

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI SAMSAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT  
KABUPATEN BANTAENG**

**SKRIPSI**



**SELVIRA  
105721135620**

**JURUSAN/PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

**KARYA TUGAS AKHIR SEMESTER**

**JUDUL PENELITIAN**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI SAMSAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT  
KABUPATEN BANTAENG**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan oleh :**

**SELVIRA  
105721135620**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka inging tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangang. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

### PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada ALLAH SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik. Alhamdulillah Rabbli'alam. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur tiada henti,

Skripsi kupersembahkan untuk:

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, bapak dan ibu saya tercinta, yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya sehingga membantu saya menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi ini. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada dosen pembimbing saya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku.



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



Judul Penelitian : Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bangtaeng  
Nama Mahasiswa : SELVIRA  
No.Stambuk/Nim : 105721135620  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

**HALAMAN PERSETUJUAN**

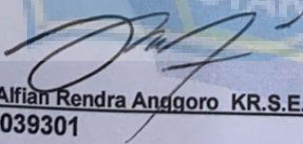
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 29 Juni 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

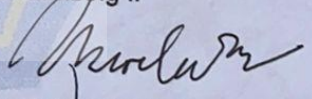
Makassar, 30. Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


  
Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR.S.E.,M.M  
NIDN. 0906039301

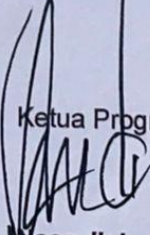
  
Drs. H. A. Muhiddin Daweng., M.M  
NIDN. 8816401019

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

  
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.  
NBM: 651 507

  
Masrullah, S.E., M.M.  
NBM. 1151 132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: SELVIRA, Nim: 105721135620, diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0005/SK-Y/61201/091004/2024 M, Tanggal 22 Dzulhijjah 1445 H / 29 Juni 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Dzulhijjah 1445 H  
29 Juni 2024

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.M  
2. Sri Andayaningsi., S.E., M.M  
3. Dr. M. Alfian Rendra Anggoro KR. S.E., M.M  
4. Drs. H.A. Muhiddin Daweng, M.M

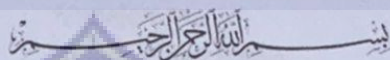
Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.**  
**NBM : 651 507**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar



**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SELVIRA  
Stambuk : 105721135620  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 30, Juni 2024

Yang membuat Pernyataan,



**SELVIRA**  
NIM: 105721135620

Diketahui Oleh,



**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.**  
NBM. 651.507

Ketua Program Studi

**Nasrullah, S.E., M.M.**  
NBM. 1151132

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SELVIRA  
NIM : 105721135620  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexklusive Royalty Free Right)** Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonexklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 30. Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



**SELVIRA**  
**NIM: 105721135620**

## ABSTRAK

**SELVIRA. 2024. *Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : M. Yusuf Rendra Anggoro KR dan H. A. Muhidding Daweng.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak Kantor Samsat Kabupaten bantaeng. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden. Teknik Pengumpulan data menggunakan Teknik kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana dan uji t (Uji Parsial) yang diolah dengan menggunakan perhitungan statistik melalui *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik memenuhi kriteria hipotesisnya dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau kinerja pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk kinerja pegawai ( $X$ ) adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 17,842 > t_{tabel} 0,0000042$ . Yang apabila nilai keduanya dibandingkan maka  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yang menjelaskan kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa jika semakin baik kinerja pegawai maka akan semakin baik tingkat kualitas pelayanan publik. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  square 0,730 atau 73% dapat menentukan besaran pengaruh yang diberikan oleh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik



## ABSTRACT

**SELVIRA. 2024. *The Influence of Samsat Employee Performance on the Quality of Public Services at the Bantaeng District Samsat Office.* Management Study Program Thesis, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Main Supervisor M. Yusuf Rendra Anggoro KR and Co-Supervisor H. A. Muhidding Daweng.**

*This research aims to determine and analyze the influence of Samsat employee performance on the quality of public services at the Bantaeng Regency Samsat Office. The type of research used in this research is a quantitative approach. The population in this study were taxpayers from the Bantaeng Regency Samsat Office. The sample used in this research was 120 respondents. Data collection techniques use questionnaire techniques. The data analysis technique used to test the hypothesis is simple linear regression analysis and the t test (Partial Test) which is processed using statistical calculations via the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 26. The results of the research show that statistically it meets the criteria for the hypothesis where  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted or employee performance has a positive influence on the quality of public services. For employee performance (X) it is  $0.00 < 0.05$  and  $t_{count}$  is  $17.842 > t_{table}$   $0.0000042$ . If the two values are compared then  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$ , which explains that employee performance has an influence on the quality of public services at the Bantaeng Regency Samsat office. Based on the results of the analysis, it can be concluded that the better the employee's performance, the better the level of public service quality. Based on the calculation of the coefficient of determination, an R square value of 0.730 or 73% can determine the amount of influence exerted by employee performance on the quality of public services, 27% is influenced by other variables not explained in this research. The research results show that the performance of Samsat employees has a positive and significant effect on the quality of public services at the Bantaeng Regency Samsat Office.*

**Keywords:** *Employee Performance, Quality of Public Services.*

## KATA PENGANTAR



### ***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Subahanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng”** Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak Nassa dan Ibu Nurmia yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka

berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak **Prof.Dr. H. Ambo Asse, M. Ag**, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak **Dr.H. Andi Jam'an, SE.,M.Si**, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Nasrullah, SE., MM**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak **Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro, S.E.,M.M** selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik dan lancar.
5. Bapak **Drs. Muhiddin Daweng., M.M**selaku Pembimbing II yang berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak **Nasrullah, SE., MM**, selaku Penasehat Akademik (PA) penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mentransfer ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Segenap staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Kepala UPT Samsat Kabupaten Bantaeng beserta seluruh jajarannya, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

10. Para rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 yang selalu belajar Bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya dan rekan saya atas segala bantuannya, yang selalu mendengar keluh kesah penulis.
12. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Makassar, Juni 2024

Selvira

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Tinjauan Teori .....	7
B. Tijuana Empiris .....	21
C. Kerangka Pikir .....	28
D. Manfaat Penelitian .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Jenis dan Sumber Data .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	34
G. Metode dan Analisis Data .....	36
H. Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40

B. Penyajian Data Hasil Penelitian .....	45
C. Pembahasan .....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Skor Jawaban Skala Likert .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai ..	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Variabel Kinerja Pegawai .....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji t .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	42





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner .....
Lampiran 4. Olah Data SPSS .....
Lampiran 5. Dokumentasi .....
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian .....
Lampiran 7. Validasi Data .....
Lampiran 8. Validasi Abstrak .....



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Sejalan dengan perkembangan ilmu dan teknologi dewasa ini, pegawai dituntut untuk terus berkembang dan memiliki kemampuan yang handal untuk menjawab keluhan pelanggan. Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai, memegang peranan yang menentukan karena berkembang atau tidaknya suatu organisasi semata-mata tergantung pada manusia. Pegawai merupakan faktor penting dalam organisasi, pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi secara efektif dan efisien.

Menggagas dan mengembangkan kinerja pegawai nampaknya sudah sangat penting. Kebutuhan tenaga-tenaga terampil di dalam berbagai bidang sudah merupakan tuntutan dunia global yang tidak dapat ditundah. Karena dalam pelaksanaan pekerjaan di instansi, persoalan kinerja menjadi bidang keladi dan akar permasalahan utama. Maju mundurnya sebuah instansi bahkan organisasi tergantung dari kinerja pegawainya. Apalagi jika unit tersebut berkeinginan mengutamakan fokus pada pelayanan pelanggan. Maka prasyarat utama yang harus dibangun adalah manajemen yang berorientasi pada pegawai. Karena dari tangan- tangan inilah, layanan kepada pelanggan dibangun, dan citra perusahaan terwujud.

Organisasi merupakan suatu kesatuan yang kompleks yang merubah mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapai tujuan. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. "Salah satu tujuan organisasi

adalah peningkatan kinerja karyawan, kinerja adalah hasil kerja, kualitas dan kuantitas yang di capai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya”

Dalam keadaan yang demikian sumber daya manusia (aparatur pegawai samsat) harus mampu membangun jaringan hubungan social (*social networking*) baik dengan sesama pegawai dalam organisasi maupun pihak stakeholdet agar akumulasi pengetahuan (*knowledge building*) dapat memberikan nilai tambah untuk peningkatan kualitas kerja dan kualitas pelayan yang baik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Hal ini telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur Negara terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial, dan semakin diperjelas dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kehidupan masyarakat banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan saat ini adalah perubahan pola pikir masyarakat adalah kearah yang semakin kritis. Karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga Negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntun pemerintah yang mampu

memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu di cermati. Untuk saat ini masih sering disarankan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan dan pelayanan yang baku oleh pemerintah. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan Aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk mampu optimal dan dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan.

Pada dasarnya manusia hidup sangat membutuhkan pelayanan. Masyarakat setiap waktu membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dapat menunjukkan kesejahteraan hadirin menurut Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan tentang barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di tawarkan oleh pemberian pelayanan kepada setiap penduduk.

Menurut peraturan presiden (perpes) No. 5 tahun 2015, SAMSAT merupakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang

menyelenggarakan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regiden Renmor) dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalulintas jalan (SWDKLLJ).

Dalam pelayanan, Samsat tidak hanya dilaksanakan oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda), melainkan kolaborasi dari beberapa instansi lain seperti dinas pendapatan daerah (Dispenda) dan PT Jasa Raharja. Ketiga instansi inilah yang selanjutnya disebut sebagai tim pembina Samsat.

Untuk mencapai kinerja karyawan, faktor sumber daya manusia sangat dominan pengaruhnya. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari hasil kerjanya, dalam Kerangka profesionalisme kerja yang baik adalah bagaimana seorang karyawan mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan, misalnya bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar mengarah pada hasil kerja yang baik, karena manusia bisa menjadi pusat persoalan bagi perusahaan ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal. Sebaliknya manusia bisa menjadi pusat keberhasilan perusahaan manakala potensi mereka dikembangkan secara optimal. Berbicara tentang pelayanan berarti tidak terlepas dari yang namanya birokrasi, permasalahan tentang birokrasi adalah permasalahan klasik yang tetap menarik untuk diperbincangkan.

Birokrasi dikritik dimana-mana, dianggap mempunyai banyak kelemahan, birokrasi dianggap berbelit-belit, akan tetapi birokrasi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sampai sekarang. Hal ini dikarenakan birokrasi mempunyai

peranan yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat terutama dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti yang dilakukan pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Masih ada beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor tersebut. Masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan lamanya proses pelayanan yang diberikan, masih adanya perbedaan tingkat pelayanan dengan kata lain adanya “pandang bulu” terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan, masih kurangnya sumber daya manusia yang menyebabkan terhambatnya proses registrasi, dan masalah jaringan yang kerap kali muncul sering mengganggu kinerja pegawai.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat kabupaten Bantaeng”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor samsat kabupaten Bantaeng”.

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

###### a. Manfaat pribadi sebagai penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam kinerja pegawai, terhadap kualitas pelayanan publik.

###### b. Manfaat peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji kinerja pegawai, terhadap kualitas pelayanan publik.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan masukan bagi instansi terkait, dalam menilai kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dan menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemenn adalah perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, investasi, mengarahkan dan moemotivas, berkomunikasi dan membuat keputusan yang yang dibuat oleh setiap organisasi dengan tujuan mengkoordinasikan berbagai sumber daya organisasi sehingga produk atau jasa dihasilkan secara efisien. Sepeda di Hasibuan (2014).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) iyalah; “Kegiatan Perencanaan, pengedaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maaupun organisasi” Sutrisno (2016:6). Sedangkan menurut Hasibuan (2016.10) manajemen sumber daya adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerga agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Setiap aktifitas manaajemen sumber daya manusia suatu kegiatan pengembanga penilaian dan pengelolaan individu maupun kelompok dalam suatu organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia menyangkut implementaasi system perencanaan, penyusunan, pengembangan, pengelolaan beserta evaluasi kinerja maupun kompensasi karyawan dalam hubungan ketenagakerjaan yang baik.



## **b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **1. Tujuan organisasi**

Yaitu dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektifitas organisas. Meskipun secara formal suatu departemen sumber daya manusia ditujukan untuk membantu para manajer, namun para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja pegawai.

### **2. Tujuan fungsional**

Yaitu untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.tujuan fungsional ini tidak ada nilainya jika manjeman sumber daya manusia memiliki kinerja yang lebih rendah dari tingkat yang dibutuhkan organisasi.

### **3. Tujuann organisasi**

Yaitu untuk secarra strategis, etis dan sosisl yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalisir dampak negative yang dapat ditimbulkan terhadap organisasi.

### **4. Tujuan personal**

Yaitu membantu karyawan untuk mengembangkan bakat dan ekonominya. Karena jika tujuan pribadi tidak diberikan sesuai kebutuhan dan apa yang telah disepakati maka kemungkinan

kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan yang paling fatal ialah karyawan tersebut dapat meninggalkan organisasi.

### c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan (2019) meliputi:

#### a. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan dan sebagai aset utama perusahaan.

#### b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasikan tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap karyawan sesuai dengan kemampuannya, dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.

#### c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan.

#### d. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan. Agar bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan menaati peraturan-peraturan perusahaan.

#### e. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penetapan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

f. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

## 2. Kinerja Pegawai

### a. Pengertian Kinerja Pegawai

Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, meningkatkan kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya (Gibson, et al, 1995:364). Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2006:34). Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaan menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Adapun ayat dalam Al-Qur'an yang membahas tentang kinerja pegawai (kerja) yang berbunyi:

طَيِّبَةً حَيَوَةً فَلَنُحْيِيَنَّهٗ مُؤْمِنًا وَهُوَ اُنْثَىٰ اَوْ ذَكَرٍ مِّنْ صَالِحًا عَمِلَ مِنْ  
يَعْمَلُونَ كَانُوا مَا بِاَحْسَنِ اَجْرِهِمْ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ

“Barang siapa mengerjakan kebajikan, baik pria maupun wanita dalam keadaan beriman, maka niscaya akan Kami berikan kepadanya

kehidupan yang baik dan akan Kami beri akhir dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.” (QS. an-Nahl : 97).

Pada ayat di atas Allah Swt menjelaskan akan memperlihatkan kehidupan yang sejahtera kepada siapapun, baik pria maupun perempuan, apabila mereka mau beriman dan berinfak saleh. Dan akhir Allah Swt bernilai lebih tinggi daripada yang dikerjakan.

Lalu Mangkunegara (2005:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Rivai (2009:532) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerja tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kerja pegawai yang berlaku dalam organisasi atau perusahaan.

#### **b. Kriteria kinerja karyawan**

Terdapat tiga kriteria kinerja karyawan menurut Schuler dan Jacson dalam Priansa (2017:49) pada Buku Manajemen Kinerja Pegawai, yaitu:

### 1. Sifat

Merupakan kinerja yang memfokuskan atau mengarahkan pada ciri-ciri personal seorang karyawan seperti: kandalam, kemampuan, loyalitas, serta cara berkomunikasi.

### 2. Perilaku

Kinerja ini lebih berfokus pada bagaimana cara kerja seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan hubungan yang terjalin dengan karyawan lainnya untuk saling berkolaborasi.

### 3. Hasil

Kinerja ini lebih menekankan pada sesuatu apa yang telah dicapai atau dihasilkan, dengan demikian akan semakin menekan tingkat produktivitas dan daya saing yang semakin tinggi.

## c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Kinerja karyawan pada saat melakukan pencapaian dapat disebabkan oleh beragam faktor, menurut Kasmir dalam Tri Maryati (2021) faktor tersebut antara lain:

### 1. Keahlian dan kemampuan

Setiap orang baik atasan maupun bawahan harus memiliki kemampuan dan keahlian yang dapat digunakan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Semakin ahli dan mampu seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat semakin ringan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, oleh sebab itu melalui kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang akan berpengaruh pada kinerja setiap orang.

## 2. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki output pekerjaan yang baik itu disebabkan karena seseorang tersebut mempunyai kemampuan yang lebih detail akan bidang tersebut. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki kemampuan tentang pekerjaannya yang memadai maka hasil output yang didapatkan cenderung rendah.

## 3. Rancangan Kerja

Suatu faktor dimana karyawan dimudahkan dalam menjalankan tanggung jawab beserta tugasnya. Suatu pekerjaan dengan rancangan yang bagus akan mengurangi tingkat kesulitan karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang dijalankan.

## 4. Kepribadian

Merupakan kebiasaan seorang individu dalam berinteraksi dan bereaksi satu dengan yang lainnya dalam sebuah organisasi. Seseorang yang mempunyai pribadi baik, dipastikan mampu menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab serta penuh kesungguhan sehingga akan berpengaruh pada kinerjanya yang semakin baik.

## 5. Motivasi Kerja

Faktor ini muncul dari dalam diri seorang karyawan supaya seseorang tergerak atau terpengaruh dalam menjalankan sesuatu, jika seseorang mempunyai dukungan yang kuat dari sekelilingnya, maka orang tersebut akan termotivasi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

## 6. Kepemimpinan

Merupakan sikap atasan dalam mengorganisasikan system kerja terhadap anggotanya dalam mendorong penyelesaian tugas dan kewajiban yang diamanahkan kepada mereka. Peningkatan kinerja karyawan dapat terlihat dari perilaku seorang pemimpin jika pemimpinnya menyenangkan, mampu mengayomi, dan membimbing dengan baik, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan baik.

## 7. Komitmen

Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan sesuai dengan kepatuhan karyawan dalam menjalankan setiap peraturan yang berlaku di sebuah organisasi ataupun perusahaannya. Dengan kesepakatan yang ada bahwa karyawan akan mematuhi setiap SOP yang berlaku, maka karyawan tersebut berupaya maksimal dalam bekerja dan merasa bersalah jika peraturan tersebut dilanggar.

## 8. Gaya Kepemimpinan

Merupakan sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah kepada bawahannya. Kenyataannya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi suatu organisasi.

## 9. Lingkungan Kerja

Merupakan suasana dan kondisi lingkungan yang berada disekitar seseorang bekerja. Suasana yang nyaman dan aman akan memberi kenyamanan sehingga kinerja karyawan dapat lebih optimal.

### 3. Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Bilgah,2018)

Menurut Indri dan Hayat (2015:22) menyatakan bahwa optimalisasi publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayana publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Hayat (2017: 22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa Pelayana Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanaa publik yang terjadi



selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sesuai pihak yang “melayani” bukan pihak yang dilayani.

Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. “Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini bias dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menterjemahkan publik pada istilah *publicadministration* yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak.

Pendapat Boediono dalam (Eka, 2018), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan internasional agar tercapainya kepuasan dan keberhasilan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan

peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Jasa pemasok (Hayat, 2017). Dalam Kepmenpaan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik didefinisikan sebagai semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan negara. UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk dalam menyediakan barang, jasa, dan lain-lain. Adalah/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik pada dasarnya mencakup spectrum kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, peran negara adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan berupa peraturan atau pelayanan lainnya.

Penjelasan lain dari perspektif pelayanan publik dapat ditemukan di J.V. Denhardt dan R.B Denhardt dalam bukunya *The New Public Service* (2003). Paradigma ini menawarkan pandangan berorientasi layanan bahwa administrasi publik harus melayani warga negara dari pada klien, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani dari pada langsung.

## **b. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan publik yang prima, perlu disampaikan pelayanan yang sedapat mungkin menjadi bagian dari apa yang disampaikan kepada masyarakat. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas negara. Menurut keputusan Menteri Keuangan (MENPAN) No. 63 tahun 2003 di Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dengan pengertian prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
2. Kejelasan, kejelasan tentang: Persyaratan teknis dan administrative, unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kepastian Waktu, kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan publik.
4. Akurasi, dengan pengertian produk pelayanan dapat diterima dengan baik, tepat dan sah.
5. Keamanan, produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
6. Tanggung Jawab, pimpinan atau pejabat di tuntutan untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan.
7. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana, tersedianya sarana prasarana pelayanan yang memadai dalam pelayanan.

8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan dan kasih sayang dengan pengertian pemberian pelayanan dengan sikap disiplin, sopan, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, kondisi lingkungan pelayanan yang teratur, bersih, indah dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang diperlukan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi, barang dan jasa.

Selain itu didalam undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik ada beberapa prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan Prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.
2. Konsistensi.
3. Partisipatif.
4. Akuntabel.
5. Berkesinambungan.
6. Transparansi.
7. Keadilan.

### **c. Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyenangkan masyarakat. Pencapaian tingkat kepuasan tersebut membutuhkan

kualitas pelayanan yang prima, yang tercermin dalam Sinambella (2016:35)

1. Pembukaan, i. H. Layanan yang terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya dan ditawarkan dengan syarat yang cukup dan mudah dipahami.
2. Kewajiban, i. H. Karyawan yang dapat bertanggung jawab berdasarkan hukum dan peraturan.
3. Manfaat bersyarat, yaitu. H. Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan serta mengikuti prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif. Artinya, pelayanan yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Persamaan Hak. Yaitu pelayanan yang tidak membeda-bedakan dengan cara apapun terutama atas dasar suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan yang menjunjung tinggi keadilan antara penyelenggara dan penerima pelayanan public.

#### **d. Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tepat dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelayanan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;18).

## **B. Tinjauan Empiris**

Penelitian terdahulu berguna untuk memberikan gambaran dan memperjelas kerangka berfikir dalam pembahasan. Di samping itu juga berguna untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Maka dalam kajian Pustakan ini peneliti mencamtumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian terdahulu**

No.	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Ira Tsamarah (2022)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada UPT Samsat Ratauprapat Kabupaten Labuhanbatu Di Kecamatan Rantau Selatan	Kinerja pegawai (X), Kualitas Pelayanan (Y)	Statistik Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat dan searah antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan dengan t hitung yang ditunjukkan sebesar 6,089 dari nilai t tabel 2,008 dan koefisien korelasi sederhana $R = 0,421$ yang menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan menunjukkan positif yang signifikan.
2.	Yuyun Ratna H, Eki Budi Darmawan, Jaka Sadewa	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung	Kinerja Pegawai (X) Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y)	Kuantitatif Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Nilai yang diperoleh menggunakan koefisien determinasi sebesar 75.69% dan 24.31%

					dipengaruhi oleh faktor lain-lain. Koefisien korelasinya adalah 0,87, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki hubungan yang sangat erat.
3.	Dewi Sulfa Saguni, Widyawati, Muhammad Hidayat Djabbari (2023)	Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas	Kinerja pegawai (X) Kualitas Pelayanan (Y)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Sesuai hasil perhitungan SPSS, besaran pengaruh tersebut yaitu 92,3%.
4.	Freda Habib, Yulianti Keke, Devi Ratnasari (2021)	Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa <i>Drive Thru</i> Tahun 2020	Kinerja Karyawan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pengguna Jasa (Y).	Analisis Regresi Linear Sederhana, Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis Korelasi Sederhana, Analisis Korelasi Ganda, Koefisien Determinasi.	Hasil penelitian bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan penggunaan jasa ditandai dengan nilai t hitung sebesar 13.695 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara



					<p>parsial terhadap variabel kepuasan pengguna jasa ditandai dengan nilai t hitung sebesar 16.711 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan penggunaan jasa ditandai dengan nilai f hitung sebesar 146.823 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.</p>
5.	Dzurrotin Nasihah (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Pati	Kehandalan (X1) Daya Tangkap (X2) Jaminan (X3) Empati (X4) Bukti fisik (X5) Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Validasi dan Reliabilitas Instrumen, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis	<p>Berdasarkan pada hasil perhitungan f hitung lebih besar dari f tabel (<math>46,392 &gt; 3,30</math>). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas yang baik (kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Pati.</p>

6.	Diajeng Woro Ambiko, M. Ihsan Hadjri, Parama Santati. (2023)	Pengaruh Propesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Samsat Wilayah II Kota Palembang	Profesionalisme Sumber Daya Manusia (X) Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa propesionalisme sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di kantor Samsat wilayah II Kota Palembang.
7.	Evi Mufrihah Zain, Febry Jein Andjar, Tsay Dwi Restyana, Rais Dera Pua Rawi (2022)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Sorong	Disiplin Kerja (X1) Kompetensi Pegawai (X2) Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Regresi Linear Berganda, Determinasi dan Uji Hipotesis.	Hasil penelitian disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 33%, uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(3,849 > 1,986)$ . Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 18%, uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(4,813 > 1,986)$ . Disiplin Kerja dan Kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kontribusi pengaruh

					sebesar 40,9%, uji hipotesis diperoleh F hitung > F tabel atau (11,426 > 2,700).
8.	Fatma M. Ngabito, Indri Potale (2023)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo Utara	Unsur Idealisme (X1) Unsur Perilaku (X2) Kinerja Pelayanan Publik.	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel budaya organisasi berupa unsur idealis (X1) dan elemen yang bersifat behavioral (X2) terhadap kinerja pelayanan pada kantor Samsat Kabupaten Gorontalo Utara. Pengaruh antara Budaya organisasi berupa elemen bersifat idealistik (X1) dan elemen bersifat behavioral (X2) terhadap pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo Utara Sebesar 78,1%, terdapat pengaruh antara budaya organisasi berupa elemen bersifat idealistik (X1) terhadap kinerja pelayanan publik (Y) di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo utara sebesar 96,6%, dan tidak terdapat pengaruh antara

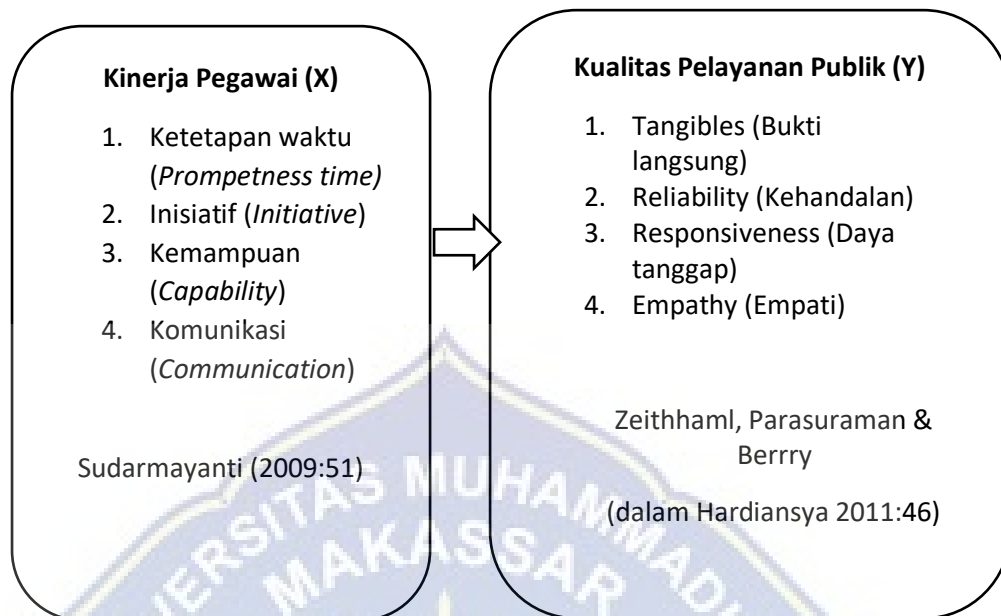
					variabel budaya organisasi berupa elemen bersifat behavioral (X2) terhadap kinerja pelayanan publik (Y) di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo Utara.
9.	Suartini (2020)	Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara	Budaya Kerja (X) Kinerja Pegawai (Y)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan nilai koefisien determinasi (adjusted R <sup>2</sup> ) sebesar 0.472 atau 47.2% yang artinya sebanyak 52.8% kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor lain.
10.	Bella Khairani, Suliawati, Tri Hernawati (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Mini Top Di Medan Johor	Kualitas Pelayanan (X1) Kinerja karyawan (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian dimana hasil uji t menunjukkan bahwa pada variabel (X1) berpengaruh Terhadap kepuasan pelanggan atau Ho diterima Ha ditolak dengan thitung < ttabel yaitu (4,053 > 2,01) dan variabel (X2) tidak

					<p>berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau <math>H_0</math> ditolak <math>H_a</math> diterima dengan <math>t_{hitung} &gt; t_{tabel}</math> yaitu <math>(0,411 &lt; 2,01)</math>, selanjutnya uji F menunjukkan bahwa pada variabel <math>X_1</math> dan <math>X_2</math> <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima dengan <math>F_{hitung} &gt; F_{tabel}</math> yaitu <math>(151,450 &gt; 3,22)</math> yang artinya variabel <math>X_1</math> dan <math>X_2</math> mempunyai signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh sebesar <math>(88,1\%)</math> terhadap kepuasan pelanggan.</p>
--	--	--	--	--	---

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan rancangan atau garis besar yang telah digagas oleh peneliti dalam merancang proses penelitiannya. Kerangka pikir merupakan penjelasan sementara mengenai gejala yang menjadi objek permasalahan.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1**

**Kerangka Pikir**

**D. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta (sugiono, 2017).

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Bantaeng.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng yang beralamat di Jl. Andi Mannappiang, Kelurahan Lembang, Kecamatan Bantaeng, Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan 92412. Waktu pelaksanaan untuk penelitian ini direncanakan kurang lebih 2 bulan, mulai bulan Maret - April 2024.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Berdasarkan sifatnya, penulis menggunakan dua jenis data sebagai berikut:

##### **a. Data Kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan angka. Untuk data kualitatif diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, dan observasi catatan pelanggan.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Tergantung pada formatnya, data kuantitatif dapat diperoleh atau dianalisis menggunakan teknik komputasi matematis atau statistik.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan saat ini adalah:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, maka penulis mendapatkan data dengan cara wawancara kepada informan yaitu pelaku usaha/pemilik usaha, dan konsumen untuk mendapatkan data serta dilakukan dengan dokumentasi atau pengambilan gambar atau foto sebagai bukti telah melakukan penelitian Fuadah (2021).

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topic penelitian mengenai system pengendalian internal atas system dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja Sugiyono (2018:456)



## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono dalam (Abdul Aziz, 2019) Populasi dapat didefinisikan sebagai suatu area generalisasi yang mencakup subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Populasi dari penelitian ini adalah semua wajib pajak yang berada di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, serta waktu yang terbatas dalam melakukan penelitian secara keseluruhan maka digunakanlah sampel

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil oleh peneliti untuk diperiksa dan diuji serta hasil penelitiannya digunakan untuk representasi dari populasi secara keseluruhan. Untuk penelitian ini menggunakan teknik sampel *non probability* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Lebih lanjut, peneliti menggunakan *sampling accidental*.

Menurut Sugiyono dalam (Cahyani, 2019) Sampling Insidental / *Accidental* Sampling adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika dianggap sesuai dan cocok dengan orang yang kebetulan ditemui sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui secara pasti sehingga untuk menentukan sampel, peneliti berpedoman pada pendapat Roscoe yaitu:

- a. Ukuran pengambilan sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tempat untuk penelitian pada umumnya.
- b. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda) ukuran sampel sebaiknya 15 kali atau lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.

Peneliti mengambil sampel sebanyak 120 responden. Hasil ini diperoleh dari jumlah sampel minimal 15 kali jumlah indikator yang diteliti. Indikator dalam penelitian ini berjumlah 8, sehingga  $8 \times 15 = 120$  responden.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara, sesuai informasi yang dibutuhkan, beberapa cara yang digunakan antara lain:

1. Observasi (pengamatan)

Haryono (2020:19), menegaskan bahwa observasi merupakan metode penelitian yang penting untuk memahami dan memperkaya pengetahuan tentang fenomena yang diteliti. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara terjun langsung kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Peneliti dapat terjun langsung menjadi partisipan dalam pengumpulan data atau menjadi non- partisipan yang hanya mengamati. Metode observasi

peneliti gunakan untuk memperoleh data tentang kinerja pegawai, kualitas pelayanan, serta kegiatan yang ada pada kantor Samsat Kabupaten Bantaeng.

## 2. Angket atau Kuesioner

Mengumpulkan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada para responden yang ada. Hal ini bermaksud agar para penulis bias mendapatkan respon yang baik dari para responden untuk kepentingan penelitian.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mencermati, menganalisis, dan mengkaji dokumen-dokumen yang dipublikasikan oleh instansi yang bersangkutan.

## **F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran**

### **1. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Mendefinisikan variabel secara operasional adalah menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa, sehingga variabel tersebut bersifat spesifik (tidak berinterpretasi ganda) dan terukur (observable atau measurable) (Nurdin et al., 2019).

a. Kinerja Pegawai (X)

Pengukuran kinerja merupakan tingkat pencapaian pelaksanaan mengenai suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertian dalam suatu organisasi. Adapun indikator dalam penelitian ini:

1. Kualitas kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan waktu (*Promptness time*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capality*)
5. Komunikasi (*Communication*)

b. Kualitas pelayanan publik (Y)

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan dan kemampuan karyawan dalam satu instansi yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan bermutu kepada masyarakat, sesame pegawai mmaupun pimpinan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah tanggapan masyarakat yang didapatkan dari kuesioer dengan indikator:

1. Tangibles (Bukti langsung)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsivesnes (Daya tangkap)
4. Empathy (Empati)

## 2. Pengukuran Variabel

Pengukuran penelitian ini, variabel diukur menggunakan lembar tertulis berupa kuesioner yang berisi pertanyaan dengan tujuan memperoleh data untuk kemudian digunakan dalam menganalisis

variabel penelitian. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 yang terdiri dari pilihan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Pilihan jawaban dari skala tersebut meliputi Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Kurang Setuju, Sangat Tidak Setuju (Sugiyono, 2006). Adapun skor tiap jawaban dari setiap pertanyaan atau pernyataan mempunyai tingkatan dari yang terbesar hingga terkecil. Adapun skor untuk masing-masing jawaban pada skala likert dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**

**Skor Jawaban Skala Likert**

Jawaban	Kode	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Kurang Setuju	KS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

### **G. Metode dan Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penggalan data kemudian diorganisasikan ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh

diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2020:132). Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang terdiri dari:

#### 1. Uji Validasi

Memperoleh hasil yang obyektif serta akurat merupakan suatu hal yang selalu diharapkan dalam suatu pengukuran. Salah satu cara yang dilakukan untuk mencapainya adalah mendapatkan validasi yang tinggi dan instrumen penelitian sehingga bisa memenuhi persyaratan Uji validasi menggunakan koefisien korelasi *corrected item-total correlation* yang diperoleh melalui analisis data menggunakan SPSS 22 for windows.

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel bernilai positif maka unsur pertanyaan valid, namun jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka unsur pernyataan tidak valid.

#### 2. Uji Reabilitas

Indeks yang menunjukkan sejauh mana sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan disebut reabilitas. Reabilitas menunjukkan konsistensi hasil dan pengukur. Jika mengukur sesuatu berulang kali dan menunjukkan hasil yang sama dalam kondisi yang sama pula, maka alat ukur tersebut dinyatakan konsisten. Untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach's alpha*. Apabila nilai *Cronbach's alpha*  $>$  0,60. Semakin mendekati nilai Alpha dengan 1 maka semakin reliabel nilai reabilitasnya.

#### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengelola data. Analisis regresi sederhana digunakan dalam menghitung seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap independen.

Rumus:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

X = Variabel independen (Kinerja Pegawai)

Y = Variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

## H. Uji Hipotesis

### 1. Uji t (uji parsial)

Pengujian yang dilakukan adalah parameter (u nkorelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dengan rumus keterangan:

n = jumlah sampel

r = nilai kolerasi

Selanjutnya hasil hipotesis dibandingkan dengan table dengan ketentuan pada halaman sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

### 2. Uji R<sup>2</sup> (Determinasi)

Jika (R<sup>2</sup>) yang diperoleh mendekati satu maka dapat dikatakan semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika (R) semakin mendekati nal maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat Koefisien

determinasi yang digunakan yaitu Adjusted R Square. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan rumusan koefisien determinasi adalah:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi





## BAB VI

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Profil Singkat

Samsat pertama kali di DKI tahun 1973. Gubernur Ali Murtopo saat itu membentuk tempat pelayanan terpadu ternyata efektif untuk memberikan pelayanan. Hingga akhirnya dikeluarkan instruksi tiga menteri dan dibentuklah Samsat, katanya jum'at (2/10/2020).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Merupakan suatu sistem kerjasama kerjasama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Dinas Pendapatan Privinsi dan PT Jasa Raharja (Persero). Latar belakang terbentuknya Samsat di seluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya surat keputusan bersama tiga menteri. Yaitu menteri pertahanan dan keamanan/panglima ABRI, Menteri keuangan dan menteri dalam negeri.

Dasar hukum pembentukan Samsat diseluruh Indonesia adalah instruksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor 47 Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Tujuan dibentuk SAMSAT adalah untuk

memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ, maka dibentuklah Kantor Bersama Samsat.

Tahun 1983 akhirnya dibentuklah Samsat atau Satuan Manunggal Satu Atap yang isinya kepolisian Pemda dan Jasa Raharja dengan tetap meleksanakan tugas pokoknya masing-masing meski berada di satu atap pelayanan.

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi

“Maksimalnya peningkatan pendapatan daerah melalui pengelolaan pendapatan daerah yang bersih, tertib, transparan, akuntabel dan inovatif”.

### b. Misi

1. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekitar 13% (tiga belas persen) per tahun dan total pendapatan daerah sekitar 10% per tahun.
2. Meningkatkan kapasitas, efektivitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dalam pelayanan pajaak.
3. Mewujudkan aparatur pengelolaan pendapatan daerah yang cakap, haandal, jujur, bertanggung jawab dan professional dalam kemampuan teknis maupun manajemen.
4. Mewujudkan sistem dan prosedur pengelolaan pendapatan.
5. Peningkatan koordinasi dan pengendalian.

### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi UPT Samsat Kabupaten Bantaeng sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

### 4. Job Description

Gambaran mengenai uraian jabatan yang telah ditetapkan

#### a. Kepala UPT Pendapatan Wilayah Bantaeng

- Menyusun rencana kegiatan UPT sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.

- Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan upt untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- Menyusun rencana, mengoreksi, memaraf, dan atau menandatangani naska dinas.
- Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- Meremuskan dan melaksanakan kebijakan program, keuangan, umum, perlengkapan, kepegawaian, dalam lingkungan UPT.
- Melaksanakan perencanaan pelayanan teknis permainan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.
- Melaksanakan penyiapan teknis penunjang pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.
- Melaksanakan pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah.
- Melaksanakan pelayanan penerimaan dan pemungutan retribusi daerah.
- Melaksanakan kegiatan layanan unggulan system administrasi manunggal satu atap SAMSAT sesuai kebijakan yang di tetapkan.
- Melaksanakan konsultasi dengan Lembaga pemerintah dan Lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi UPT.
- Menilai kinerja pegawai apatur sipil negara sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas kepala upt dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumus kebijakan.

**b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha**

- Menyusun rencana kegiatan sub bagian tata usaha sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
- Membantu, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan sub bagian tata usaha untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naska dinas.
- Mengikuti rapat rapat sesuai bidan tugasnya.

**c. Kepala Seksi Pendapatan dan Penerimaan**

- Menyusun rencana kegiatan seksi penetapan dan penerimaan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
- Memantau, menguasai dan mengevaluasi pelaksanaan dalam lingkungan seksi pendataan dan penerimaan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan menandatangani naska dinas.
- Mengikuti rapat rapat sesuai bidan tugasnya.
- Menyiapkan bahan dan melakukan perencanaan kebijakan teknis penetapan dan penerimaan.

#### d. Kepala Seksi Pendapatan dan Penagihan

- Menyusun rencana kegiatan seksi pendapatan dan penagihan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
- Memantau, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bahwa untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
- Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.

### B. Penyajian Data Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden bertujuan untuk mengetahui identitas responden yang di jadikan sebagai sampel penelitian yang berjumlah 120 orang. Penyebaran kuesioner kepada responden telah mengembalikan yang telah diisi secara lengkap dan benar. Dibawah ini adalah analisis mengenai data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir, adalah:

##### a. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	62	51,7%
Perempuan	58	48,3%
Total	120	100%

Sumber Data Primer diolah tahun 2024

Berdasarkan data tabel 4.1 dapat dilihat jenis kelamin Laki-laki berjumlah 62 orang dengan nilai presentase sebesar 51,7% dan Perempuan sebanyak 58 orang dengan nilai presentase 48,3% Maka dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak Samsat Kabupaten Bantaeng didominasi oleh Laki-laki.

#### b. Usia

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Rata-Rata Usia	Jumlah	Presentase
11-20 Tahun	5	4,2%
21-30 Tahun	52	43,3%
31-40 Tahun	47	39,2%
41-50 Tahun	13	10,8%
>50 Tahun	3	2,5%
Total	120	100%

Sumber Data Primer diolah tahun 2024

Berdasarkan data tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden dengan usia 11-20 tahun berjumlah 5 responden atau sebesar 4,2%, jumlah responden dengan usia 20-30 tahun 52 responden atau sebesar 43,3%, jumlah responden dengan usia 30-40 tahun berjumlah 47 responden atau sebesar 39,2%, jumlah responden dengan usia 40-50 tahun berjumlah 13 responden atau sebesar 10,8%, responden dengan usia 50-60 tahun berjumlah 3 responden atau sebesar 2,5%. Hal ini menunjukkan bahwa

responden dengan usia 20-30 tahun mendominasi dalam penelitian ini.

### c. Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1	SD	12	10,0%
2	SMP	20	16,7%
3	SMA/SMK	67	55,8%
4	D3	1	0,8%
5	S1	19	15,8%
6	S2	1	0,8%
	Total	120	100%

Sumber Data Primer diolah tahun 2024

Berdasarkan data tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pendidikan SD sebanyak 12 responden atau sebesar 10%, jumlah responden dengan pendidikan SMP sebanyak 20 responden atau sebesar 16,7%, jumlah responden dengan pendidikan SMA/SMK sebanyak 67 responden atau sebesar 55,8%, jumlah responden dengan pendidikan D3 sebanyak 1 responden atau sebesar 0,8%, jumlah responden dengan pendidikan S1 sebanyak 19 responden atau sebesar 15,8%, dan jumlah responden dengan pendidikan S2 sebanyak 1 responden atau sebesar 0,8%. Hal tersebut menunjukkan responden dengan pendidikan SMA/SMK mendominasi dalam penelitian ini.



## 2. Analisis Deskriptif Variabel

Deskripsi variabel penelitian memeberikan jawaban atau tanggapan responden terhadap pertanyaan variabel penelitian yang meliputi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

### a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai (X)

Analisis deskriptif variabel kepemimpinan dalam penelitian ini didasarkan pada jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diisi oleh 120 responden yang merupakan wajib pajak dari kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Berikut merupakan tanggapan hasil responden dari variabel kinerja pegawai.

**Tabel 4.4**

**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai**

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	X1	30,0	51,7	12,5	5,8	-	100,0
2	X2	36,7	44,2	12,5	6,7	-	100,0
3	X3	36,7	46,7	7,5	9,2	-	100,0
4	X4	30,0	44,2	15,0	10,8	-	100,0
5	X5	47,5	39,2	10,0	3,3	-	100,0
6	X6	40,8	45,0	10,8	3,3	-	100,0
7	X7	32,5	45,8	10,8	10,8	-	100,0
8	X8	30,0	49,2	19,2	1,7	-	100,0
Total		284,2	300	98,2	51,6	-	734
Rata-rata		35,5	37,5	12,2	6,4	-	91,6

Sumber data diolah dengan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 4.4 dilihat bahwa tanggapan responden dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan oleh peneliti mayoritas responden memberikan tanggapan setuju dengan nilai rata-rata 37,5%. Hal ini menandakan bahwa wajib pajak di kantor Samsat Kabupaten Bantaeng telah memahami terkait kinerja pegawai.

b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Analisis deskriptif variabel kepemimpinan dalam penelitian ini didasarkan pada jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diisi oleh 120 responden yang merupakan wajib pajak dari kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Berikut merupakan tanggapan hasil responden dari variabel kualitas pelayanan publik.

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1.	Y1	41,7	45,0	12,5	0,8	-	100,0
2.	Y2	35,0	45,8	15,0	4,2	-	100,0
3.	Y3	36,7	50,0	11,7	1,7	-	100,0
4.	Y4	35,0	53,3	10,0	1,7	-	100,0
5.	Y5	37,5	50,8	8,3	3,3	-	100,0
6.	Y6	39,2	49,2	8,3	3,3	-	100,0
7.	Y7	25,0	54,2	10,8	10,0	-	100,0
8.	Y8	24,2	55,0	10,8	10,0	-	100,0

9.	Y9	43,3	37,5	10,0	9,2	-	100,0
10.	Y10	40,8	42,5	5,8	10,8	-	100,0
Total		358,4	483,3	107, 4	55,0	-	1.004, 1
Rata-rata		35,8	48,3	10,7	5,5	-	100,3

Sumber data diolah dengan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 dilihat bahwa tanggapan responden dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan oleh peneliti mayoritas responden memberikan tanggapan setuju dengan nilai rata-rata 48,3%. Hal ini menandakan bahwa wajib pajak di kantor Samsat Kabupaten Bantaeng telah memahami terkait kualitas pelayanan publik.

### 3. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji Validitas dan Uji Realibilitas Uji Validitas dan Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji keabsahaan data untuk metode penelitian jenis kuantitatif. Kedua aspek tersebut bertujuan untuk menguji daftar pertanyaan dan melihat pertanyaan dalam kuesioner yang diisi responden sudah layak atau belum yang digunakan untuk mengambil data.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji dilakukan untuk mengetahui kelayakan butir pertanyaan dalam mendefenisikan variabel. Uji validitas dalam penelitian dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing- masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumusteknik correlation product moment. Ketentuan

penguji validitas adalah  $r_{(tabel)}$ . Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen penelitian dikatakan valid.

Penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS, sejumlah sampel yang digunakan untuk uji validitas ini adalah 120 sampel sehingga  $r_{tabel}$  dalam uji validitas ini adalah 0,224, uji validitas dalam penelitian ini juga melihat nilai signifikansi, jika nilai signifikansi kurang 0,05 maka item tersebut valid, sebaliknya jika signifikansi lebih dari 0,05 dikatakan tidak valid. Berikut ini adalah uji validitas dalam penelitian yang telah dilakukan:

#### 1. Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Berikut ini hasil uji validitas variabel kinerja pegawai yang disajikan dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai**

Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Nilai Sig.	Keterangan
X1	0,803	0,176	0,000	Valid
X2	0,807	0,176	0,000	Valid
X3	0,861	0,176	0,000	Valid
X4	0,714	0,176	0,000	Valid
X5	0,807	0,176	0,000	Valid
X6	0,659	0,176	0,000	Valid
X7	0,606	0,176	0,000	Valid
X8	0,657	0,176	0,000	Valid

Sumber data diolah dengan SPSS (2024)

Berdasarkan data tabel 4.6 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dari variabel kepemimpinan dinyatakan seluruhnya valid, nilai  $r_{hitung}$  pertanyaan berada di atas 0,176 dan nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga semua butir pertanyaan dalam instrumen dikatakan valid.

## 2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut ini hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan publik yang disajikan dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Nilai Sig.	Keterangan
Y1	0,728	0,176	0,000	Valid
Y2	0,655	0,176	0,000	Valid
Y3	0,743	0,176	0,000	Valid
Y4	0,694	0,176	0,000	Valid
Y5	0,752	0,176	0,000	Valid
Y6	0,750	0,176	0,000	Valid
Y7	0,770	0,176	0,000	Valid
Y8	0,717	0,176	0,000	Valid
Y9	0,778	0,176	0,000	Valid
Y0	0,807	0,176	0,000	Valid

Sumber data diolah dengan SPSS (2024)

Berdasarkan data tabel 4.7 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan publik dinyatakan seluruhnya valid, nilai  $r_{hitung}$  pertanyaan berada

diatas 0,176 dan nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga semua butir pertanyaan dalam instrumen dikatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan dalam koesioner. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan cronbach's alpha dengan nilai alpha 0,6. Jika nilai Output lebih besar dari nilai 0,6 maka dikatakan reliabel. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's alpha	Reliabilitas
1	Kinerja Pegawai (X)	0,880	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,907	Reliabel

Sumber data diolah dengan SPSS (2024)

Berdasarkan data tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha pada seluruh variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa dari koesioner yang dipakai untuk menggambarkan bahwa variabel kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan publik dapat dikatakan reliabel dan bisa diandalkan sebagai alat ukur variabel.

#### c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis regresi sederhana digunakan untuk

mencari pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). berikut merupakan data hasil uji analisis regresi sederhana.

**Tabel 4.9**

**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.039	1.893		4.245	.000
	Kinerja Pegawai	1.018	.057	.854	17.847	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
Sumber data diolah dengan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 4.9 hasil analisis regresi linear sederhana diatas maka dapat diketahui Constant (a) 8.039, sedangkan nilai Kinerja Pegawai (b) adalah 1.018, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + Bx$$

$$= 8.039 + 1,018 X$$

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana tersebut maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil dari uji regresi linear sederhana pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai konstan koefisien a sebesar 8.039 konstan koefisien tersebut bernilai positif. Dengan hal

tersebut maka dapat diinterpretasikan bahwa jika seluruh variabel independent dalam penelitian ini, meliputi variabel kinerja pegawai dari konstan atau bernilai nol, maka besarnya kualitas pelayanan sebesar 8.039.

2. Koefisien regresi variabel kinerja pegawai sebesar 1.018 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kinerja pegawai sebesar satu satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan 1.018 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### 1. Uji T (Persial)

Uji t (Persial) untuk menguji hipotesis untuk mengetahui perbandingan antara kedua variabel tersebut. Uji t dilakukan untuk membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5%, Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas dapat dikatakan signifikan, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 4.10**

##### Hasil Analisis Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.039	1.893		4.245	.000
	Kinerja Pegawai	1.018	.057	.854	17.847	.000



Cara Menghitung  $t_{\text{tabel}}$ :

Rumus:  $t=[a;(df=n-k)]$

Dimana  $a$ = tingkat signifikansi

$n$ = banyaknya sampel

$k$ = banyaknya variabel

Jadi diketahui:

$n= 120$

$k= 2$

$a= 5\% (0,5)$

maka:  $t= [5\% (df=120-2)]$

$t= (0,05 : 118)$

Jadi nilai  $t$  tabel adalah 0,0000042

Adapun hasil uji  $t$  pada tabel hasil uji  $t$  dengan menggunakan aplikasi SPSS pada variabel kinerja pegawai ( $X$ ) mempunyai  $t$  hitung sebesar 17,842 sedangkan  $t$  tabel sebesar 0,0000042 serta sig. sebesar 0,000

### 1. Uji $R^2$ (Determinasi)

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada permasalahan yang sedang diteliti yaitu pengaruh Kinerja Pegawai ( $X$ ), secara simultan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ). Dengan menggunakan SPSS, diperoleh output sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Analisis R<sup>2</sup>**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.730	.727	3.110

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel 4.11, diperoleh informasi bahwa R\_square sebesar 0,730 atau 73%.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 73%. Sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 73\% = 27\%$  merupakan pengaruh dari Variabel lain yang tidak diteliti.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini melalui kuisioner yang disebarakan kepada 120 responden yang menjadi sampel. Data dianalisis dengan menggunakan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik memenuhi kriteria hipotesisnya dimana H0 ditolak dan Ha diterima atau kinerja pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk kinerja pegawai (X) adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 17,842 > t_{tabel} 0,0000042$ . Yang apabila nilai keduanya

dibandingkan maka  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yang menjelaskan kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Kabupaten Bantaeng. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa jika semakin baik kinerja pegawai maka akan semakin baik tingkat kualitas pelayanan publik. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R square 0,730 atau 73% dapat menentukan besaran pengaruh yang diberikan oleh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Windiyani Ishak (2022) bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, artinya ketika budaya organisasi semakin baik dilakukan karyawan maka kualitas pelayanan publik akan semakin membaik pula.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan maka, semakin tinggi pula hasil kerja yang dicapai oleh pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng.

#### **B. Saran**

##### **1. Bagi Instansi**

Berdasarkan Hasil penelitian ini diharapkan Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng agar kiranya mempertahankan atau meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Samsat dan diharapkan dapat mempertahankannya dengan cara tetap memperhatikan serta terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan kompetensi SDM pegawai agar kedepannya kantor Samsat dapat terus berkembang.

##### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel lain diluar variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang lebih berpengaruh terhadap Efektivitas Pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. P. A., & Putra, M. Y. A. (2022). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PERBEKEL DESA SANGSIT. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 2(2), 25-34. (n.d.).
- Ambiko, D. W., Hadjri, M. I., & Santati, P. (2024). Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Samsat Wilayah II Kota Palembang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 816-825. (n.d.).
- Ardiansyah, R. ANALISIS KOMPARATIF KINERJA KARYAWAN. (n.d.).
- Bilgah, B. (2018). PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DEPOK. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(1), 117-121. (n.d.).
- Darmansyah Putra. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. *Ejournal Ekonomi dan Ilmu Sosial (Mei 2013)*.
- Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2021). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Jurnal Co Management*, 4(2), 680-687. (n.d.).
- Debby, S. R. Y. P., & Kania, I. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 9(1), 21-28. (n.d.).
- Effendy, C. (2014). Pengembangan manajemen pelayanan paliatif. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 17(1). (n.d.).
- Ginting, H. B. (2019). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY). (n.d.).
- Habib, F., Keke, Y., & Ratnasari, D. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive Thru Tahun 2020. *Scriptura*, 11(1), 35-40. (n.d.).
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757. (n.d.).
- Hasibuan, M. S. (2008). Manajemen sumber daya manusia. (n.d.).
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi. (n.d.).
- Huzain, H. (2021). Pengelolaan sumber daya manusia. OSF Preprints. November, 21. (n.d.).

- ICHSAN, N. H. (2023). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. MIDI UTAMA INDONESIA Tbk BINJAI (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara). (n.d.).
- Jayusman, H., Setyorini, W., & Prakasa, A. D. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Teras Kopi Sukamara. *Magenta*, 9(2), 75-82. (n.d.).
- Julianti, E. (2022). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI, PENGEMBANGAN KARYAWAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASURANSI SINARMAS CABANG PALEMBANG (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinanti Palembang). (n.d.).
- Khairani, B. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. MINI TOP DI MEDAN JOHOR (Doctoral dissertation, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatera Utara). (n.d.).
- Laili, I. (2016). Manajemen sumber daya manusia. (n.d.).
- Magister, G. M. G. REFORMASI BIROKRASI POLRI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA KEPOLISIAN PADA DAERAH SULAWESI SELATAN. (n.d.).
- Mangkunegara, M. A. P., & Hasibuan, M. M. S. (2009). 2.2 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. (n.d.).
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 176-185. (n.d.).
- Ngabito, F. M., & Potale, I. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo Utara. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 40-46. (n.d.).
- Pramono, M. O. A. (2019). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR POS LUMAJANG. (n.d.).
- Putra, D. (2013). Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor camat pasir penyau kabupaten indragiri hulu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). (n.d.).
- Rizal, S., Irfandi, A., & Rabasiah, R. (2017). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR SAMSAT DALAM MEMBERIKAN PELAYAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR. *Jurnal Ekonomi Balance*, 13(2), 21-40. (n.d.).
- ROHANDI, A. (2016). FUNGSI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DALAM MENINGKATKAN SIKAP POSITIF MASYARAKAT PADA PT. INDO-RAMA SYNTHETICS TBK Studi Deskriptif Analisis Mengenai Fungsi Corporate Social Responsibility Dalam Meningkatkan Sikap Positif Masyarakat Pada PT. In. (n.d.).

- Saguni, D. S., & Djabbari, M. H. (2023). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 146-164. (n.d.).
- Satria, A. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang (Doctoral dissertation, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang). (n.d.).
- Sukartini, S., & Gaol, P. L. (2022). PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KELURAHAN PEJAGALAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*. (n.d.).
- Syafrinaldi, S., Syamsir, S., Suri, R. D., Sakila, D., Purnomo, D., & Febriyanti, F. (2022, November). ANALISIS REFORMASI PELAYANAN PENGURUSAN KARTU AK-1 DI DINAS PERDAGANGAN, TENAGA KERJA, KOPERASI, DAN UKM KABUPATEN PADANG PARIAMAN. In *PROSIDING SEMINAR*. (n.d.).
- TSAMARAH, I. (2022). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT. SAMSAT RANTAUPRAPAT KABUPATEN LABUHANBATU DI KECAMATAN RANTAU SELATAN (Doctoral dissertation, FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL). (n.d.).
- Zain, E. M., Andjar, F. J., Restyani, T. D., & Rawi, R. D. (2022). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT KOTA SORONG. *Jurnal Perkusi*, 221-226. (n.d.).





**LAMPIRAN**



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Kuesioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng”. Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan program studi S1 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Untuk itu peneliti memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Atas kesediaannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

**SELVIRA**

## I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Pendidikan terakhir:

## II. Petunjuk Pengisian

Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang (✓) salah satu kotak dari lima pilihan kotak yang disediakan.

Berikut ini keterangan alternative pilihan jawaban;

- STS = Sangat Tidak Setuju  
TS = Tidak Setuju  
KS = Kurang Setuju  
S = Setuju  
SS = Sangat Setuju

## III. Daftar Pertanyaan

### Variabel (X) Kinerja Pegawai

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Petugas Samsat selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan.					
2.	Petugas Samsat Memanfaatkan waktu luang di kantor untuk hal yang berguna bagi pekerjaan.					
3.	Petugas Samsat memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap dan benar.					

4.	Solusi yang di berikan atas keluhan wajib pajak telah mengakomodasi keluhan wajib pajak.					
5.	Petugas Samsat selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak.					
6.	Petugas Samsat menjaga kerahasiaan informasi data wajib pajak.					
7.	Informasi yang di berikan petugas Samsat dapat di percaya.					
8.	Petugas Samsat dapat menjelaskan dengan baik perihal apa saja mengenai pajak kendaraan					

#### Variabel (Y) Kualitas Pelayanan Publik

NO.	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Ketersediaan fasilitas peralatan yang modern di kantor Samsat.					
2.	Tersedia brosur/leaflet pajak kendaraan.					
3.	Petugas Samsat handal dalam memberikan informasi pelayanan pajak kendaraan.					
4.	Petugas Samsat mampu memberikan pelayanan dengan cepat sesuai prosedur.					
5.	Petugas Samsat memberikan kemudahan untuk memperoleh					

	penjelasan yang belum dipahami terkait alur pembayaran pajak.					
6.	Petugas Samsat mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.					
7.	Petugas Samsat menerima saran yang diberikan wajib pajak.					
8.	Petugas Samsat memberikan perhatian terhadap wajib pajak yang mengalami masalah menjalankan kewajiban perpajakannya.					
9.	Petugas Samsat selalu bersikap simpati dalam memberikan pelayanan.					
10.	Petugas Samsat ramah dalam memberikan pelayanan					



## LAMPIRAN 2: KARAKTERISTIK RESPONDEN

NO	Nama Pegawai	Umur	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan Terakhir	Kode
1	Zainal Husain	40	3	Laki-laki	1	SMP	2
2	Arifin	36	3	Laki-laki	1	SMP	2
3	Lukman	48	4	Laki-laki	1	SD	1
4	Ibrahin	33	3	Laki-laki	1	SMA	3
5	Agus Salim	42	4	Laki-laki	1	SMA	3
6	M Yusuh	38	3	Laki-laki	1	SMA	3
7	Darmanita	38	3	Perempuan	2	SMA	3
8	Ida Safira	38	3	Perempuan	2	SMA	3
9	Hanfiah	37	3	Perempuan	2	SMP	2
10	Marzaini, S.Pd	45	4	Perempuan	2	S1	5
11	Zainal Husain	42	4	Laki-laki	1	SMA	3
12	Siti Nurjannah	33	3	Perempuan	2	SMP	2
13	Budi	32	3	Laki-laki	1	SMP	2
14	Agus	30	2	Laki-laki	1	SMP	2
15	Anwar	39	3	Laki-laki	1	SD	1
16	Suriyani	35	3	Perempuan	2	SMA	3
17	Nur Linda	36	3	Perempuan	2	SMP	2
18	Ilham	36	3	Laki-laki	1	SMP	2
19	Narti	37	3	Perempuan	2	SMA	3
20	Lisa	42	4	Perempuan	2	SMP	2
21	Risaldi	44	4	Laki-laki	1	SD	1
22	Tina	43	4	Perempuan	2	SD	1
23	Aris	43	4	Laki-laki	1	SD	1
24	Andika, S.Pd	32	3	Laki-laki	1	S1	5
25	Rismawati, S.M	32	3	Perempuan	2	S1	5
26	Selviana	32	3	Perempuan	2	SMA	3
27	Syahfairul	36	3	Laki-laki	1	SMP	2
28	Irwandi	38	3	Laki-laki	1	SMP	2

29	Riskawati	38	3	Perempuan	2	SMA	3
30	Nurhalisah	37	3	Perempuan	2	SMA	3
31	Meti Satriani	38	3	Perempuan	2	SMA	3
32	Zulkifli	38	3	Laki-laki	1	SMA	3
33	Rahmat	37	3	Laki-laki	1	SMA	3
34	Aisyah	37	3	Perempuan	2	SMA	3
35	Sartika	38	3	Perempuan	2	SMP	2
36	Haikal	37	3	Laki-laki	1	SMP	2
37	Supriadi	34	3	Laki-laki	1	SMA	3
38	Samrani, S.Pd	23	2	Perempuan	2	S1	5
39	Syamrillah Dewi	25	2	Perempuan	2	SMA	3
40	Indah Ratna Sari	23	2	Perempuan	2	SMA	3
41	Riswan	24	2	Laki-laki	1	SMA	3
42	Habil Nasrun	20	2	Laki-laki	1	SMP	2
43	Fika	30	3	Perempuan	2	SMA	3
44	Patahuddin	40	4	Laki-laki	1	SD	1
45	Nini Sahartini, S.E	35	3	Perempuan	2	S1	5
46	Milayanti	32	3	Perempuan	2	SMA	3
47	Selvira, S.M	22	2	Perempuan	2	S1	5
48	Marlina, S.M	23	2	Perempuan	2	S1	5
49	Tati	23	2	Perempuan	2	SMA	3
50	Wahyuni Anriani	26	2	Perempuan	2	SMA	3
51	Baso	40	4	Laki-laki	1	SD	1
52	Faisal	29	2	Laki-laki	1	SMA	3
53	Ibnu Sabil	24	2	Laki-laki	1	SMA	3
54	Andi Palisuri, S.E.,M.M	39	3	Laki-laki	1	S2	6
55	Yusuf	43	4	Laki-laki	1	SD	5
56	Ade Irma	24	2	Perempuan	2	SMA	3
57	Lutfi	28	2	Laki-laki	1	SMA	3
58	ABD. Ma'ruf	43	4	Laki-laki	1	SMA	3

59	Yuyun Lamanggi, S.E	31	3	Perempuan	2	S1	5
60	Nur Alam, A.Md	45	4	Laki-laki	1	D3	4
61	Fadyah	25	2	Perempuan	2	SMA	3
62	Riswandi	26	2	Laki-laki	1	SMA	3
63	Irfandi	25	2	Laki-laki	1	SMA	3
64	Wardiena	24	2	Perempuan	2	SMA	3
65	Dina	23	2	Perempuan	2	SMA	3
66	Nurul Anna	21	2	Perempuan	2	SMA	3
67	Suherdi	24	2	Laki-laki	1	SMA	3
68	Samrika, S.M	26	2	Perempuan	2	S1	5
69	Tri Lutfiah Yusyf	30	3	Perempuan	2	SMA	3
70	Arwan	19	1	Laki-laki	1	SMA	3
71	Azran Aziz	32	3	Laki-laki	1	SMA	3
72	Anjas Haruna	26	2	Laki-laki	1	SMP	2
73	Hasna Udin	35	3	Perempuan	2	SMA	3
74	Nur Mia	40	4	Perempuan	2	SD	1
75	Nasruddin	42	4	Laki-laki	1	SMA	3
76	Supiana Doni, S.Pd	23	2	Perempuan	2	S1	5
77	Hikma, S.Pd	24	2	Perempuan	2	S1	5
78	A Nurul Hikma	21	2	Perempuan	2	SMA	3
79	Erni Devianti	22	2	Perempuan	2	SMA	3
80	Kasmawati, S.Pd	30	3	Perempuan	2	S1	5
81	Samsinar, S.Ag	26	2	Perempuan	2	S1	5
82	Muh Gibran	29	2	Laki-laki	1	SMA	3
83	M. Fauzan	23	2	Laki-laki	1	SMA	3
84	Nur Azizah	24	2	Perempuan	2	SMA	3
85	HJ Jumat	54	5	Laki-laki	1	SD	1
86	Salihin	49	4	Laki-laki	1	SMP	2
87	Syarifuddin, S.Pd	25	2	Laki-laki	1	S1	5

88	Nahda Andira	35	3	Perempuan	2	SMP	3
89	Reski Aditiya, S.Pd	24	2	Laki-laki	1	S1	5
90	Arkana	38	3	Laki-laki	1	SMA	3
91	Sahban Nur	23	2	Laki-laki	1	SMA	3
92	Ayu Andira	26	2	Perempuan	2	SMA	3
93	Ingka Taswira	40	4	Perempuan	2	SMA	3
94	Refki Alif Setyawan	35	3	Laki-laki	1	SMA	3
95	Nandar SR	27	2	Laki-laki	1	SMA	3
96	Sri Wahyuni	30	3	Perempuan	2	SMA	3
97	Dwi Astuti	34	3	Perempuan	2	SMA	3
98	A Agung Arty, S.M	25	2	Laki-laki	1	S1	5
99	Landa	28	2	Laki-laki	1	SMA	3
100	Yudha Saputra	27	2	Laki-laki	1	SMA	3
101	Yusri Ashari	36	3	Laki-laki	1	SMA	3
102	Rahmat HR	24	2	Laki-laki	1	SMA	3
103	Nurafni	35	3	Perempuan	2	SMA	3
104	Marlina Syam	53	5	Perempuan	2	SD	1
105	Yusran, S.M	24	2	Laki-laki	1	S1	5
106	Restu Abadi	29	2	Laki-laki	1	SMA	3
107	Muh Faizal	20	2	Laki-laki	1	SMP	2
108	Sri Reski Amaliyah	27	2	Perempuan	2	SMA	3
109	Imadia, S.Pd	25	2	Perempuan	2	S1	5
110	A Reski	40	4	Perempuan	2	SMA	3
111	Farhan Oktora	52	5	Laki-laki	1	SD	1
112	Fauzan	38	3	Laki-laki	1	SMA	3
113	Serly Widya Astuti	30	3	Perempuan	2	SMA	3
114	A Waris	27	2	Laki-laki	1	SMA	3





4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	5	4	5	5	5	5	38
3	3	3	4	4	4	3	4	28
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	2	3	5	5	2	3	28
5	5	4	5	5	5	4	4	37
4	4	4	4	5	5	4	4	34
3	3	2	2	2	2	2	4	20
4	5	5	2	5	5	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	2	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	5	5	4	38
3	2	2	3	4	4	2	3	23
4	5	5	5	3	3	5	5	35
4	4	4	4	5	5	4	4	34
5	5	5	4	5	5	5	5	39
2	4	4	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	5	5	5	5	5	3	36
2	2	2	3	3	3	2	5	22
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	5	4	5	5	5	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	2	4	3	4	4	4	5	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	4	4	5	38
4	4	2	3	5	4	4	3	29
5	5	4	5	5	5	5	4	38
4	4	4	4	5	4	4	4	33

3	3	2	2	2	4	4	4	24
4	5	5	2	5	5	5	5	36
4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	4	5	2	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	4	5	4	37
3	2	2	3	4	4	4	3	25
4	5	5	5	3	4	4	5	35
4	4	4	4	5	5	5	4	35
5	5	5	4	5	2	5	5	36
2	4	4	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	5	4	4	4	5	5	4	35
4	4	5	5	5	5	5	3	36
2	2	2	3	3	5	5	5	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	5	4	5	5	2	2	4	31
5	5	5	5	5	3	3	5	36
5	5	5	5	5	3	4	5	37
4	4	4	2	4	4	5	5	32
4	3	4	4	4	3	4	3	29
5	5	5	5	5	5	3	5	38
4	4	4	2	4	4	4	3	29
4	4	4	2	4	4	3	3	28
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	5	5	4	5	39
5	5	5	5	5	5	4	4	38
5	5	5	4	5	5	4	4	37
5	4	5	4	5	4	5	4	36
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	5	5	5	4	39
3	3	3	3	3	3	4	2	24
4	4	4	3	4	4	4	4	31

4	4	3	3	4	4	2	4	28
5	5	5	5	5	5	4	4	38
5	5	5	5	5	5	3	5	38
5	5	5	5	5	5	4	5	39
3	4	4	4	3	4	3	4	29
4	4	4	4	4	4	2	4	30
3	3	3	3	3	3	4	2	24
3	3	3	4	3	3	4	4	27
3	3	2	3	3	3	5	3	25
5	5	5	4	5	5	3	4	36
4	4	4	3	4	4	2	3	28
5	5	5	3	5	5	2	5	35
4	3	4	4	4	3	4	4	30
5	4	4	5	5	4	5	5	37
4	4	4	4	4	4	2	4	30
2	4	4	2	2	4	2	3	23
5	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	4	3	4	4	5	4	32
4	5	4	4	4	5	5	4	35
5	4	5	3	5	4	4	4	34
3	3	3	2	3	3	4	3	24
5	5	5	4	5	5	4	4	37
5	4	5	4	5	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	4	4	4	4	3	3	30
5	4	5	5	5	5	5	5	39
4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	5	5	5	5	5	4	4	37
5	4	4	5	5	5	5	5	38
5	5	4	5	5	5	4	4	37
5	5	5	4	4	4	4	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	33



4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	28
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	39
4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	37
4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	35
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	42
5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	41
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
4	5	5	2	2	2	4	4	2	4	34
4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	35
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47
5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	35
3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	43

5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	39
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44
5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	38
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	36
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	44
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	5	5	2	2	5	5	36
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24





## LAMPIRAN 4: OLAH DATA SPSS

### 1. Karakteristik Responden

Statistics					
		Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	
N	Valid	120	120	120	
	Missing	0	0	0	

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11-20 Tahun	5	4.2	4.2	4.2
	21-30 Tahun	52	43.3	43.3	47.5
	31-40 Tahun	47	39.2	39.2	86.7
	41-50 Tahun	13	10.8	10.8	97.5
	>50 Tahun	3	2.5	2.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	12	10.0	10.0	10.0
	SMP	20	16.7	16.7	26.7
	SMA/SMK	67	55.8	55.8	82.5
	D3	1	.8	.8	83.3
	S1	19	15.8	15.8	99.2
	S2	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

### Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
N	Valid	119	120	120	120	120	120	120	120
	Missing	1	0	0	0	0	0	0	0

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	5.8	5.8	5.8
	Kurang Setuju	15	12.5	12.5	18.3
	Setuju	62	51.7	51.7	70.0
	Sangat Setuju	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	15	12.5	12.5	19.2
	Setuju	53	44.2	44.2	63.3
	Sangat Setuju	44	36.7	36.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	9.2	9.2	9.2
	Kurang Setuju	9	7.5	7.5	16.7
	Setuju	56	46.7	46.7	63.3
	Sangat Setuju	44	36.7	36.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	10.8	10.8	10.8
	Kurang Setuju	18	15.0	15.0	25.8
	Setuju	53	44.2	44.2	70.0
	Sangat Setuju	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	12	10.0	10.0	13.3
	Setuju	47	39.2	39.2	52.5
	Sangat Setuju	57	47.5	47.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	13	10.8	10.8	14.2
	Setuju	54	45.0	45.0	59.2
	Sangat Setuju	49	40.8	40.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	10.8	10.8	10.8
	Kurang Setuju	13	10.8	10.8	21.7
	Setuju	55	45.8	45.8	67.5

	Sangat Setuju	39	32.5	32.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.7	1.7	1.7
	Kurang Setuju	23	19.2	19.2	20.8
	Setuju	59	49.2	49.2	70.0
	Sangat Setuju	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
N	Valid	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Kurang Setuju	15	12.5	12.5	13.3
	Setuju	54	45.0	45.0	58.3
	Sangat Setuju	50	41.7	41.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4.2	4.2	4.2
	Kurang Setuju	18	15.0	15.0	19.2
	Setuju	55	45.8	45.8	65.0
	Sangat Setuju	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.7	1.7	1.7
	Kurang Setuju	14	11.7	11.7	13.3
	Setuju	60	50.0	50.0	63.3
	Sangat Setuju	44	36.7	36.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

#### Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.7	1.7	1.7
	Kurang Setuju	12	10.0	10.0	11.7
	Setuju	64	53.3	53.3	65.0
	Sangat Setuju	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

#### Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	10	8.3	8.3	11.7
	Setuju	61	50.8	50.8	62.5
	Sangat Setuju	45	37.5	37.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

#### Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	10	8.3	8.3	11.7
	Setuju	59	49.2	49.2	60.8
	Sangat Setuju	47	39.2	39.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Y.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	10.0	10.0	10.0
	Kurang Setuju	13	10.8	10.8	20.8
	Setuju	65	54.2	54.2	75.0
	Sangat Setuju	30	25.0	25.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Y.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	10.0	10.0	10.0
	Kurang Setuju	13	10.8	10.8	20.8
	Setuju	66	55.0	55.0	75.8
	Sangat Setuju	29	24.2	24.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Y.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	9.2	9.2	9.2
	Kurang Setuju	12	10.0	10.0	19.2
	Setuju	45	37.5	37.5	56.7
	Sangat Setuju	52	43.3	43.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Y.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	10.8	10.8	10.8
	Kurang Setuju	7	5.8	5.8	16.7
	Setuju	51	42.5	42.5	59.2
	Sangat Setuju	49	40.8	40.8	100.0



	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.6	Pearson Correlation	.392**	.449**	.447**	.321**	.639**	1	.371**	.347**	.659**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.7	Pearson Correlation	.332**	.311**	.451**	.315**	.343**	.371**	1	.397**	.606**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.8	Pearson Correlation	.436**	.441**	.540**	.366**	.418**	.347**	.397**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	.803**	.807**	.861**	.714**	.807**	.659**	.606**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120

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



## Uji validitas variable Y

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Kualitas Pelayanan
Y.1	Pearson Correlation	1	.557**	.712**	.531**	.474**	.462**	.501**	.440**	.391**	.447**	.728**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.2	Pearson Correlation	.557**	1	.639**	.376**	.390**	.426**	.366**	.357**	.373**	.419**	.655**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.3	Pearson Correlation	.712**	.639**	1	.452**	.530**	.503**	.480**	.432**	.440**	.432**	.743**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.4	Pearson Correlation	.531**	.376**	.452**	1	.746**	.733**	.455**	.320**	.339**	.369**	.694**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.5	Pearson Correlation	.474**	.390**	.530**	.746**	1	.970**	.320**	.273**	.495**	.523**	.752**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.6	Pearson Correlation	.462**	.426**	.503**	.733**	.970**	1	.306**	.259**	.488**	.552**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.001	0.004	0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.7	Pearson Correlation	.501**	.366**	.480**	.455**	.320**	.306**	1	.850**	.635**	.643**	.770**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000

	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.8	Pearson Correlation	.440**	.357**	.432**	.320**	.273**	.259**	.850**	1	.600**	.607**	.717**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.004	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.9	Pearson Correlation	.391**	.373**	.440**	.339**	.495**	.488**	.635**	.600**	1	.811**	.778**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.10	Pearson Correlation	.447**	.419**	.432**	.369**	.523**	.552**	.643**	.607**	.811**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.728**	.655**	.743**	.694**	.752**	.750**	.770**	.717**	.778**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

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

#### 4. HASIL OLAH DATA UJI RELIABILITAS

##### Uji reliabilitas variable X

##### Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.880	8

##### Uji reliabilitas variable Y

##### Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.907	10

## 5. Uji regresi linear sederhana

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	Kinerja Pegawai <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.730	.727	3.110

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.039	1.893		4.245	.000
	Kinerja Pegawai	1.018	.057	.854	17.847	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## 6. Uji t

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.039	1.893		4.245	.000
	Kinerja Pegawai	1.018	.057	.854	17.847	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## 7. Uji Determinasi (R2)

### Model Summary

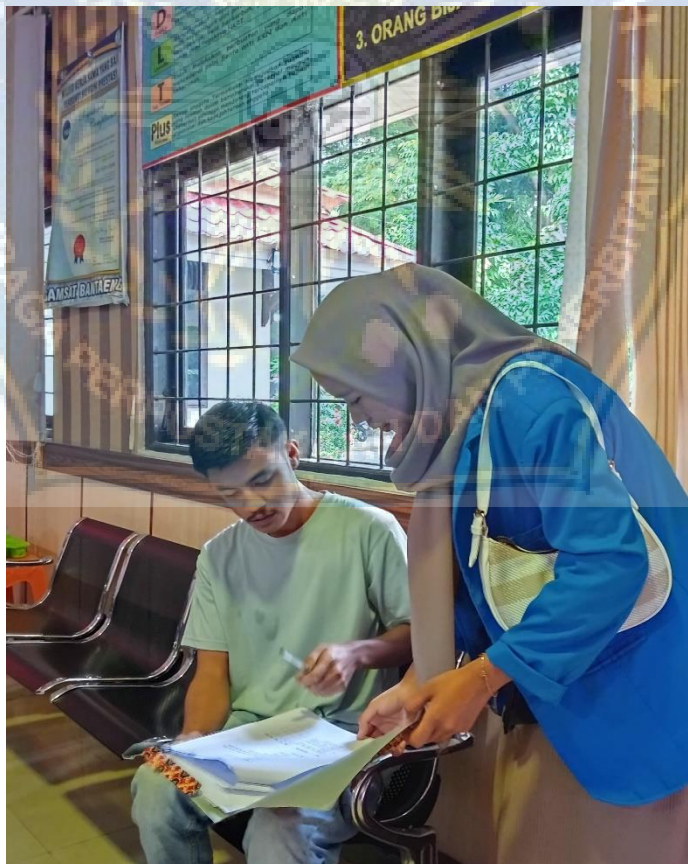
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.730	.727	3.110

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai



## LAMPIRAN 5: DOKUMENTASI





## LAMPIRAN 6: SURAT IZIN PENELITIAN

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 219/05/A.2-II/III/45/2024 Makassar, 19 Maret 2024  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Kepada Yth.  
Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar  
Di-  
Tempat  
Dengan Hormat  
Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:  
Nama : Selvira  
Stambuk : 105721135620  
Jurusan : Manajemen  
Judul Penelitian : Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng  
Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian.  
Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.

Dekan,  
  
**Dr. H. Andi Bah'an, S.E., M.Si**  
NPM: 051 507

Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip

Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. 0411-866972 Fax. 0411-865588 Makassar 90221  
Gedung Iqra Lantai 7 Kampus Talasalapang Makassar - Sulawesi Selatan



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3929/05/C.4-VIII/III/1445/2024

20 March 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

10 Ramadhan 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

*Kepada Yth,*

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 219/05/A.2-II/III/45/2024 tanggal 19 Maret 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SELVIRA

No. Stambuk : 10572 1135620

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat terhadap kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 22 Maret 2024 s/d 22 Mei 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



**Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.**

**NBM 1127761**





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **6766/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
Lampiran : - Bupati Bantaeng  
Perihal : **izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3929/05/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 20 Maret 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SELVIRA**  
Nomor Pokok : **105721135620**  
Program Studi : **Manajemen**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**  
Alamat : **Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara , dengan judul :

**" PENGARUH KINERJA PEGAWAI SAMSAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN BANTAENG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **21 Maret s/d 21 April 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 21 Maret 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**  
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**

Alamat : J. Kartini No. 2, Kab. Bantaeng, email : dpmptsp.bantaengkab@gmail.com, website : dpmptsp.bantaengkab.go.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

NOMOR : 500.16.7/58/SKP/DPM-PTSP

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
3. Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : SELVIRA  
Jenis Kelamin : Perempuan  
N I M : 105721135620  
No. KTP : 73030345606030002  
Program Studi : Manajemen (S1)  
Pekerjaan : Mahasiswa UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Alamat : Tabuakkang Kec. Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Bermaksud mengadakan Penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :  
" PENGARUH KINERJA PEGAWAI SAMSAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT  
KABUPATEN BANTAENG "

Lokasi Penelitian : Kantor Samsat Bantaeng

Lama Penelitian : 21 Maret 2024 s.d. 21 April 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami dapat *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat- istiadat Daerah setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil Penelitian kepada Bupati Bantaeng Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Bantaeng;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



1202419328000063



Diterbitkan di Kabupaten Bantaeng  
Pada tanggal : 27 Maret 2024  
a.n. BUPATI BANTAENG

Dinas Penanaman Modal dan PTSP



YOHANIS PHR ROMUTJ, S.IP  
Pangkat : Pembina TK.I, IV/b



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN (UPTB) WILAYAH BANTAENG**  
Jl. Andi Mannapiang Tlp/Fax (0413) 23009  
**B A N T A E N G Kode Pos 92411**

Bantaeng, 1 April 2024

Nomor : 421/402/UPTPBTG/IV/2024  
Sifat : -

Kepada  
Yth **Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah**  
**Makassar**

Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Di-  
Tempat

Sehubungan dengan surat saudara tanggal, 21 Maret 2024, Nomor: 6766/s.01/PTSP/2024, perihal izin penelitian, memberikan izin kepada:

Nama : **Selvira**  
Stambuk : **105721135620**  
Jurusan : **S1 Manajemen**  
Judul Penelitian : **Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Bantaeng**

Untuk melakukan penelitian di Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Bantaeng Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dengan ketentuan:

1. Segala data/informasi tentang kantor tersebut harus sepengetahuan pejabat/pegawai sesuai bidang tugas masing-masing,
2. Menyetor hasil akhir penelitian 1 rangkap.

Demikian surat ini untuk melakukan kegiatan penelitian lebih lanjut, atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Kepala UPT Badan Wilayah Bantaeng,


**H. GITA IKAYANI CHODIJAH, S.STP., M.Si**

Pangkat: Pembina, IV/a  
NIP. 19781121 199810 2 001

**Tembusan kepada Yth:**

1. Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan di Makassar (sebagai laporan);

## LAMPIRAN 7: VALIDASI DATA



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**  
 Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra It. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI  
PENELITIAN KUANTITATIF**

<b>NAMA MAHASISWA</b>		<b>SELVIRA</b>		
<b>NIM</b>		105721135620		
<b>PROGRAM STUDI</b>		Manajemen		
<b>JUDUL SKRIPSI</b>		Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng		
<b>NAMA PEMBIMBING 1</b>		Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR.S.E., M.M		
<b>NAMA PEMBIMBING 2</b>		Drs. H. A. Muhiddin Daweng, M.M		
<b>NAMA VALIDATOR</b>		Andi Nur Achsanuddin UA, S.E., M.Si		
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	28/5/2024	✓	k
2	Sumber data (data sekunder)	28/5/2024	✓	k
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	28/5/2024	✓	k
4	Hasil Statistik deskriptif	28/5/2024	✓	k
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	28/5/2024	✓	k
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	28/5/2024	✓	k
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	28/5/2024	✓	k
8	Hasil interpretasi data	28/5/2024	✓	k
9	Dokumentasi	28/5/2024	✓	k.

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

## LAMPIRAN 8: VALIDASI ABSTRAK



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**  
Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra Rt. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**ABSTRAK**

<b>NAMA MAHASISWA</b>		Selvira		
<b>NIM</b>		105721135620		
<b>PROGRAM STUDI</b>		Manajemen		
<b>JUDUL SKRIPSI</b>		Pengaruh Kinerja Pegawai Samsat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bantaeng		
<b>NAMA PEMBIMBING 1</b>		Dr. M. Yusuf Rendra Anggoro, M.M., S.E., M.M.S.		
<b>NAMA PEMBIMBING 2</b>		Drs. H. A. Muhiddin Daweng., M.M.		
<b>NAMA VALIDATOR</b>		Dr. Syahidah Rahmah, S.E.Sy., M.E.I		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Abstrak	19/06/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gunakan kalimat Main Supervisor untuk nama pembimbing I dan Co-Supervisor untuk nama pembimbing II</li> <li>2. Sesudah nama mahasiswa, tahun dan skripsi gunakan tanda titik dan hilangkan kata tahun</li> <li>3. Judul penelitian dicetak miring</li> <li>4. Program studi ubah menjadi jurusan</li> <li>5. Sesudah kata dibimbing oleh gunakan tanda titik dua dan hilangkan kata pembimbing</li> <li>6. Nama pembimbing tidak perlu menggunakan gelar</li> <li>7. Tambahkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang sudah dirangkai dengan kontribusi hasil penelitian</li> <li>8. "kata kunci" dan hasilnya dicetak miring</li> </ol>	

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

## BIOGRAFI PENULIS



SELVIRA panggilan Vira lahir di Bantaeng pada tanggal 05 Juni 2003 dari pasangan suami istri Bapak Nasruddin dan Ibu Nurmia. Peneliti ini merupakan anak pertama dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jln. Skarda N Gunung Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SDN 19 LANDANG Lulus pada tahun 2014, MTs AL-MANSUR BIANGLOE lulus pada tahun 2017, SMA NEGERI 4 BANTAENG lulus pada tahun 2020, dan mulai tahun 2020 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

