



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SAMSAT KELILING WILAYAH KABUPATEN BANDUNG I RANCAEKEK

Soleh Muhtar, Barkah Rosadi, Muhammad Yusuf Alhadiaq

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan fasilitas SAMSAT Keliling Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. Populasi penelitian ini adalah seluruh objek wajib pajak kendaraan di samsat wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek yaitu sebanyak 266.444. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden masyarakat yang menggunakan jasa Samsat Keliling. Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan analisis regresi sederhana dengan alat bantu SPSS versi 25. Metode survei deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner atau angket. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak berdasarkan pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan

dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Adapun yang dimaksud kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi

*Correspondence Address : soleh.muhtar@stiabandung.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v10i6.2023. 3080-3086

© 2023UM-Tapsel Press

tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat yang bergerak.

Banyaknya masyarakat yang mempunyai tanggungan membayar Pajak Kendaraan Bermotor tidak memungkinkan jika harus membayar langsung di samsat induk yang menyebabkan lamanya masyarakat menunggu untuk mendapatkan layanan tersebut dan beberapa masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari samsat setempat kadang enggan untuk membayar pajak. Oleh karena itu agar bisa melayani masyarakat dengan maksimal SAMSAT Kabupaten Wilayah I Rancaekek memberikan program layanan Samsat Keliling.

Gustaviana, S. (2020) menyebutkan bahwa Samsat keliling bertugas dalam memberikan pelayanan terhadap pembayaran pajak Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Pelayanan tersebut dilakukan untuk mengefektifkan dan sarana bagi masyarakat dalam melakukan perlengkapan administrasi kendaraan. Samsat keliling dilakukan sebagai bentuk usaha dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) (Ali et al., 2019). Oleh karena itu pelayanan yang dilakukan oleh samsat keliling harus dilaksanakan secara maksimal untuk menciptakan kepercayaan masyarakat dalam melakukan perlengkapan administrasi kendaraan. Bagaimanapun masyarakat merupakan subjek yang secara langsung akan dilayani oleh samsat keliling. Berdasarkan hal tersebut tidak ada alasan bagi masyarakat yang memiliki kendaraan untuk tidak melakukan wajib pajak dan perlengkapan administrasi kendaraan.

Masyarakat diharapkan ikut andil dalam program samsat keliling untuk mencapai tujuan bersama, yaitu keamanan dan kenyamanan terhadap kendaraan yang dimiliki. Adanya samsat keliling diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam wajib pajak

(Hadisantoso et al., 2023). Masyarakat akan memiliki pengaruh terhadap adanya samsat keliling. Respon masyarakat akan menjadi penentu adanya samsat keliling di daerah tertentu. Peran masyarakat menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program samsat keliling, sehingga pengaruhnya besar bagi keberlangsungan samsat keliling. Peran masyarakat dalam pemenuhan administrasi kendaraan dan kewajibannya terkait kendaraan akan sangat diperlukan bagi samsat keliling (Varenza, 2021).

Berdasarkan hal-hal penting diatas bahwa pengaruh masyarakat akan signifikan bagi keberlangsungan samsat keliling samsat yang ada di Samsat Keliling. Begitupula samsat keliling yang ada di wilayah I Kabupaten Bandung yaitu Rancaekek, andil masyarakat menjadi sangat penting bagi samsat keliling. Peran masyarakat terhadap perlengkapan administrasi kendaraan sangat berpengaruh besar terhadap pendapatan daerah bagi pembangunan ekonomi daerah tersebut (Alverina & Rahmi, 2021). Oleh karena itu, pada penelitian ini akan diketahui data terkait pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di samsat keliling yang ada di Kabupaten Bandung Wilayah I Rancaekek.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer. Dalam mengumpulkan data ini, peneliti membuat dan melakukan penyebaran kuesioner. Sehingga tujuan peneliti mendapatkan informasi menjadi jelas dan dapat memenuhi kebutuhan penelitian ini. Populasi penelitian ini adalah seluruh objek (Wajib Pajak) kendaraan di samsat wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek yaitu sebanyak 266444 Wajib Pajak. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengacakan

sederhana. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengacakan sederhana. Metode random sampling yang digunakan dalam penelitian ini. Mengenai hal ini, menurut Sugiyono (2018) random sampling artinya pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Berdasarkan data dari Kantor Bappeda Kabupaten Bandung Samsat Wilayah Rancaekek untuk jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, diketahui jumlah populasi dari Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 266.444 orang. Dengan demikian, besarnya sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

$$n = 266.444 / (1 + 266.444 \times 0.12)$$

$$n = 266.444 / 2.665.44$$

$$n = 99,962 \text{ (dibulatkan 100)}$$

Oleh karena itu, sampel untuk survei ini mencakup setidaknya 100 wajib pajak yang menggunakan jasa di Samsat Keliling Wilayah I Rancaekek Kabupaten Bandung dan masyarakat yang ada di wilayah Rancaekek. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran angket dengan bentuk Skala Likert dari rentang "Sangat tidak setuju" hingga "Sangat Setuju". Kuesioner yang dibagikan terdapat beberapa variabel sebagai pembatas dalam pengumpulan data, seperti variabel kualitas pelayanan samsat keliling dan kepuasan masyarakat.

Pengukuran variabel kepuasan masyarakat merupakan bentuk penilaian yang dilakukan dengan tujuan mengetahui seberapa besar peran kepuasan masyarakat terhadap samsat keliling. Terdapat beberapa hal atau indikator tentang kepuasan masyarakat terhadap samsat keliling. Pada penelitian ini ditentukan batasan indikator terhadap pengukuran variabel pengaruh

masyarakat yang diambil berdasarkan kebutuhan. Indikator tersebut diadaptasi dari Widajanti & Anwar (2020) yaitu 1) Pendaftaran diri, masyarakat yang antusias dalam mendaftarkan diri dalam perlengkapan administrasi kendaraan. 2) Jumlah partisipasi, partisipasi masyarakat di samsat keliling yang baik. 3) Tanggungjawab pajak, kesadaran masyarakat dalam menjalankan tanggungjawab dalam perlengkapan kendaraan. 4) Jumlah pajak kendaraan yang dilunasi, masyarakat melunasi pajak kendaraan yang dimiliki.

Pengukuran variabel kualitas pelayanan samsat keliling merupakan bentuk penilaian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh samsat keliling. Pelayanan yang dilakukan oleh samsat keliling harus dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab dan penuh ketelitian terhadap perlengkapan kendaraan masyarakat. Kualitas pelayanan samsat keliling menjadi tolak ukur untuk menciptakan respon yang baik dari masyarakat. Oleh karena itu, pada penelitian ini ditentukan indikator pengukuran pada variabel pelayanan samsat keliling. Indikator tersebut diadaptasi dari Hubaillah et al. (2022) berdasarkan kebutuhan penelitian, seperti 1) Kecepatan, proses kinerja samsat keliling yang dilakukan secara cepat dan tepat. 2) Keramahan, petugas samsat keliling yang ramah kepada masyarakat. 3) Kenyamanan, proses pelayanan yang memiliki nyaman dan keamanan bagi masyarakat. 4) Efektifitas kinerja, kinerja pegawai yang efektif dalam pelayanan perlengkapan administrasi kendaraan masyarakat. Indikator tersebut menjadi data yang akan dikumpulkan pada penelitian.

Pengukuran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan samsat keliling di daerah Kabupaten Bandung Wilayah I Rancaekek merupakan bentuk penilaian yang bertujuan untuk

mengetahui keterhubungan antara setiap variabel. Data setiap variabel akan memiliki pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Data yang didapatkan akan diuji kevalidan dan keabsahannya, dianalisis secara deskriptif, diuji validasi dan reliabilitasnya. Data tersebut akan menjawab hipotesis yang ditentukan, yaitu pengaruh masyarakat terhadap pelayanan samsat keliling dan pelayanan samsat keliling akan mempengaruhi peran masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin:		
Laki-laki	76	76
Wanita	24	24
Umur:		
17-25 tahun	38	38
26-34 tahun	47	47
Lebih dari 34 tahun	15	15
Pendidikan:		
SD	0	0
SLTP	9	9
SLTA	34	34
S1	47	47
Lainnya	10	10

Sumber: Olah Data Kuesioner, 2023

Data dari jawaban 100 responden menunjukkan bahwa 76% laki-laki dan 24% wanita. Kemudian berdasarkan pada umur mayoritas responden berusia 26-34 tahun dengan perolehan persentasi sebanyak 47%. Mayoritas masyarakat adalah masyarakat dengan tingkat pendidikan sarjana S1 dengan nilai persentasi 47%.

Tabel 2. Analisis deskriptif

No	Variabel	Rata-rata	Standar Deviasi	Interpretation
1	Kualitas Pelayanan	16,02	2,340	Baik
2	Kepuasan Masyarakat	16,16	2,135	Baik

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Hasil uji analisis deskriptif jawaban responden terhadap variabel

kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ada pada kategori baik. Hal ini diperlihatkan dengan nilai standar deviasi dari semua variabelnya lebih kecil dari nilai rata-ratanya, artinya bahwa rata-rata variabel sudah mampu menjelaskan keseluruhan data atau dengan kata lain data kurang bervariasi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan kuesioner yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat diperoleh nilai rata-rata *Pearson Correlation* diatas r-tabel (0,195 dengan n=100, $\alpha = 5\%$). Jika nilai standar validitas yang diperoleh lebih dari 0,195, maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Adapun pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Reliability test

Variable	Reliability value	r-tabel	Informasi
Kualitas Pelayanan	0,7975	0,195	Reliable
Kepuasan Masyarakat	0,8065	0,195	Reliable

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Uji Normalitas dan Linearitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui nilai sebaran data pada sebuah kelompok variabel apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini didapatkan nilai uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan *Sig. Test Statistic* dari semua variabel > 0,05 ($\alpha = 5\%$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal (tabel 4).

Tabel 4. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

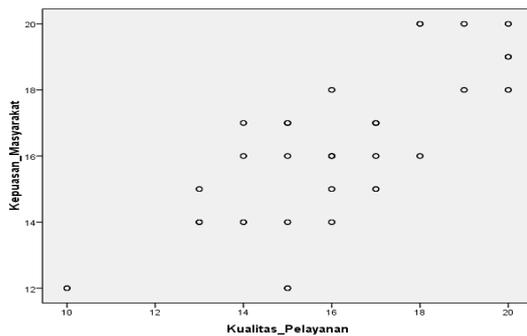
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37892916
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.135
	Negative	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		1.347
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Uji Linearitas berguna untuk menguji terjadinya hubungan yang linear antara kedua variabel sebagai syarat regresi linear sederhana yang baik. Artinya regresi yang baik terjadi apabila terjadi linearitas. Dari Tabel 5 terlihat bahwa titik-titik data menyebar membentuk pola linear. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi linearitas antara kedua variabel.

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas



Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Samsat keliling di daerah Kabupaten Bandung Wilayah I Rancaekek. Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.996	.964		5.184	.000
Kualitas_Pelayanan	.697	.060	.764	11.706	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Dari hasil pada Tabel 6 di atas diketahui nilai *intercept* dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 4,996 + 0,697 X + e$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

a = 4,996 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan bernilai nol maka variabel kepuasan masyarakat akan bernilai 4,996 satuan, dengan demikian dapat diketahui bahwa garis-garis regresi memotong sumbu Y pada titik 4,996.

b = 0,697 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka variabel kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,697 satuan.

Uji Hipotesis

Berdasarkan uji T, didapatkan nilai T-hitung sebesar 5,184 dengan nilai signifikan 0,000. Kemudian dapat diketahui nilai T tabel pada taraf $\alpha = 0,05$, $df = n - 1 = 99$ diperoleh T tabel sebesar 1,984. Dengan hasil seperti ini, yaitu $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Samsat keliling di daerah Kabupaten Bandung Wilayah I Rancaekek dengan signifikan.

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 7, didapatkan nilai *R Square* sebesar 0,583. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 58,3% sedangkan sisanya sebesar 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Nilai *R* sebesar 0,764 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.583	.579	1.386

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat keliling di daerah Kabupaten Bandung Wilayah I Rancaekek

Hasil analisis yang dilakukan (Tabel 6) menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Samsat keliling di daerah Kabupaten Bandung Wilayah I Rancaekek memiliki pengaruh yang besar. Hal ini terlihat dengan nilai Sign <0.05 atau nilai T-hitung > 1,984 (0.05; dk = 99). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Mahira et al. (2021) bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggani. Pada survey ini nilai rata-rata jawaban pertanyaan terkait kualitas pelayanan tergolong baik. Responden setuju bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji hipotesis atau uji t dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima. Sejalan pula dengan penelitian Maramis et al. (2018) bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tersebut dengan menggunakan alat analisis aplikasi SPSS untuk model penelitian yang diusulkan, kami dapat menarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Samsat keliling di daerah Kabupaten Bandung Wilayah I Rancaekek dengan pengaruh sebesar 58,3% yang artinya bahwa masih ada 41,7% Kepuasan Masyarakat dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa menambah lagi variabel lain yang bisa berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat untuk lebih menambah wawasan keilmuan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Batam. *MEASUREMENT: Journal of the Accounting Study Program*, 13(1), 55-62.

Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1-12.

Atmaja Jaka 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. *Jurnal Ecodomica*Vol2, No. 1, April 2018.

Azhari, M. T., Al Fajri Bahri, M. P., Asrul, M. S., & Rafida, T. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.

Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan Pkb, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Operasi Kepolisian Terhadap

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Ba. Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi), 1(1), 20-29.

Hadisantoso, E., Purnaman, S. M. N., & Pitriani, A. (2023). PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING, PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA KENDARI. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 228-242. Hadisantoso, E., Purnaman, S. M. N., & Pitriani, A. (2023). PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING, PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA KENDARI. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 228-242.

Hubalillah, H., Badaruddin, B., & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *PERSPEKTIF*, 11(1), 372-384.

Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional* <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1233>

Maramis, F. S., Sepang, J. L., & ... (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal* <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20411>

Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01-13.

Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta. Poulus, Sugiono dan Rusdin. 2018. Metodologi Penelitian Sosial Suatu Pendekatan Teori dan Praktis. Bandung : Alfabeta, Cetakan ke-1

Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.

Rahman Syamsuddin, S. H. (2019). *Pengantar Hukum Indonesia*. Prenada Media.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Veransa, M. A. (2021). *Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Utara* (Doctoral dissertation).

Wadu, L. B., Gultom, A. F., & Pantus, F. (2020). Penyediaan Air Bersih Dan Sanitasi: Bentuk Keterlibatan Masyarakat Dalam Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 10(2), 80-88.

Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129-143.

Yullia Agustin (2023) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan)*. *Journal of Student Research (JSR)* Vol. 1, No. 2 Maret 2023

Yusuf, A. M., Ismail, I., & Aminah, S. (2022). Analisis Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Takkalalla Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(1), 845-855.