu Samsat Kabupaten Serang perlu menambah jumlah petugas, terutama pada jam-jam sibuk, serta mengoptimalkan penggunaan sistem berbasis teknologi untuk mempercepat proses pembayaran pajak, Samsat perlu memastikan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu, toilet, dan parkir, memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memberikan kenyamanan selama

proses pembayaran pajak, Mengadakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat dan memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan solutif.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiyansah, A., & Munawaroh, M. (2021). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 2(1), 186–193.
- BPS. (2023). *Badan Pusat Statistik 2023: Banten*. Retrieved from <https://banten.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzA4IzI=/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-banten.html>
- Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Kota Probolinggo. *Respon Publik*, 18(3), 1–8.
- Hayat, H. (2020). Paradigma good governance menuju shared governance melalui reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik. *Aristo*, 8(1), 1–26.
- Ismail, I., Irianto, H., & Arizar, R. (2024). Inovasi pelayanan publik satu atap Graha Mojokerto Service City (Studi kasus di Dispenduk Capil Kota Mojokerto). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 9379–9393.
- Osman, N. H. S., Azmi, S. N. S., Hussin, N., Basiruddin, R., & Hashim, A. (2020). Persepsi masyarakat terhadap pajak gadai Islam (Ar Rahnu). *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 17(1), 70–78.
- Wahyunadi, Y. M. (2016). Kompetensi absolut pengadilan tata usaha negara dalam konteks Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 5(1), 135–154.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program Samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.