

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan besar dalam tata kelola pelayanan publik. Digitalisasi menjadi instrumen strategis bagi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat keterbukaan informasi, serta memastikan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Dan et al., 2023). Pemerintah Indonesia secara bertahap telah menerapkan beragam inovasi berbasis teknologi digital dalam sektor pelayanan publik sebagai respons terhadap tuntutan perubahan zaman. Dalam konteks tersebut, pemerintah dituntut untuk terus melakukan pembaruan dan inovasi agar penyelenggaraan pelayanan publik tetap relevan, adaptif, dan mampu menghasilkan layanan yang berkualitas tinggi. Upaya peningkatan kualitas tersebut diwujudkan melalui kebijakan publik yang inovatif dan berorientasi pada kemudahan akses layanan, salah satunya melalui implementasi sistem *E-Government* sebagai sarana transformasi pelayanan publik berbasis digital (Onibala et al., 2023).

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pelayanan Publik, diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan publik guna memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aktivitas tersebut meliputi penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan kepada seluruh warga negara dan penduduk. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik atau memuaskan apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan publik dianggap kurang efektif apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap layanan yang diterima (Onibala et al., 2023). Kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat krusial dan menjadi kunci utama untuk menciptakan kepuasan masyarakat, meskipun berbagai upaya digitalisasi telah dilakukan. Oleh karena itu, dalam era transformasi digital ini, penyelenggara layanan publik perlu mencermati perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara berkelanjutan agar layanan yang disediakan mampu menyesuaikan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, sekaligus menumbuhkan tingkat kepuasan yang optimal.

Salah satu inovasi tersebut yaitu implementasi pengembangan layanan Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (E-Samsat). Layanan tersebut dirancang guna menyederhanakan prosedur pembayaran kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform digital. Merujuk pada Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pungutan atas hak milik atau penguasaan atas suatu kendaraan bermotor. E-Samsat berperan besar dalam meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Layanan ini menghadirkan proses pembayaran pajak yang transparan, akuntabel, aman, dan nyaman, karena terhubung dengan sistem perpajakan nasional. Wajib Pajak (WP) dapat memeriksa dan memantau tagihan mereka sekaligus membayar pajak dengan mudah serta terjamin keamanannya (Dan et al., 2023).

Pajak kendaraan bermotor memiliki peran krusial dalam mendukung pembangunan. Keberhasilan pembangunan nasional sangat ditentukan oleh sejauh mana penerimaan pajak dapat dioptimalkan. Dalam upaya meningkatkan pendapatan dari sektor ini, pemerintah secara berkelanjutan berupaya memperbaiki kualitas pelayanan kepada wajib pajak, salah satunya melalui implementasi E-Samsat. Program E-Samsat berkaitan dengan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan publik, karena ketika wajib pajak mendapatkan kemudahan layanan yang baik, maka pengguna layanan akan merasakan puas (Onibala et al., 2023). Dengan keberadaan E-Samsat diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara elektronik, mampu mengurangi antrean konvensional, sehingga pendapatan pajak daerah bisa meningkat secara signifikan (Saragih et al., 2019).

Beberapa provinsi di Indonesia telah mengimplementasikan E-Samsat, di antaranya adalah DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, DIY, Jawa Timur, dan Bali (Saragih et al., 2019). Jawa Barat termasuk salah satu provinsi yang memiliki jumlah penduduk terbesar di Indonesia yaitu sekitar 50.345 jiwa pada tahun 2024, serta memiliki kepadatan penduduk yang sangat tinggi, terutama di wilayah yang menjadi pusat pertumbuhan ekonomi dan industri sehingga menarik banyak migran dan mempercepat pertumbuhan urbanisasi, seperti Bogor, Bandung, Depok dan Bekasi. Sebagai salah satu wilayah dengan mobilitas penduduk yang tinggi karena didukung oleh posisi geografis wilayah yang berada dalam kawasan

megapolitan Jabodetabek dan penyangga Kota Jakarta, Kota Bekasi juga telah menerapkan layanan E-Samsat guna memberikan kemudahan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik melalui fitur sambara di aplikasi Sapawarga. Hal tersebut diperkuat dari peningkatan nilai Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Bekasi yang telah menunjukkan komitmennya dalam mengembangkan layanan berbasis elektronik serta mengalami lonjakan signifikan pada tahun 2023 yaitu 3,01 menjadi 3,83 pada tahun 2024, dan mendapat predikat “sangat baik” menurut evaluasi Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.



Gambar 1. 1 Perkembangan Indeks SPBE Kota Bekasi

Sumber: Diskominfostandi Kota Bekasi

Namun, meskipun terdapat peningkatan dalam aspek digitalisasi, efektivitas layanan E-Samsat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat masih menjadi pertanyaan. Hal ini menjadi relevan mengingat kepadatan penduduk dan jumlah kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Kepadatan penduduk Kota Bekasi dari tahun 2022-2024 terus mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data dari disdukcapil Jabar, pada tahun 2024 Kota Bekasi memiliki jumlah penduduk yang sangat besar, mencapai 2,53 juta jiwa, dengan kepadatan penduduk mencapai 12.074 jiwa per km². Tingginya jumlah penduduk berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan mobilitas dan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
2022	1.513.555
2023	1.513.546

2024	1.575.844
2025	1.622.679

Sumber: BPS Provinsi Jawa Barat

Berdasar data dari Badan Pusat Statistik, jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Bekasi terus meningkat. Pada tahun 2024 jumlah kendaraan bermotor di Kota Bekasi yaitu sebanyak 1.575.844 unit. Tentunya dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat, akan berdampak langsung dan memengaruhi komposisi pendapatan pajak daerah di Provinsi Jawa Barat. Sampai saat ini, pendapatan dari sektor perpajakan masih menjadi sumber utama pembiayaan bagi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah (Saragih et al., 2019). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang paling dominan. Berdasar data dari Bapenda Jabar, tercatat komposisi pendapatan dari pajak daerah sepanjang tahun 2024, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tercatat memberikan kontribusi persentase tertinggi yaitu sebesar 41,82%, dibandingkan dengan jenis pajak daerah lainnya.

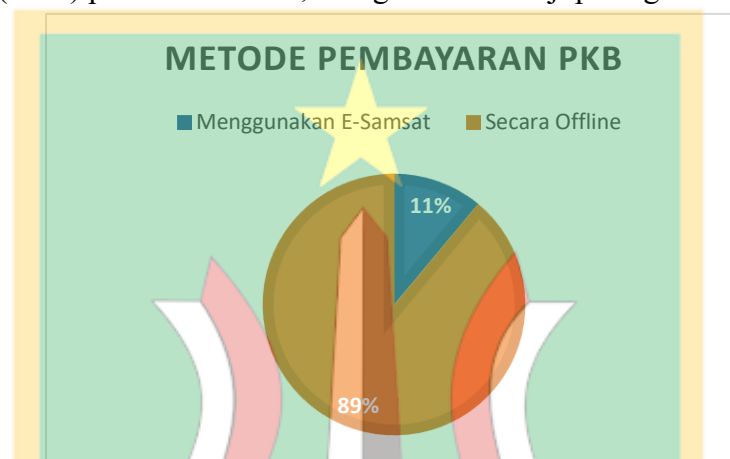
Kontribusi signifikan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tersebut tentu tidak terlepas dari tingkat partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Semakin banyak masyarakat yang melakukan pembayaran pajak tepat waktu, semakin besar pula kontribusi sektor terhadap pendapatan daerah. Dalam konteks ini, penting untuk melihat bagaimana perilaku wajib pajak di berbagai wilayah Jawa Barat khususnya di Kota Bekasi dalam memanfaatkan fasilitas pembayaran pajak yang tersedia. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis mengidentifikasi data jumlah wajib pajak di Kota Bekasi yang menggunakan E-Samsat "Sambara" dalam kurun waktu tahun 2022-2025, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak yang membayar menggunakan E-Samsat

Tahun	Jumlah pengguna E-Samsat
2022	67.665
2023	80.953
2024	105.204
2025	129.176

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan E-Samsat “Sambara” di Kota Bekasi menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini mengindikasikan adanya respon positif masyarakat terhadap keberadaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital. Namun demikian, apabila dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional, tingkat pemanfaatan E-Samsat masih tergolong rendah. Hal ini tercermin dari grafik perbandingan metode pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2024, sebagaimana tersaji pada gambar berikut.



Gambar 1. 2 Metode Pembayaran PKB Tahun 2024

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan grafik tersebut, dapat diketahui bahwa pada tahun 2024 mayoritas wajib pajak di Kota Bekasi masih melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung melalui loket Samsat. Jumlah wajib pajak yang menggunakan metode pembayaran secara offline mencapai sekitar 848.545 atau sebesar 89%, sedangkan wajib pajak yang memanfaatkan layanan E-Samsat “Sambara” hanya sebanyak 105.204 atau sekitar 11% dari total pembayaran yang dilakukan, artinya keberadaan layanan program tersebut belum optimal yang menyebabkan persentase pengguna masih relatif rendah, sehingga masih ditemukan tingginya volume antrean wajib pajak di kantor Samsat Kota Bekasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian digitalisasi pemerintahan yang ditunjukkan melalui predikat indeks SPBE yang tergolong “sangat baik” dengan tingkat pemanfaatan layanan yang masih rendah.

Dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala dalam pemanfaatan layanan E-Samsat oleh masyarakat. Beberapa permasalahan yang kerap muncul di

lapangan antara lain gangguan teknis pada sistem aplikasi, seperti terjadinya *error* sistem yang menghambat proses transaksi, yang menimbulkan keraguan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan. Selain kendala teknis, pada proses akhir layanan E-Samsat “Sambara” masih mengharuskan pengguna datang ke kantor Samsat atau loket terdekat untuk memperoleh cap basah (pengesahan STNK) sebagai bukti telah melakukan pembayaran pajak kendaraan. Di sisi lain, keterbatasan literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya pemanfaatan E-Samsat. Tidak semua wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai mengenai prosedur penggunaan aplikasi, khususnya bagi kelompok usia tertentu yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Saragih et al., 2019) mengenai penerapan E-Samsat di Provinsi Bali menunjukkan bahwa sistem tersebut belum memberikan kontribusi berarti terhadap peningkatan penerimaan PKB. (Onibala et al., 2023) juga mengungkapkan bahwa digitalisasi pelayanan E-Samsat di Provinsi Sulawesi Utara belum efektif sebab kesadaran akan kewajibannya masih rendah.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan diatas dan data yang ditemukan dilapangan menunjukkan bahwa dengan kemudahan pelayanan melalui E-Samsat belum semua wajib pajak mematuhi kewajibannya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan kesenjangan tersebut, penulis bermaksud melakukan kajian lebih mendalam dengan mengusung judul “Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat “Sambara” terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pemaparan pada bagian latar belakang, adapun rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Digitalisasi E-Samsat “Sambara” berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan E-Samsat “Sambara” berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi?
3. Sejauh mana Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat “Sambara” mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengukur pengaruh Digitalisasi E-Samsat “Sambara” terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi.
2. Mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan E-Samsat “Sambara” terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi.
3. Mengukur pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat “Sambara” terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tambahan berupa khazanah ilmu, terutama dalam disiplin administrasi publik. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang hubungan antara digitalisasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan dalam penelitian ini juga dapat digunakan untuk menguji dan memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau teori pelayanan publik, seperti *Servqual Theory*, dalam konteks pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi akademis dalam studi-studi serupa di masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penulis mengarahkan manfaat akan penelitian ini untuk dapat berkontribusi dalam bidang akademik yang secara langsung dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan objek penelitian. Manfaat praktis yang diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Daerah Kota Bekasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan strategis bagi Pemerintah Daerah Kota Bekasi dalam melakukan evaluasi serta penyusunan kebijakan di bidang pelayanan publik. Secara khusus, temuan penelitian ini

dapat dimanfaatkan dalam pengembangan dan penguatan layanan digital berbasis e-government, terutama pada layanan pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya informasi empiris dari penelitian ini, pemerintah daerah diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan, memperkuat prinsip akuntabilitas publik, serta menumbuhkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

2. Bagi Pengelola e-Samsat (Samsat dan Instansi Terkait)

Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai pandangan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi layanan E-Samsat. Temuan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, menyempurnakan sistem digital yang digunakan, serta mempererat koordinasi dan sinergi antarinstansi yang terlibat. Dengan demikian, pengelola E-Samsat diharapkan mampu menghadirkan layanan yang lebih adaptif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

3. Bagi Masyarakat Kota Bekasi

Secara tidak langsung, penelitian ini diharapkan memberikan dampak positif bagi masyarakat Kota Bekasi melalui peningkatan kualitas layanan publik. Masyarakat berpotensi memperoleh pelayanan yang lebih cepat, sederhana, dan transparan, sehingga dapat mendorong meningkatnya kesadaran serta kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor, sekaligus meningkatkan partisipasi dalam pemanfaatan layanan digital yang disediakan oleh pemerintah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi akademik maupun pijakan awal bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan kajian ilmiah di bidang administrasi publik. Selain itu, menjadi bahan perbandingan atau rujukan dalam studi-studi lanjutan yang mengkaji pelayanan publik lainnya, baik dalam konteks layanan digital maupun pelayanan publik di daerah berbeda pada masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar struktur penelitian ini terarah dan mudah dipahami, penulis menyajikannya ke dalam 5 bab, sebagai berikut:

- **BAB I Pendahuluan**

Memaparkan uraian terkait latar belakang masalah, rumusan masalah agar fokus kajian menjadi jelas dan terukur, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terbagi menjadi manfaat teoritis dan praktis, serta sistematika yang memetakan isi setiap bab agar pembaca memperoleh panduan alur logis penelitian.

- **BAB II Tinjauan Pustaka**

Membahas mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan, landasan teori yang relevan, penyusunan kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antarvariabel, serta menyajikan hipotesis penelitian.

- **BAB III Metodologi Penelitian**

Menguraikan jenis metode penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, definisi konseptual dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, uji prasyarat, teknik analisis data, pengujian hipotesis serta memaparkan waktu dan tempat penelitian.

- **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Menjelaskan tentang gambaran umum penelitian, deskripsi responden, statistik deskriptif, uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji prasyarat dengan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas, dan pengujian hipotesis menggunakan uji t parsial, uji F simultan, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, analisis regresi linear berganda serta pembahasan hasil penelitian.

- **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Membahas tentang kesimpulan mengenai hasil penelitian pengaruh digitalisasi dan kualitas pelayanan E-Samsat “Sambara” terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Selain itu, pada bab ini penulis memberikan saran praktis dan saran teoritis terkait hasil permasalahan yang telah penulis simpulkan. Diakhir penulisan ini penulis memasukan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu. Hasil uji coba reliabilitas dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 3. 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Digitalisasi (X1)	0.802	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.887	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.830	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS Version 31 for Windows

Dalam tabel 3.7 menunjukkan hasil nilai reliabilitas pada variabel Digitalisasi (X₁) sebesar 0.802 dan variabel Kualitas Pelayanan (X₂) sebesar 0.887 serta variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.830. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel dalam penelitian ini bersifat reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0.60.

3.7.2 Statistik Deskriptif

Menurut Nazir dalam Sinambela (2023) statistik dapat digunakan untuk alat mengetahui apakah terdapat hubungan kausalitas antara dua atau lebih variabel, benar terkait dalam kausalitas empiris atau hubungan tersebut hanyalah bersifat acak dan kebetulan saja. Statistik deskriptif akan menyajikan data melalui tabel, grafik yang umumnya menggunakan histogram dan dilanjutkan dengan perhitungan nilai sentral untuk dapat melihat sebaran data melalui perhitungan *mean*, median, modus, nilai minimum dan maksimum, serta *range*.

3.7.2.1 Mean

Mean atau rata-rata hitung dapat dihitung dengan dua pendekatan, yaitu rata-rata hitung dari data yang belum dikelompokkan dalam distribusi frekuensi, dan data rata-rata dihitung dari data yang telah dikelompokkan dalam distribusi frekuensi. Jika data telah dikelompokkan dalam bentuk distribusi frekuensi akan digunakan rumus.

$$X = \frac{\sum FX}{\sum F}$$

Keterangan:

X : *Mean*

$\sum FX$: Jumlah total nilai data variabel

$\sum F$: Jumlah sampel

3.7.2.2 Median

Median dapat dihitung dengan dua pendekatan yaitu, median dari data yang belum dikelompokkan dalam distribusi frekuensi, dan median dari data yang telah dikelompokkan dalam distribusi frekuensi tersebut. Rumus untuk mencari median yaitu:

$$Me = B + \left(\frac{\left(\frac{1}{2}\right)n - F_{kb}}{F_w} \right) i$$

Keterangan:

- Me : Median
- B : Tepi bawah kelas yang mengandung median
- F_{kb} : Frekuensi kumulatif di bawah kelas interval yang mengandung Me
- F_w : Frekuensi pada kelas interval yang mengandung Me
- n : Banyaknya observasi
- i : Interval

3.7.2.3 Modus

Menurut Croxton dalam Tobing, Sinambela (2007), modus adalah nilai pada selang kelas yang mempunyai frekuensi tertinggi, karena itu modus terletak pada selang kelas yang mempunyai frekuensi tertinggi. Rumus mencari modus yaitu:

$$Mo = B + \left(\frac{d_1}{d_1 + d_2} \right) i$$

Keterangan:

- Mo : Modus
- B : Tepi bawah kelas yang mengandung modus
- d₁ : Frekuensi modus dikurangi frekuensi sebelumnya
- d₂ : Frekuensi modus dikurangi frekuensi sesudahnya

3.7.3 Uji Prasyarat Penelitian

3.7.3.1 Uji Normalitas Data

Merupakan suatu uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dapat di analisis dengan menggunakan statistik parametrik atau nonparametrik. Melalui uji normalitas ini sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal. Pada penelitian ini uji

normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* memiliki asumsi bahwa data berdistribusi normal jika tingkat kesalahannya 5% atau $> 0,05$. Namun apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

3.7.3.2 Uji Multikolinearitas Data

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah dalam model regresi terdapat hubungan korelasi yang sempurna atau sangat kuat antarvariabel independen. Apabila terjadi korelasi yang sangat tinggi atau sempurna, maka koefisien regresi akan memiliki standar deviasi yang besar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi menjadi sulit untuk diestimasi serta tidak memungkinkan dilakukan pemisahan pengaruh masing-masing variabel independen secara individual. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat dikatakan antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas dan sebaliknya jika nilai tolerance $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 , maka dikatakan antar variabel bebas terjadi multikolinearitas.

3.7.3.3 Uji Linearitas Data

Merupakan suatu uji prasyarat untuk mengetahui pola data, apakah data berpola linear atau tidak. Uji ini akan berkaitan dengan penggunaan uji regresi linear, yaitu datanya harus menunjukkan pola yang berbentuk linier. Dalam uji linear jika nilai Sig. *Deviation from Linearity* $> 0,05$ dapat dikatakan korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear, sebaliknya jika nilai Sig. *Deviation from Linearity* $< 0,05$ maka dapat dikatakan korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat tidak linear.

3.7.3.4 Uji Heteroskedastisitas Data

Merupakan uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji heteroskedastisitas dilakukan pada model regresi untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji *Spearman's rho*. Uji

ini dilakukan dengan mengkorelasikan nilai absolut residual dengan masing-masing variabel bebas.

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah Heterokedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi masalah Heterokedastisitas.

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah metode untuk menguji kebenaran suatu pernyataan atau dugaan (hipotesis) mengenai suatu populasi berdasarkan data sampel. Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial/individual variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Rumus dari uji parsial t yaitu:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t : Hasil uji tingkat signifikansi

r : Koefisiensi korelasi

n : Jumlah Sampel

Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel menurut Ghozali:

- (1) Jika nilai sig. $> 0,05$ atau nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y;
- (2) Jika nilai sig. $< 0,05$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y.

3.7.4.2 Uji Simultan F (Uji F)

Uji Signifikansi simultan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1-\alpha$) dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan adalah sebesar 0,05. Rumus dari uji simultan F yaitu:

$$F = \frac{MSB}{MSE}$$

Keterangan:

F : Nilai statistik F yang dihitung dari data

MSB : *Mean Square Between* (rata-rata kuadrat antar kelompok)

MSE : *Mean Square Error* (rata-rata kuadrat kesalahan)

Kriteria uji adalah sebagai berikut: (Sinambela, 2021).

- (1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- (2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.4.3 Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi dalam penelitian ini menggunakan analisis koefisien korelasi *Product Moment* dari *pearson*. Analisis koefisien korelasi *pearson* digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar variabel yang diteliti. Simbol untuk koefisien korelasi sampel adalah r . Rumus untuk memastikan nilai koefisien hubungan dengan korelasi sampel (r) linier di antara dua variabel yakni:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum X)^2 [n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi antara x dan y

n : Jumlah responden

$\sum xy$: Jumlah total data variabel x

y : Jumlah total data variabel y

Dalam memberikan pemahaman maupun penjelasan mengenai seberapa kuat relasi atau hubungannya, maka dapat dikonsultasikan pada tabel interpretasi seperti tabel dibawah ini.

Tabel 3. 8 Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat rendah
2.	2,00 – 0,399	Rendah
3.	0,40 – 0,599	Sedang
4.	0,60 – 0,799	Kuat
5.	0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sinambela, 2023

3.7.4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2021), koefisien determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar proporsi variasi dari variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Skor R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sedangkan skor yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

$$Kd (R^2) = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinan

R = Koefisien korelasi

3.7.4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel terikat (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas (X). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Sehingga yang akan diketahui adalah pengaruh variabel bebas: X_1 dan X_2 terhadap variabel terikat: Y. Menurut Suharyadi dan Purwanto, persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\hat{y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

\hat{y} : Variabel tak bebas (nilai variabel yang akan diprediksi)

a : Konstanta

b_1, b_2 : nilai koefisien regresi

X_1, X_2 : Variabel bebas

e : standar eror

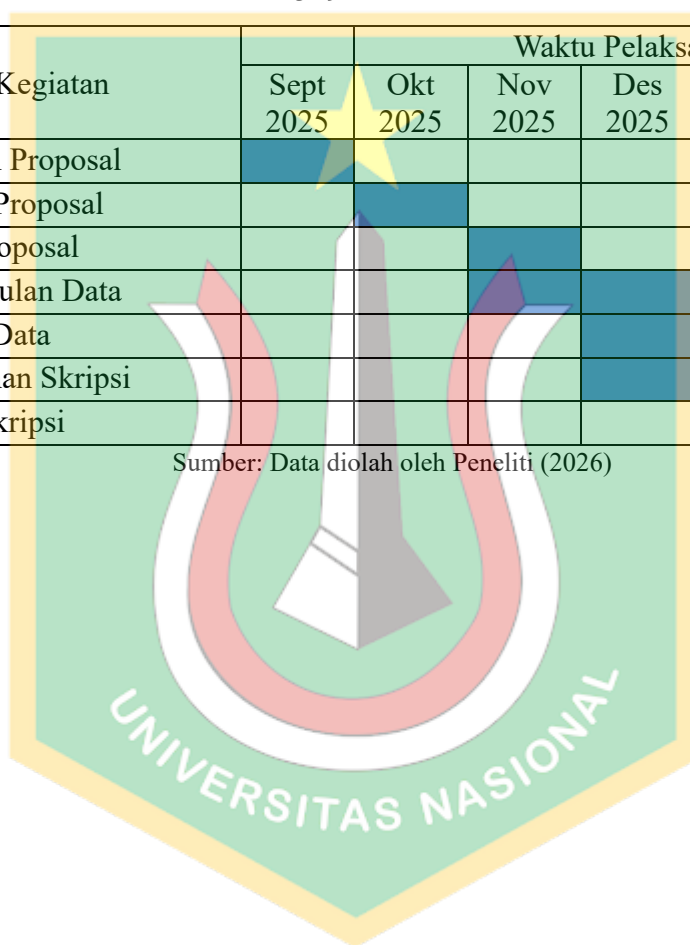
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapat gambaran dan informasi yang lebih jelas serta lengkap. Dalam hal ini, lokasi penelitian terletak di Kantor Samsat Kota Bekasi, Jl. Insinyur H. Juanda No.302, Margahayu, Kec. Bekasi Tim., Kota Bks, Jawa Barat 17111. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 sampai selesai. Adapun tabel perkiraan pada jadwal pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 9 Waktu Penelitian

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
	Sept 2025	Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026
Persiapan Proposal						
Seminar Proposal						
Revisi Proposal						
Pengumpulan Data						
Analisis Data						
Penyusunan Skripsi						
Sidang Skripsi						

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2026)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat merupakan perangkat daerah yang dibentuk sebagai unsur penunjang urusan pemerintahan daerah Provinsi Jawa Barat yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2026 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat. Bapenda Provinsi Jawa Barat merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan aspek pendapatan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, dan dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Jawa Barat melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat. Kantor Bapenda Provinsi Jawa Barat berlokasi di Jl. Soekarno Hatta Nomor 528, Kelurahan Sekejati, Kecamatan Buahbatu, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.

Maksud dibentuknya Bapenda Provinsi Jawa Barat adalah untuk membantu Gubernur Jawa Barat dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan aspek pendapatan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Tujuan dibentuknya Bapenda Provinsi Jawa Barat adalah untuk mewujudkan organisasi yang efektif, efisien, dan fleksibel dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang keuangan aspek pendapatan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Perkembangan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat telah menepuh suatu perjalanan panjang tanpa terhindar dari pasang surut, diawali dengan terbentuknya Djawatan Perpadjakan dan Pendapatan Dalam Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi DT I Jawa Barat. Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor: 219/Po/V/O.M/SK/1971 tanggal 25 September 1971 dan tanggal itu pula yang dijadikan tonggak sejarah hari jadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat memiliki visi yaitu “Untuk Jawa Barat yang lebih maju”, “Lembur Diurus, Kota Ditata”. Serta misi sebagai berikut:

1. Mengembangkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Mewujudkan pelayanan publik yang prima

3. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi
4. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat



Gambar 4. 1 Gedung BAPENDA Jawa Barat

Sumber: <https://bandung.bisnis.com/>



Gambar 4. 2 Logo BAPENDA Jawa Barat

Sumber: Website Bapenda Jabar

A. Tugas Pokok dan Fungsi BAPENDA Provinsi Jawa Barat

Sesuai Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 136 Tahun 2022, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

Tugas Pokok Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan aspek pendapatan daerah, meliputi:

1. Perencanaan dan pengembangan pendapatan
2. Pengelolaan pendapatan
3. Pengendalian dan evaluasi pendapatan
4. Pengelolaan sistem informasi pendapatan

5. Melaksanakan tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya

Adapun Fungsi Badan Pendapatan Daerah, antara lain:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang keuangan aspek pendapatan daerah
2. Penyelenggaraan pengelolaan keuangan aspek pendapatan daerah
3. Penyelenggaraan administrasi badan
4. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan badan
5. Penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

B. Struktur Organisasi BAPENDA Provinsi Jawa Barat

Dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya, berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat. Berikut merupakan susunan organisasi BAPENDA Jawa Barat.



Gambar 4. 3 Struktur organisasi Bapenda Provinsi Jawa Barat

Sumber: Website Bapenda Jabar

C. Gambaran Umum SAMBARA

Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) merupakan inovasi layanan digital sebagai bentuk komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Barat bekerja sama dengan Tim Pembina Samsat Jawa Barat. Khususnya Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat, Kepolisian, dan Jasa Raharja, dalam meningkatkan Pelayanan Prima kepada

Masyarakat Jawa Barat. Melalui Inovasi ini masyarakat bisa secara cepat dan mudah dalam melakukan kewajiban dalam membayar Pajak Kendaraan Tahunan dan mengurangi antrean fisik di kantor Samsat melalui optimalisasi teknologi informasi. SAMBARA saat ini hadir di aplikasi SapaWarga yang telah tersedia di Playstore ataupun iOS. Dengan hadirnya SAMBARA di aplikasi SapaWarga, Wajib Pajak dapat mengakses Layanan Pembayaran Pajak Tahunan di mana saja dan kapan saja.

Menurut Perpres No. 82 Tahun 2023 tentang percepatan transformasi digital dan integrasi layanan digital nasional, serta Peraturan Gubernur Jawa Barat No.161 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, peraturan ini menguraikan tanggung jawab sistem pemerintahan berbasis elektronik. Integrasi SAMBARA di aplikasi SapaWarga menjadi langkah strategis dalam memperluas jangkauan layanan pajak kendaraan berbasis mobile, sekaligus menegaskan komitmen pemerintah terhadap prinsip kemudahan akses, transparansi, dan percepatan layanan publik berbasis digital.



Gambar 4. 4 Tampilan Aplikasi SapaWarga dan fitur Sambara

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berikut langkah-langkah membayar pajak tahunan kendaraan bermotor dengan menggunakan SAMBARA:

- 1) Unduh aplikasi SapaWarga di Google Play Store atau App Store.
- 2) Buka aplikasi SapaWarga

- 3) Pilih opsi “Daftar” untuk membuat akun baru, namun jika sebelumnya sudah memiliki akun bisa langsung memasukkan alamat email dan kata sandi.
- 4) Pilih fitur Sambara, lalu pilih menu “cek pajak kendaraan pribadi”
- 5) Setelah itu, akan muncul kepemilikan kendaraan dan rincian tagihan pembayaran
- 6) Jika data kepemilikan sudah sesuai, dapat melanjutkan pembayaran dengan memilih metode pembayaran yang diinginkan. Bisa melalui ATM, *mobile banking* (VA), E-Wallet (Qris), atau *merchant* yang bekerja sama seperti Tokopedia.
- 7) Setelah pembayaran berhasil, simpan bukti pembayaran elektronik (E-SKKP), kemudian dapat mencetak sendiri atau datang ke kantor samsat terdekat untuk di sahkan pada STNK.

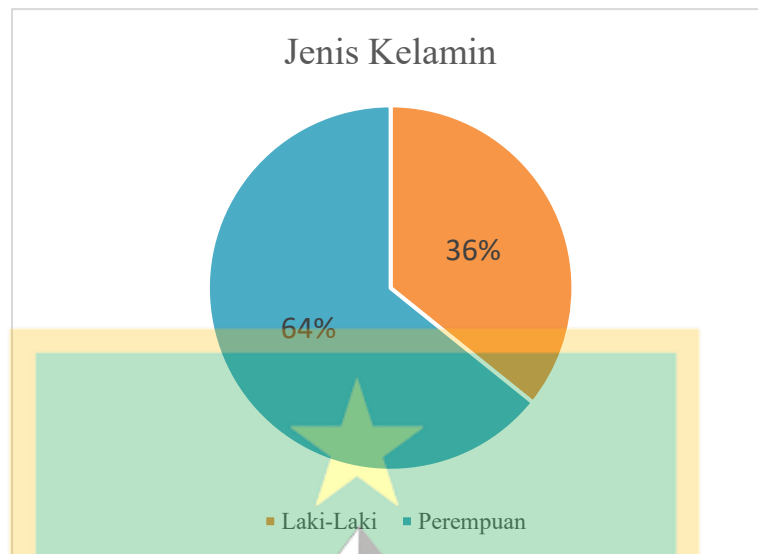
4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini merujuk pada karakteristik pribadi responden yang terlibat dalam penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengambilan data yang digunakan oleh penulis adalah metode kuesioner. Data deskripsi responden ini digunakan untuk menggambarkan responden berdasarkan faktor yang relevan dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Bekasi yang pernah menggunakan Sambara di aplikasi SapaWarga dengan jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian sebanyak 95 orang.

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan data hasil penelitian dengan membagi pernyataan-pernyataan yang termuat dalam bentuk kuesioner sesuai dengan indikator yang diukur berdasarkan pada teori yang sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti mengklasifikasi dan mengolah data penelitian. Dalam penelitian ini responden diminta untuk memberikan nama, jenis kelamin, usia, dan domisili

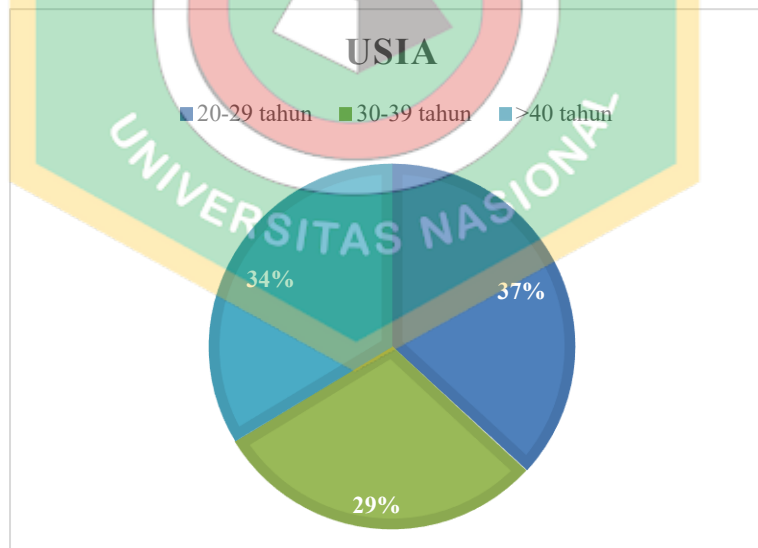
tentang diri mereka ketika mengisi kuesioner. Berikut pemaparan data identitas diri responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan domisili:



Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan Gambar 4.5 diatas maka diketahui bahwa sebagian besar responden didominasi oleh masyarakat berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 61 Orang dengan persentase 64% dibandingkan dengan masyarakat berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 34 orang dengan persentase 36%.

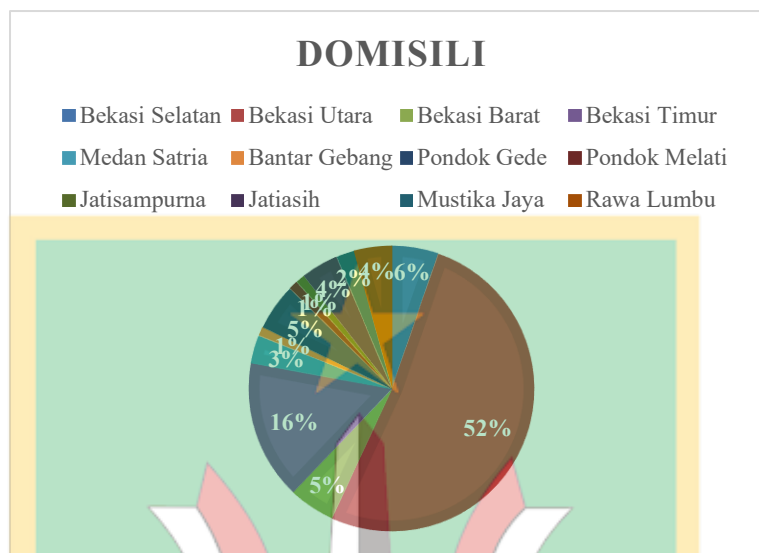


Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan Gambar 4.6, maka diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh kelompok usia 20-29 tahun yaitu sebanyak 35 orang dengan

persentase 37%. Proporsi tersebut relatif berimbang dengan kelompok usia >40 tahun yaitu sebanyak 32 orang dengan persentase 34%. Sementara, responden dengan rentang usia 30-39 tahun tercatat sebanyak 28 orang dengan persentase 29%.



Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan Gambar 4.7 tersebut, dapat diketahui bahwa sebaran domisili responden yang berasal dari 12 kecamatan di Kota Bekasi menunjukkan dominasi responden yang berdomisili di Kecamatan Bekasi Utara yaitu sebanyak 49 orang dengan persentase 52% dibandingkan dengan kecamatan lainnya.

4.2.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menggambarkan data penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh dari sampel penelitian. Penerapan statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis karakteristik responden pada setiap indikator pengukuran variabel, yang mencakup nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), modus, maksimum, minimum, *range*, dan *standar deviation*. Pengukuran statistik deskriptif pada penelitian ini dilaksanakan dengan menilai kualitas tanggapan responden yang telah diberikan, dengan mengacu pada hasil pernyataan berdasarkan nilai interpretasi, sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Klasifikasi Rentang Skala

Kategori	Interval
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pengukuran statistik deskriptif dalam penelitian ini mengacu pada variabel independen yaitu Digitalisasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) serta variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Pengukuran statistik deskriptif dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Digitalisasi (X_1)

Statistics		
Digitalisasi		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		32.94
Median		33.00
Mode		32 ^a
Std. Deviation		4.138
Range		26
Minimum		14
Maximum		40
Sum		3129

a. Multiple modes exist.
The smallest value is shown

Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS Version 31 for Windows

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa statistik deskriptif pada variabel digitalisasi (X_1) dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden memperoleh nilai minimum sebesar 14 dan nilai maksimum sebesar 40 dengan *range* sebesar 26, *mean* menunjukkan nilai 32,94, *median* sebesar 33,00, *modus* sebesar 32, nilai *standar deviation* menunjukkan nilai 4,138.

Lalu pengukuran statistik deskriptif dalam variabel digitalisasi (X_1) dapat diuraikan dengan rinci berdasarkan pada hasil nilai interpretasi jawaban responden

dalam butir pernyataan yang berkaitan dengan indikator yang digunakan peneliti dalam variabel digitalisasi, sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Variabel X₁, Indikator Persepsi Kegunaan

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	E-Samsat Sambara membantu saya menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan lebih efisien dibanding layanan konvensional	0	2	3	52	38	95	4,33
2.	E-Samsat Sambara memberikan banyak manfaat dibandingkan dengan sistem manual	0	1	11	40	43	95	4,31
3.	Fitur dalam E-Samsat Sambara sesuai dengan kebutuhan saya dalam membayar pajak kendaraan	0	3	8	58	26	95	4,13
4.	E-Samsat Sambara merupakan layanan digital yang relevan dengan perkembangan teknologi saat ini	0	2	6	34	53	95	4,45
Total Nilai Rata-rata Indikator (1)								4,30

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.3, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel digitalisasi dalam indikator persepsi kegunaan, menunjukkan nilai rata-rata indikator persepsi kegunaan sebesar 4,30 sehingga dapat dikategorikan sangat baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.3 indikator persepsi kegunaan, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 4 dengan nilai sebesar 4,45 yang menyatakan E-Samsat Sambara merupakan layanan digital yang relevan dengan perkembangan teknologi saat ini. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 3 dengan nilai sebesar 4,13 yang menyatakan bahwa fitur dalam E-Samsat Sambara sesuai dengan kebutuhan saya dalam membayar pajak kendaraan.

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Variabel X_1 , Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Petunjuk penggunaan E-Samsat Sambara mudah dipahami oleh masyarakat umum	1	5	23	47	19	95	3,82
2.	Tampilan antarmuka E-Samsat Sambara mudah dinavigasi	2	3	23	44	23	95	3,87
3.	Tersedia layanan bantuan atau customer service untuk menangani masalah penggunaan	0	2	11	54	28	95	4,14
4.	Informasi mengenai cara menggunakan E-Samsat Sambara pada aplikasi SapaWarga tersedia diberbagai media	0	11	19	35	30	95	3,88
Total Nilai Rata-rata Indikator (2)								3,93

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.4, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel digitalisasi dalam indikator persepsi kemudahan penggunaan, menunjukkan nilai rata-rata indikator persepsi kemudahan penggunaan sebesar 3,93 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.4 indikator persepsi kemudahan penggunaan, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 3 dengan nilai sebesar 4,14 yang menyatakan tersedia layanan bantuan atau *customer service* untuk menangani masalah penggunaan. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 1 dengan nilai sebesar 3,82 yang menyatakan bahwa petunjuk penggunaan E-Samsat Sambara mudah dipahami oleh masyarakat umum.

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Digitalisasi (X_1)

No.	Indikator Digitalisasi (X_1)	Nilai rata-rata indikator
1.	Persepsi Kegunaan	4,30
2.	Persepsi Kemudahan Penggunaan	3,93
Total nilai rata-rata Variabel Digitalisasi (X_1)		4,11

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.5 hasil rekapitulasi pada variabel digitalisasi menunjukkan nilai rata-rata tertinggi jawaban responden terdapat pada indikator Persepsi Kegunaan yakni sebesar 4,30. Sedangkan nilai rata-rata terendah jawaban responden terdapat pada indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan yakni sebesar 3,93. Maka dinyatakan total nilai rata-rata pada variabel digitalisasi (X_1) adalah sebesar 4,11 dengan kategori baik.

Tabel 4. 6 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Statistics		
Kualitas Pelayanan		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		56.11
Median		56.00
Mode		63
Std. Deviation		7.551
Range		43
Minimum		27
Maximum		70
Sum		5330

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa statistik deskriptif pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden memperoleh nilai minimum sebesar 27 dan nilai maksimum sebesar 70 dengan *range* sebesar 43, *mean* menunjukkan nilai 56,11, *median* sebesar 56,00, *modus* sebesar 63, nilai *standar deviation* menunjukkan nilai 7,551.

Lalu pengukuran statistik deskriptif dalam variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dapat diuraikan dengan rinci berdasarkan pada hasil nilai interpretasi jawaban responden dalam butir pernyataan yang berkaitan dengan indikator yang digunakan peneliti dalam variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Variabel X_2 , Indikator Berwujud

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Aplikasi E-Samsat Sambara memiliki tampilan yang menarik dan modern	0	5	12	55	23	95	4,01

2.	Sistem E-Samsat Sambara jarang mengalami gangguan teknis atau <i>error</i>	2	15	40	25	13	95	3,34
3.	Informasi yang ditampilkan E-Samsat Sambara pada aplikasi SapaWarga mudah dibaca dan relevan	0	4	9	57	25	95	4,08
Total Nilai Rata-rata Indikator (1) berwujud								3,81

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.7, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan dalam indikator berwujud, menunjukkan nilai rata-rata indikator berwujud sebesar 3,81 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.7 indikator berwujud, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 3 dengan nilai sebesar 4,08 yang menyatakan informasi yang ditampilkan E-Samsat Sambara pada aplikasi SapaWarga mudah dibaca dan relevan. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 2 dengan nilai sebesar 3,34 yang menyatakan bahwa Sistem E-Samsat Sambara jarang mengalami gangguan teknis atau *error*.

Tabel 4. 8 Rekapitulasi Variabel X₂, Indikator Keandalan

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Informasi pajak dan denda yang ditampilkan akurat dan tepat	0	3	5	57	30	95	4,2
2.	Bukti pembayaran digital dari E-Samsat Sambara diterima dengan jelas dan tanpa kesalahan	0	5	12	50	28	95	4,06
3.	Saya merasa proses transaksi melalui E-Samsat Sambara berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan	0	4	24	42	25	95	3,93
Total Nilai Rata-rata Indikator (2) keandalan								4,06

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.8, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan dalam indikator keandalan, menunjukkan nilai rata-rata indikator keandalan sebesar 4,06 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.8 indikator keandalan,

nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 1 dengan nilai sebesar 4,2 yang menyatakan informasi pajak dan denda yang ditampilkan akurat dan tepat. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 3 dengan nilai sebesar 3,93 yang menyatakan bahwa saya merasa proses transaksi melalui E-Samsat Sambara berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan.

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Variabel X₂, Indikator daya tanggap

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Saya merasa fitur Sambara memberikan notifikasi secara cepat saat transaksi berhasil atau gagal	0	5	17	50	23	95	3,96
2.	E-Samsat dapat diakses 24 jam sehari tanpa terbatas waktu	0	5	14	44	32	95	4,08
3.	Fitur pengaduan online mudah digunakan dan ditindaklanjuti dengan cepat	0	5	19	54	17	95	3,87
Total Nilai Rata-rata Indikator (3) daya tanggap								3,97

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.9, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan dalam indikator daya tanggap, menunjukkan nilai rata-rata indikator daya tanggap sebesar 3,97 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.9 indikator daya tanggap, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 2 dengan nilai sebesar 4,08 yang menyatakan E-Samsat dapat diakses 24 jam sehari tanpa terbatas waktu. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 3 dengan nilai sebesar 3,87 yang menyatakan bahwa fitur pengaduan online mudah digunakan dan ditindaklanjuti dengan cepat.

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Variabel X₂, Indikator Jaminan

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Saya merasa aman memasukkan data pribadi dan kendaraan di aplikasi	0	4	16	51	24	95	4

	SapaWarga pada fitur Sambara							
2.	Sistem pembayaran digital di E-Samsat Sambara terlihat terpercaya	0	2	11	52	30	95	4,16
3.	E-Samsat Sambara memberikan rasa aman saat saya melakukan pembayaran secara online	0	2	12	53	28	95	4,13
Total Nilai Rata-rata Indikator (4) jaminan								4,09

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.10, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan dalam indikator jaminan, menunjukkan nilai rata-rata indikator jaminan sebesar 4,09 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.10 indikator jaminan, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 2 dengan nilai sebesar 4,16 yang menyatakan sistem pembayaran digital di E-Samsat Sambara terlihat terpercaya. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 1 dengan nilai sebesar 4 yang menyatakan bahwa saya merasa aman memasukkan data pribadi dan kendaraan di aplikasi SapaWarga pada fitur Sambara.

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Variabel X₂, Indikator Empati

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Fitur Sambara pada aplikasi SapaWarga memberikan penjelasan yang membantu saya memahami apabila terjadi kesalahan dalam proses transaksi	0	3	9	53	30	95	4,16
2.	Fitur Sambara pada aplikasi SapaWarga menyajikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh berbagai kalangan pengguna	0	2	12	53	28	95	4,13
Total Nilai Rata-rata Indikator (5) Empati								4,14

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.11, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan dalam indikator empati, menunjukkan nilai rata-rata indikator

empati sebesar 4,14 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.11 indikator empati, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 1 dengan nilai sebesar 4,16 yang menyatakan fitur Sambara pada aplikasi SapaWarga memberikan penjelasan yang membantu saya memahami apabila terjadi kesalahan dalam proses transaksi. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 2 dengan nilai sebesar 4,13 yang menyatakan bahwa fitur Sambara pada aplikasi SapaWarga menyajikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh berbagai kalangan pengguna.

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

No.	Indikator Kualitas Pelayanan (X_2)	Nilai rata-rata indikator
1.	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	3,81
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,06
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,97
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,09
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	4,14
Total nilai rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)		4,01

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.12 hasil rekapitulasi pada variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai rata-rata tertinggi jawaban responden terdapat pada indikator Empati yakni sebesar 4,14. Sedangkan nilai rata-rata terendah jawaban responden terdapat pada indikator Berwujud yakni sebesar 3,81. Maka dinyatakan total nilai rata-rata pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) adalah sebesar 4,01 dengan kategori baik.

Tabel 4. 13 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Statistics		
Kepuasan Masyarakat		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		36.89
Median		37.00
Mode		36
Std. Deviation		4.935
Range		27
Minimum		18
Maximum		45
Sum		3505

Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS Version 31 for Windows

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa statistik deskriptif pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden memperoleh nilai minimum sebesar 18 dan nilai maksimum sebesar 45 dengan *range* sebesar 27, *mean* menunjukkan nilai 36,89, *median* sebesar 37,00, *modus* sebesar 36, nilai *standar deviation* menunjukkan nilai 4,935.

Lalu pengukuran statistik deskriptif dalam variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diuraikan dengan rinci berdasarkan pada hasil nilai interpretasi jawaban responden dalam butir pernyataan yang berkaitan dengan indikator yang digunakan peneliti dalam variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Rekapitulasi Variabel Y, Indikator Kesesuaian Harapan

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Kualitas layanan E-Samsat Sambara sesuai dengan harapan saya sebelum menggunakannya	0	4	9	56	26	95	4,09
2.	Manfaat yang saya peroleh dari E-Samsat Sambara sesuai dengan ekspektasi awal	1	4	10	55	25	95	4,04
3.	Proses penggunaan E-Samsat Sambara yang sederhana yang saya harapkan	0	2	12	48	33	95	4,18
Total Nilai Rata-rata Indikator (1)								4,10

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.14, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat dalam indikator kesesuaian harapan, menunjukkan nilai rata-rata indikator kesesuaian harapan sebesar 4,10 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.14 indikator kesesuaian harapan, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 3 dengan nilai sebesar 4,18 yang menyatakan proses penggunaan E-Samsat Sambara sederhana yang saya harapkan. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 2 dengan nilai sebesar 4,04 yang menyatakan bahwa manfaat yang saya peroleh dari E-Samsat Sambara sesuai dengan ekspektasi awal.

Tabel 4. 15 Rekapitulasi Variabel Y, Indikator Minat Berkunjung Kembali

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Saya akan terus menggunakan E-Samsat pada aplikasi SapaWarga fitur Sambara untuk keperluan pajak kendaraan	0	6	15	48	26	95	3,99
2.	Saya lebih menggunakan E-Samsat Sambara daripada datang langsung ke kantor Samsat	0	10	14	28	43	95	4,09
3.	Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan E-Samsat Sambara yang saya terima	0	2	13	50	30	95	4,14
Total Nilai Rata-rata Indikator (2)								4,07

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.15, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat dalam indikator minat berkunjung kembali, menunjukkan nilai rata-rata indikator minat berkunjung kembali sebesar 4,07 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.15 indikator minat berkunjung kembali, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 3 dengan nilai sebesar 4,14 yang menyatakan saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan E-Samsat Sambara yang saya terima. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 1 dengan nilai sebesar 3,99 yang menyatakan bahwa saya akan terus menggunakan E-Samsat pada aplikasi SapaWarga fitur Sambara untuk keperluan pajak kendaraan.

Tabel 4. 16 Rekapitulasi Variabel Y, Indikator Kesiediaan Merekomendasikan

No	Item Pernyataan	Jawaban					Sampel	Nilai Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Layanan E-Samsat menunjukkan kemajuan dalam kualitas pelayanan publik	1	1	6	39	48	95	4,39
2.	Saya akan merekomendasikan E-Samsat pada aplikasi	1	3	18	43	30	95	4,03

	SapaWarga fitur Sambara kepada keluarga, teman dan orang terdekat							
3.	Saya akan membagikan pengalaman positif menggunakan E-Samsat Sambara di media sosial	0	3	22	48	22	95	3,94
Total Nilai Rata-rata Indikator (3)								4,12

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.16, hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat dalam indikator kesediaan merekomendasikan, menunjukkan nilai rata-rata indikator kesediaan merekomendasikan sebesar 4,12 sehingga dapat dikategorikan baik. Jika dilihat dari masing-masing item pernyataan yang ada pada tabel 4.16 indikator kesediaan merekomendasikan, nilai rata-rata paling tinggi berada pada pernyataan nomor 1 dengan nilai sebesar 4,39 yang menyatakan layanan E-Samsat menunjukkan kemajuan dalam kualitas pelayanan publik. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada item nomor 3 dengan nilai sebesar 3,94 yang menyatakan bahwa saya akan membagikan pengalaman positif menggunakan E-Samsat Sambara di media sosial.

Tabel 4. 17 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)	Nilai rata-rata indikator
1.	Kesesuaian Harapan	4,10
2.	Minat Berkunjung Kembali	4,07
3.	Kesediaan Merekomendasikan	4,12
Total nilai rata-rata Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)		4,10

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.17 hasil rekapitulasi pada variabel Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai rata-rata tertinggi jawaban responden terdapat pada indikator Kesediaan merekomendasikan yakni sebesar 4,12. Sedangkan nilai rata-rata terendah jawaban responden terdapat pada indikator Minat berkunjung kembali yakni sebesar 4,07. Maka dinyatakan total nilai rata-rata pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 4,10 dengan kategori baik.

4.2.3 Uji Instrumen Penelitian

4.2.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara menguji sebanyak 95 responden untuk menentukan apakah item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan valid atau tidak. Hasil pengujian validitas menggunakan rumus *Product Moment* akan dikalkulasikan dengan bantuan dari program SPSS 31. Butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang diperoleh melalui penetapan tingkat signifikansi sebesar 5% sehingga diketahui nilai r_{tabel} sebesar 0,202. Adapun hasil uji coba validitas dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi (X₁)

Variabel	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Digitalisasi (X ₁)	X1	0,575	0,202	Valid
	X2	0,590	0,202	Valid
	X3	0,698	0,202	Valid
	X4	0,642	0,202	Valid
	X5	0,722	0,202	Valid
	X6	0,743	0,202	Valid
	X7	0,681	0,202	Valid
	X8	0,667	0,202	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan hasil validitas variabel digitalisasi (X₁) dengan 8 butir pernyataan masing-masing memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,202). Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh uji validitas dalam variabel digitalisasi (X₁) dengan 95 responden dikatakan valid sehingga dapat digunakan secara sah sebagai alat ukur variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Variabel	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₂)	X2.1	0,604	0,202	Valid
	X2.2	0,676	0,202	Valid
	X2.3	0,716	0,202	Valid
	X2.4	0,680	0,202	Valid
	X2.5	0,754	0,202	Valid
	X2.6	0,694	0,202	Valid
	X2.7	0,765	0,202	Valid
	X2.8	0,678	0,202	Valid
	X2.9	0,735	0,202	Valid

	X2.10	0,694	0,202	Valid
	X2.11	0,715	0,202	Valid
	X2.12	0,719	0,202	Valid
	X2.13	0,701	0,202	Valid
	X2.14	0,698	0,202	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan hasil validitas variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan 14 butir pernyataan masing-masing memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,202). Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh uji validitas dalam variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan 95 responden dikatakan valid sehingga dapat digunakan secara sah sebagai alat ukur variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,720	0,202	Valid
	Y2	0,598	0,202	Valid
	Y3	0,727	0,202	Valid
	Y4	0,658	0,202	Valid
	Y5	0,665	0,202	Valid
	Y6	0,749	0,202	Valid
	Y7	0,588	0,202	Valid
	Y8	0,766	0,202	Valid
	Y9	0,707	0,202	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan hasil validitas variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan 9 butir pernyataan masing-masing memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,202). Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh uji validitas dalam variabel Kepuasan masyarakat (Y) dengan 95 responden dikatakan valid sehingga dapat digunakan secara sah sebagai alat ukur variabel dalam penelitian ini.

4.2.3.2 Uji Reliabilitas

Berikut adalah kalkulasi dari pengujian reliabilitas dengan perhitungan menggunakan SPSS 31.

Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Reliabilitas	Keterangan
Digitalisasi (X1)	0,60	0,817	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,60	0,919	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,60	0,856	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Dalam tabel 4.21 hasil uji reliabilitas menunjukkan hasil nilai reliabilitas pada variabel digitalisasi (X_1) sebesar 0,817, variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,919, dan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,856. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel dalam penelitian ini bersifat reliabel.

4.2.4 Uji Prasyarat Penelitian

4.2.4.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan dalam penelitian untuk mengetahui atau menilai apakah penyebaran data sampel pada variabel tertentu berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menerapkan rumus *Kolmogorov-Smirnov Test* yang diolah menggunakan bantuan statistik IBM SPSS Versi 31. Ketentuan dalam pengambilan keputusan uji normalitas yaitu apabila nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* $>$ (α) 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya $<$ 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Berikut disajikan hasil uji normalitas dalam penelitian ini:

Tabel 4. 22 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.96211745
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.058
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.112
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.107
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.099
	Upper Bound	.115

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

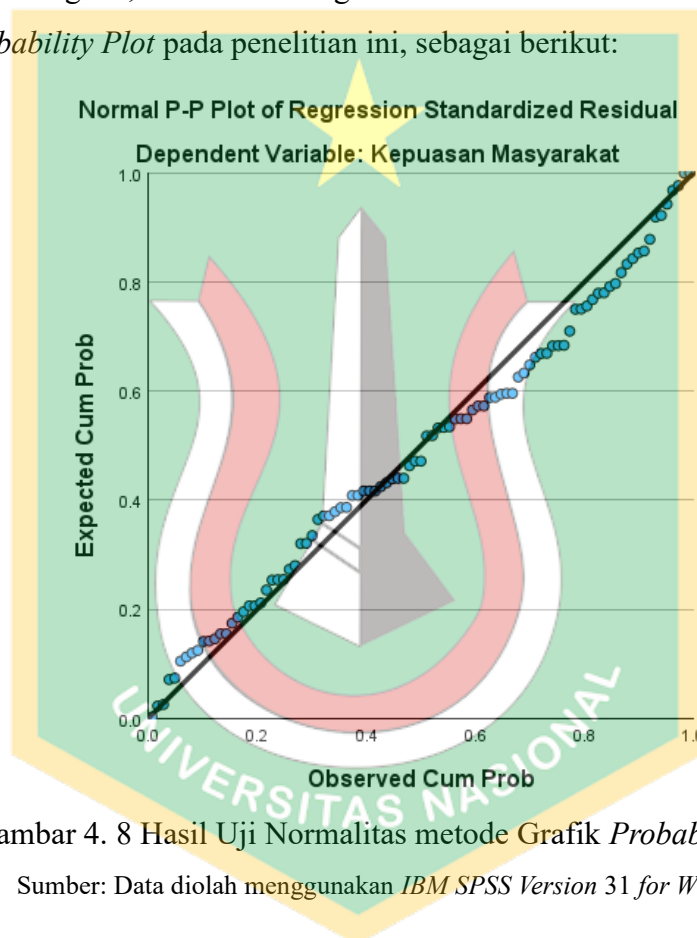
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan pada tabel 4.22, hasil uji normalitas data dengan metode *Kolmogorov Smirnov Test* dalam penelitian ini, menunjukkan hasil nilai *Asymp.Sig*

(2-tailed) sebesar 0,112 yang berarti bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* $0,112 > 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa nilai residual data berdistribusi normal.

Uji normalitas dalam penelitian ini juga dapat dibuktikan dengan melihat grafik *Probability Plot* dengan bantuan *IBM SPSS Version 31*. Uji normalitas dalam menganalisis grafik *Probability Plot* adalah data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis, maka model regresi tidak berdistribusi normal. Hasil analisis grafik *Probability Plot* pada penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas metode Grafik *Probability Plot*

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan gambar 4.8 menunjukkan hasil bahwa titik-titik yang ada menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka dapat dikatakan residual data tersebut berdistribusi normal, sehingga regresi telah memenuhi asumsi normalitas data.

4.2.4.2 Uji Multikolinearitas Data

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel independen. Pengujian dilakukan dengan

bantuan program statistik *IBM SPSS Version 31*. Dengan memperhatikan nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 , maka dapat dikatakan antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas. Hasil Uji Multikolinearitas pada penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 4. 23 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Digitalisasi	.324	3.091
	Kualitas Pelayanan	.324	3.091

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.23 dalam penelitian ini, diketahui bahwa variabel digitalisasi dan kualitas pelayanan memiliki hasil yang sama dengan nilai *tolerance* sebesar 0.324 dan nilai VIF yaitu 3.091. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat dikatakan bahwa dua variabel independen tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4.2.4.3 Uji Linearitas Data

Dalam uji linearitas dapat melihat apakah variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) memiliki hubungan yang linear. Uji linearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai *Sig. Deviation from Linearity* $> 0,05$ dapat dikatakan korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear. Hasil uji linearitas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. 24 Hasil Uji Linearitas

Variabel	<i>Sig. Deviation from Linearity</i>	Taraf Signifikansi
Kepuasan Masyarakat dengan Digitalisasi	0,057	0,05
Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan	0,719	0,05

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.24 hasil uji linearitas menunjukkan bahwa nilai *Sig. Deviation from Linearity* dari variabel kepuasan masyarakat dengan digitalisasi yaitu 0,057 dan variabel kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebesar 0,719. Dapat disimpulkan bahwa korelasi antara dua variabel bebas ($X_{1,2}$) dengan variabel terikat (Y) bersifat linear.

4.2.4.4 Uji Heteroskedastisitas Data

Uji heteroskedastisitas dilakukan pada model regresi untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *Spearman's rho* yang diolah dengan bantuan *IBM SPSS Version 31*. Dengan kriteria pengujian jika nilai *Sig. (2-tailed) > 0,05* maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 4. 25 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Correlations			
		Digitalisa si	Kualitas Pelayanan	Unstandar dized Residual	
Spearman's rho	Digitalisasi	Correlation Coefficient	1.000	.771**	.046
		Sig. (2-tailed)	.	<.001	.660
		N	95	95	95
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.771**	1.000	.030
		Sig. (2-tailed)	<.001	.	.773
		N	95	95	95
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.046	.030	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.660	.773	.	
	N	95	95	95	

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

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.25 diperoleh nilai *Sig. (2-tailed)* variabel digitalisasi sebesar 0,660 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,773. Kedua nilai *Sig. (2-tailed)* tersebut $> 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

4.3 Pengujian Hipotesis (Statistik Inferensial)

4.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial atau uji t dalam penelitian ini digunakan untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan bantuan program statistik *IBM SPSS Version 31*. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji t yaitu:

- H_0 : Jika nilai $sig. > 0,05$ atau nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y.
- H_a : Jika nilai $sig. < 0,05$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X dan variabel Y.

Pada penelitian ini untuk menentukan nilai t_{tabel} yaitu dengan rumus $df = n - k - 1$, dengan taraf signifikansi (α) = 0,05. Berdasarkan t_{tabel} uji dua arah didapatkan sebesar 1,986. Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 26 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.051	2.523		2.398	.019
	Digitalisasi	.237	.131	.199	1.806	.074
	Kualitas Pelayanan	.411	.072	.628	5.711	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.26 Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel digitalisasi memiliki nilai $sig.$ sebesar 0,074 dengan nilai t_{hitung} sebesar 1.806. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $sig. > 0,05$ dan $t_{hitung} < 1,986$, H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel digitalisasi E-Samsat Sambara terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Namun, secara statistik, hasil H_0 diterima dan H_a ditolak dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel digitalisasi E-Samsat Sambara terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Sementara variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai $sig. < 0,001$ dengan nilai t_{hitung} sebesar 5.711. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $sig. < 0,05$ dan $t_{hitung} > 1,986$, H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh

signifikan antara variabel kualitas pelayanan E-Samsat Sambara terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi.

4.3.2 Uji Simultan F (Uji F)

Uji simultan F digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Uji F dilakukan dengan bantuan program statistik *IBM SPSS Version 31*. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji F yaitu:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig. < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai $sig. > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Untuk mencari F_{tabel} menggunakan rumus $df1 = k$, $df2 = n - k - 1$. Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 27 Uji Simultan F (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1464.178	2	732.089	81.662	<.001 ^b
	Residual	824.769	92	8.965		
	Total	2288.947	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Digitalisasi

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.27 Hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 81,662 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada taraf sig. 0,05, H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara simultan variabel digitalisasi dan kualitas pelayanan E-Samsat Sambara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi.

4.3.3 Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien korelasi dalam penelitian ini menggunakan analisis koefisien korelasi *Product Moment* dari *pearson* dengan bantuan program statistik *IBM SPSS Version 31*. Dua variabel

tersebut dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan jika *p-value* yang diperoleh lebih kecil dari 5%. Hasil analisis koefisien korelasi dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 28 Hasil Analisis Koefisien Korelasi

		Digitalisasi	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Digitalisasi	Pearson Correlation	1	.822**	.715**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	95	95	95
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.822**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	95	95	95
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.715**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	95	95	95

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

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.28 hasil analisis koefisien korelasi menunjukkan bahwa *p-value* dari variabel digitalisasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) adalah sebesar <0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki korelasi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Koefisien korelasi yang diperoleh dari variabel digitalisasi (X_1) adalah 0,715, artinya tingkat hubungan digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat termasuk pada tingkat hubungan yang kuat. Selain itu, diperoleh juga koefisien korelasi dari variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,792, artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini,

koefisien determinasi dilakukan dengan bantuan program statistik *IBM SPSS Version 31*. Hasil koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.632	2.994

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Digitalisasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.29 hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,640. Hal ini berarti bahwa besaran pengaruh digitalisasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) E-Samsat Sambara terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kota Bekasi yaitu sebesar 0,640 atau 64% sedangkan sisanya sebesar 36% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan atau berada di luar dari penelitian ini.

4.3.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Sehingga yang akan diketahui adalah pengaruh variabel bebas: X_1 dan X_2 terhadap variabel terikat: Y . Berikut hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini.

Tabel 4. 30 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.051	2.523		2.398	.019
	Digitalisasi	.237	.131	.199	1.806	.074
	Kualitas Pelayanan	.411	.072	.628	5.711	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Version 31 for Windows*

Berdasarkan tabel 4.30 diperoleh nilai konstanta 6,051 kemudian nilai koefisien regresi Digitalisasi 0,237 dan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan 0,411 sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{y} = 6,051 + 0,237X_1 + 0,411X_2 + e.$$

Dapat diketahui bahwa nilai a merupakan angka konstan sebesar 6,051 menunjukkan bahwa apabila variabel digitalisasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dianggap bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka tingkat kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai sebesar 6,051 satuan. Sedangkan nilai koefisien regresi digitalisasi sebesar 0,237 menginterpretasikan bahwa jika terjadi peningkatan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,237. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,411. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan digitalisasi.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang responden dengan kriteria yang telah ditentukan, yaitu masyarakat Kota Bekasi yang pernah menggunakan layanan E-Samsat “Sambara” untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Data yang diperoleh peneliti menggunakan angket atau kuesioner yang disebar dalam bentuk *google form* kepada responden. Data pada penelitian ini dilakukan dalam bentuk numerik atau kuantitatif dengan pemberian skor jawaban di setiap item pernyataan yang ada dalam kuesioner dengan menggunakan perhitungan skala likert dengan skor 1-5. Pernyataan yang ada dalam kuesioner berjumlah 31 pernyataan, dengan 8 pernyataan pada variabel digitalisasi (X_1), 14 pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X_2), serta 9 pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya akan diuraikan pembahasan mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

4.4.1 Pengaruh Digitalisasi (X₁) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t), diperoleh nilai sig. sebesar $0,074 > 0,05$, serta nilai t_{hitung} sebesar $1,806 < 1,986$. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh digitalisasi E-Samsat Sambara terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Namun, secara statistik, hasil H_0 diterima dan H_a ditolak dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel digitalisasi E-Samsat Sambara terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Nilai koefisien regresi yang dihasilkan sebesar 0,237 dan koefisien korelasi sebesar 0,715. Artinya peningkatan digitalisasi E-Samsat Sambara menunjukkan pengaruh tidak signifikan secara statistik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara deskriptif, variabel digitalisasi memperoleh nilai rata-rata 4,11 dengan kategori baik, yang menandakan bahwa masyarakat pada dasarnya telah menilai E-Samsat Sambara sebagai layanan digital yang bermanfaat dan relevan dengan perkembangan teknologi. Dimensi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memperoleh nilai sangat baik, menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat dari penggunaan E-Samsat Sambara dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Hal ini terlihat dari kemampuan layanan tersebut dalam membantu masyarakat menyelesaikan kewajiban pajak secara lebih efisien dibandingkan dengan layanan konvensional. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga masyarakat menilai bahwa keberadaan layanan E-Samsat Sambara relevan dengan perkembangan teknologi dan memberikan kemudahan dalam aktivitas administrasi perpajakan. Namun demikian, dimensi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki nilai yang relatif lebih rendah, menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penggunaan layanan. Hal ini berkaitan dengan masih adanya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami petunjuk penggunaan, navigasi aplikasi, serta alur proses yang harus dilakukan. Selain itu, meskipun proses pembayaran telah dilakukan secara digital, pada tahap akhir layanan masyarakat masih diharuskan datang ke kantor Samsat atau loket terdekat untuk memperoleh pengesahan sebagai bukti pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya terintegrasi secara digital dan masih memerlukan tahapan tambahan di luar sistem.

Meskipun sudah tersedia layanan bantuan, namun tidak semua pengguna dapat dengan cepat beradaptasi dengan sistem yang ada. Dengan demikian, meskipun masyarakat telah merasakan manfaat dari layanan E-Samsat Sambara, namun kemudahan dalam penggunaan belum sepenuhnya optimal bagi seluruh masyarakat.

Hasil penelitian ini selaras dengan pendekatan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Fred Davis (1986), yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya ditentukan oleh persepsi kegunaan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Dalam konteks penelitian ini, meskipun E-Samsat Sambara dinilai bermanfaat, masih terdapat hambatan dalam aspek kemudahan penggunaan, literasi digital, adaptasi masyarakat terhadap sistem digital, serta pelayanan Sambara yang belum sepenuhnya menggunakan sistem *online* karena adanya keharusan datang ke kantor Samsat pada proses akhir pelayanan. Akibatnya, digitalisasi belum mampu memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara langsung.

Hingga penelitian ini dilakukan, peneliti belum menemukan penelitian terdahulu yang secara spesifik dan rinci membahas pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat secara parsial, khususnya dalam konteks E-Samsat Sambara. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk melengkapi penelitian terdahulu. Penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan pendukung dan kesiapan pengguna. Dengan demikian secara parsial, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi E-Samsat Sambara berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena masih ditemukan berbagai faktor penghambat dalam penerapannya, sehingga optimalisasi layanan digital perlu diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kesiapan pengguna agar tujuan digitalisasi dapat tercapai secara maksimal.

4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t), variabel kualitas pelayanan (X₂) menunjukkan nilai $sig. < 0,001 < 0,05$ dengan nilai t_{hitung} sebesar $5,711 > 1,986$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan E-Samsat Sambara

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,411 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,411 satuan, dengan asumsi variabel lain bersifat konstan. Selain itu, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,792 menegaskan adanya hubungan yang kuat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat dibandingkan dengan variabel digitalisasi.

Secara deskriptif, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,01 dengan kategori baik. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah empati (*empathy*) menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya perhatian dan bantuan yang baik dalam penggunaan layanan E-Samsat Sambara. Hal ini terlihat dari kemampuan layanan dalam memberikan penjelasan ketika pengguna mengalami kendala, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan tanpa arah. Adanya informasi yang membantu, baik melalui petunjuk penggunaan maupun layanan bantuan, membuat pengguna merasa didampingi dalam proses transaksi. Kondisi ini mencerminkan bahwa layanan tidak hanya berfokus pada sistem, tetapi juga pada kebutuhan pengguna, sehingga menimbulkan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sementara itu, indikator berwujud (*tangible*) memperoleh nilai rata-rata terendah, menunjukkan bahwa aspek fisik dari layanan, khususnya yang berkaitan dengan sistem, belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut mencerminkan kondisi empiris di lapangan, di mana sebagian masyarakat masih mengalami gangguan teknis seperti *error* sistem atau kendala saat mengakses layanan, yang menyebabkan proses transaksi menjadi terhambat. Selain itu, tampilan sistem atau alur layanan yang belum sepenuhnya sederhana juga dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah berbasis digital, namun dari sisi teknis dan tampilan sistem masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih stabil dan lancar. Meskipun demikian, secara keseluruhan kualitas pelayanan tetap dipersepsikan positif oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama. Dalam konteks layanan publik digital seperti E-Samsat Sambara, dimensi keandalan tercermin dari kesesuaian informasi tagihan dengan data kendaraan. Dimensi jaminan terlihat dari kejelasan informasi yang diberikan sehingga masyarakat merasa yakin bahwa layanan tersebut resmi dan dapat diandalkan. Sementara itu, dimensi empati ditunjukkan melalui adanya bantuan ketika masyarakat mengalami kendala dalam penggunaan layanan. Ketiga dimensi tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa puas, karena masyarakat tidak hanya menilai kemudahan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan aspek kepastian, keamanan, dan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu. Penelitian Nasvikran Lukman Rivai dkk (2018), Dzurrotin Nasihah (2020), dan Yordan Vito Zafiro & Abdul Hadi (2024) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kesamaan hasil tersebut menguatkan posisi kualitas pelayanan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan E-Samsat Sambara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, aman dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.4.3 Pengaruh Digitalisasi (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $81,662 > 3,10$ dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan digitalisasi dan kualitas pelayanan E-Samsat Sambara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat tidak dapat dijelaskan hanya oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi antara pemanfaatan teknologi digital dan kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun secara parsial digitalisasi menunjukkan pengaruh tidak signifikan, namun ketika dikombinasikan dengan kualitas pelayanan, kedua variabel tersebut mampu memberikan kontribusi

yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,640 menunjukkan bahwa sebesar 64% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel digitalisasi dan kualitas pelayanan secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 36% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Samsat Sambara. Keberhasilan layanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang menyertainya. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat dapat dicapai melalui penguatan sistem digital yang stabil dan mudah digunakan, serta peningkatan kualitas pelayanan yang responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis terkait Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat “Sambara” Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat, maka dalam bab ini dapat ditarik suatu kesimpulan yang didapatkan dari seluruh hasil perhitungan dan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t), bahwa digitalisasi E-Samsat Sambara menunjukkan pengaruh tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Secara deskriptif, hasil rekapitulasi variabel digitalisasi (X_1) menunjukkan total nilai rata-rata sebesar 4,11, sehingga berada pada kategori baik. Lebih lanjut, nilai rata-rata tertinggi jawaban responden terdapat pada indikator persepsi kegunaan sebesar 4,30 yang menunjukkan bahwa E-Samsat Sambara merupakan layanan digital yang bermanfaat dan relevan dengan perkembangan teknologi saat ini. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator persepsi kemudahan penggunaan sebesar 3,93 yang mengindikasikan masih terdapat sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan layanan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-Samsat Sambara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,411. Artinya memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dibandingkan digitalisasi. Selain itu, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,792 menunjukkan ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan E-Samsat Sambara terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Secara deskriptif, hasil rekapitulasi variabel kualitas pelayanan (X_2) menunjukkan total nilai rata-rata sebesar 4,01, sehingga berada pada kategori baik. Lebih lanjut, nilai rata-rata tertinggi jawaban responden terdapat pada

indikator empati (*empathy*) sebesar 4,14 yang mencerminkan bahwa masyarakat menilai layanan E-Samsat Sambara mampu memberikan penjelasan yang membantu pengguna ketika terjadi kendala dalam proses transaksi. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator berwujud (*tangible*) sebesar 3,81 yang mengindikasikan sebagian masyarakat masih mengalami kendala teknis seperti *error* sistem atau gangguan teknis.

3. Pengaruh digitalisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji F), dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dan kualitas pelayanan E-Samsat Sambara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $\hat{y} = 6,051 + 0,237X_1 + 0,411X_2 + e$. Yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh digitalisasi dan kualitas pelayanan. Nilai konstanta sebesar 6,051 mengindikasikan bahwa ketika digitalisasi dan kualitas pelayanan berada pada kondisi minimal, kepuasan masyarakat tetap memiliki nilai dasar tertentu. Koefisien regresi digitalisasi sebesar 0,237 menunjukkan bahwa peningkatan digitalisasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun pengaruhnya relatif kecil. Sementara itu, koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,411 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,640 menunjukkan bahwa 64% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh digitalisasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 36% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

5.2 Saran

Sebagaimana uraian kesimpulan di atas, maka penulis mempunyai saran yang mampu dijadikan pedoman sebagai bahan evaluasi di masa depan. Adapun peneliti membaginya ke dalam dua jenis saran, diantaranya yaitu:

5.2.1 Saran Teoritis

Dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian diantaranya yaitu:

1. Variabel independen dan variabel dependen yang dijadikan sebagai variabel dalam penelitian ini ternyata belum mewakili dari semua faktor-faktor yang mempengaruhi digitalisasi dan kualitas pelayanan E-Samsat Sambara terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Kesulitan dalam memperoleh responden yang memenuhi kriteria penelitian, sehingga jumlah sampel yang digunakan masih relatif terbatas dan proses pendistribusian kuesioner menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan strategi pengambilan sampel yang lebih luas dan variatif, serta memanfaatkan berbagai media distribusi kuesioner agar jumlah responden yang diperoleh lebih representatif dan mampu menggambarkan kondisi populasi secara lebih akurat.

5.2.2 Saran Praktis

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, kualitas pelayanan E-Samsat Sambara terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bekasi. Meskipun demikian, masih terdapat indikator yang digunakan oleh peneliti memiliki nilai terendah, yaitu terkait empati dalam pelayanan. Oleh karena itu, peneliti dapat memberikan saran kepada instansi terkait, khususnya Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat dan Unit Pelaksana Teknis Samsat Kota Bekasi, sebagai berikut:

1. Pihak Samsat maupun BAPENDA diharapkan dapat meningkatkan upaya sosialisasi penggunaan E-Samsat Sambara khususnya bagi masyarakat awam. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial resmi dan website instansi sebagai sarana penyebaran informasi yang luas dan cepat. Selain itu, diharapkan pula adanya kegiatan tatap muka, pemasangan spanduk, penyebaran brosur, serta pemberian pendampingan langsung di kantor Samsat, sehingga masyarakat dapat lebih memahami tata cara penggunaan layanan, serta mampu memanfaatkan E-Samsat Sambara secara optimal.
2. Pengelola E-Samsat Sambara diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyampaian informasi dalam fitur Sambara pada aplikasi SapaWarga sebagai

bentuk empati kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Dengan menguatkan aspek empati terhadap kebutuhan pengguna, setiap penjelasan terkait kesalahan transaksi perlu disampaikan secara rinci, komunikatif dan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh berbagai kalangan. Penyajian informasi yang jelas dan tidak membingungkan dapat membantu pengguna merasa lebih terbantu dan dihargai.



DAFTAR PUSTAKA

- Aryanisila, A. (2023). Kualitas Layanan Publik Digitalisasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrative Reform*, 11(1), 62–76. <https://doi.org/10.30872/jar.v11i1.9821>
- Ayuningtyas, S. T., Lituhayu, D., & Larasati, E. (2023). *Pengaruh Tingkat Kepentingan Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Di Kota Semarang*. 1–20.
- Badan Pendapatan Daerah. (2025). *Jumlah Kendaraan Bermotor berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat*. Opendata.Jabarprov.Go.Id. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-kendaraan-bermotor-berdasarkan-kabupatenkota-di-provinsi-jawa-barat>
- Badan Pendapatan Daerah. (2025). *Jumlah Target Pajak Daerah Berdasarkan Jenisnya di Jawa Barat*. Opendata.Jabarprov.Go.Id. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/organisasi/badan-pendapatan-daerah?data=dataset>
- Bapenda.jabarprov.go.id. *E-Samsat Jabar*. Bapenda.Jabarprov.Go.Id. Retrieved May 19, 2025, from <https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar/>
- Cahyanti, S. R., & Daryono. (2022). Hubungan Implementasi Kebijakan E-Samsat Dengan Kepuasan Masyarakat Dikantor Samsat Kota Samarinda. *Journal Pemerintahan Integratif*, 9(3), 107–120. [http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2022/07/pin_Sinta_removed_107-120_\(07-25-22-10-23-36\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2022/07/pin_Sinta_removed_107-120_(07-25-22-10-23-36).pdf)
- Dan, K., Pajak, K., & Bermotor, K. (2023). *Implementasi E- Samsat Untuk Membangun*. 6(2), 496–506.
- Dashboard.jabarprov.go.id. (2025). *Dashboard Pendapatan Daerah Jawa Barat*. Dashboard.Jabarprov.Go.Id. <https://dashboard.jabarprov.go.id/id/dashboard-static/pendapatan>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2025). *Kepadatan Penduduk Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat*. Opendata.Jabarprov.Go.Id. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/kepadatan-penduduk-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>
- Diskominfo standi. (2025). *Kota Bekasi Raih Peningkatan Prestasi Penilaian SPBE Kemenpan Rb dan Kota Cerdas Kemenkomdigi RI*. Diskominfo Bekasi Kota. <https://diskominfo.bekasikota.go.id/content/berita-terkini/7843/kota-bekasi-raih-peningkatan-prestasi-penilaian-spbe-kemenpan-rb-dan-kota-cerdas-kemenkomdigi-ri>

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Infootomotif. (2021). *Samsat Bekasi: Jam Operasional dan Alamat Kantornya*. Kumparan.Com. Retrieved May 19, 2025, from <https://kumparan.com/info-otomotif>
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (2003). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.
- Nadia, N. (2022). *Bab II Kajian Pustaka, Konsep Kepuasan Masyarakat*. 15–46. http://36.95.239.66/1484/9/Bab2_E1011181010.pdf
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Onibala, M., Masengi, E., & Mamonto, F. (2023). Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administro: Jurnal ...*, 5(2), 109–115. <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/8309%0Ahttps://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/download/8309/4271>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. <https://jdih.menpan.go.id/dokumen-hukum/PERATURAN%20MENTERI/jenis/678?PERATURAN%20MENTERI>
- Publicuho, J., Ode, L., Said, A., Syaqira, A., & Oleo, U. H. (2024). *Digitalisasi Layanan Samsat: Peningkatan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui e-Samsat di Kabupaten Muna*. 7(4), 2111–2126.
- Raza, E., Sabaruddin, L. O., & Komala, A. L. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Logistik Indonesia, Vol. 4, No.*, 49–63.
- Rivai, N. L., Tahir, A., & Asnawi, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 28–36.
- Rosidi, V. C., & Sakuntalawati, L. R. D. (2022). ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177. <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>

- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic Samsat untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali) daerah . Berlakunya otonomi daerah mendorong dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah berpotensi besar meni. *Jurnal ASET*, 11(1), 83–91. <http://ejournal.upi.edu/index.php/aset/article/view/16420%0A>
- Septiani, J., & Siringoringo, W. (2022). Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan e-samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi. *JAAF (Journal of Applied Accounting and Finance)*, 6(2), 92. <https://doi.org/10.33021/jaaf.v6i2.3870>
- Shakila Zahra, A., Listyorini, S., & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Customer Experience Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Konsumen Nasmoco Siliwangi Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 484–492. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Sinambela, L. P. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Surahman, E., Satrio, A., & Sofyan, H. (2020). Kajian Teori Dalam Penelitian. *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 3(1), 49–58. <https://doi.org/10.17977/um038v3i12019p049>
- Tanjung, R., Et al. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0*. Yayasan Kita Menulis.
- Tapun, L. A., & Husda, A. P. (2023). *Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam*. 8(1), 7–14.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2003 Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta 20 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38763/uu-no-28-tahun-2009>
- Vito, Y., & Abdul, Z. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Program E-Samsat terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso*. 1, 53–64.

- Wardani, R. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Fenomenologi Tentang Makna Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik*. http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/31338/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/31338/2/A062211024_tesis_18-08-2023_bab_1-2.pdf
- Waromi, D. N., Timisela, Y., & Banes, A. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. *Journal on Education*, 5(4), 11909–11921. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2146>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Widiastuti, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik*. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Yullia Agustin, & Adiati Trihastuti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan). *Journal of Student Research*, 1(2), 248–263. <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i2.994>
- Z, A. N., R, N. A., Fernanda, B., Aulia Harlin, Ilham Aisyawa, & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan E Samsat Untuk Pembayaran Pajak Di Kampung Malangaten. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 8(1), 1–9.
- Zulkarmin Hi Mallu, Rosman Ilato, & Irawaty Igirisa. (2022). Pengaruh Kualitas pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Buluwatu kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. *Journal Administration and Public Service*, 3, 36–45. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>





LAMPIRAN 1
Pedoman Kuesioner Penelitian
PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN E-SAMSAT
“SAMBARA” TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA
BEKASI, PROVINSI JAWA BARAT

No.	Variabel	Dimensi	Nomor Instrumen
1.	Digitalisasi (X1) Menurut Fred Davis (1986, dalam Rosidi & Sakuntalawati, 2022)	Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	1,2,3,4
		Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	5,6,7,8
2.	Kualitas Pelayanan (X2) Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988, dalam Vito & Abdul, 2024)	Berwujud (<i>Tangible</i>)	9,10,11
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	12,13,14
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	15,16,17
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	18,19,20
		Empati (<i>Empathy</i>)	21,22,23
3.	Kepuasan Masyarakat (Y) Menurut Tjiptono (2014, dalam Indrasari, 2019)	Kesesuaian Harapan	24,25,26
		Minat Berkunjung Kembali	27,28,29
		Kesediaan Merekomendasikan	30,31,32

LAMPIRAN 2
Kuesioner Penelitian
PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN E-SAMSAT
“SAMBARA” TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA
BEKASI, PROVINSI JAWA BARAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh. Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.
 Salam sejahtera untuk kita semua,

Perkenalkan, saya Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi guna memperoleh gelar S.Ap dengan judul "Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat "Sambara" Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi".

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi E-Samsat Sambara berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Untuk itu, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini secara jujur, objektif, dan sesuai dengan pengalaman pribadi ketika menggunakan layanan E-Samsat Sambara di aplikasi SapaWarga, sehingga tidak terdapat jawaban yang benar maupun salah dalam menjawab kuesioner ini.

Seluruh informasi dan data yang Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiannya karena hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Partisipasi Saudara/i sangat membantu untuk mendukung keberlangsungan penelitian. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Saudara/i dalam mengisi kuesioener ini.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan

3. Usia :

20 – 29 tahun

30 – 39 tahun

> 40 tahun

4. Domisili :

Bekasi Selatan

Pondok Gede

Bekasi Utara

Pondok Melati

Bekasi Barat

Jatisampurna

Bekasi Timur

Jatiasih

Medan Satria

Mustika Jaya

Bantar Gebang

Rawa Lumbu

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Pilih salah satu jawaban dari setiap pernyataan.

Kuesioner ini menggunakan skala likert dengan keterangan sebagai berikut.

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Kurang Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Variabel X₁ (Digitalisasi)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Persepsi Kegunaan						
1.	E-Samsat Sambara membantu saya menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan lebih efisien dibanding layanan konvensional					
2.	E-Samsat Sambara memberikan banyak manfaat dibandingkan dengan sistem manual					
3.	Fitur dalam E-Samsat Sambara sesuai dengan kebutuhan saya dalam membayar pajak kendaraan					

4.	E-Samsat Sambara merupakan layanan digital yang relevan dengan perkembangan teknologi saat ini					
Persepsi Kemudahan Penggunaan						
5.	Petunjuk penggunaan E-Samsat Sambara mudah dipahami oleh masyarakat umum					
6.	Tampilan antarmuka E-Samsat Sambara mudah dinavigasi					
7.	Tersedia layanan bantuan atau customer service untuk menangani masalah penggunaan					
8.	Informasi mengenai cara menggunakan E-Samsat Sambara pada aplikasi SapaWarga tersedia diberbagai media					

Variabel X₂ (Kualitas Pelayanan)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
9.	Aplikasi E-Samsat Sambara memiliki tampilan yang menarik dan modern					
10.	Sistem E-Samsat Sambara jarang mengalami gangguan teknis atau error					
11.	Informasi yang ditampilkan E-Samsat Sambara pada aplikasi SapaWarga mudah dibaca dan relevan					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
12.	Informasi pajak dan denda yang ditampilkan akurat dan tepat					
13.	Bukti pembayaran digital dari E-Samsat Sambara diterima dengan jelas dan tanpa					

	kesalahan					
14.	Saya merasa proses transaksi melalui E-Samsat Sambara berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
15.	Saya merasa fitur Sambara memberikan notifikasi secara cepat saat transaksi berhasil atau gagal					
16.	E-Samsat dapat diakses 24 jam sehari tanpa terbatas waktu					
17.	Fitur pengaduan online mudah digunakan dan ditindaklanjuti dengan cepat					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
18.	Saya merasa aman memasukkan data pribadi dan kendaraan di aplikasi SapaWarga pada fitur Sambara					
19.	Sistem pembayaran digital di E-Samsat Sambara terlihat terpercaya					
20.	E-Samsat Sambara memberikan rasa aman saat saya melakukan pembayaran secara online					
Empati (<i>Empathy</i>)						
21.	E-Samsat Sambara menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran yang sesuai kebutuhan					
22.	Fitur Sambara pada aplikasi SapaWarga memberikan penjelasan yang membantu saya memahami apabila terjadi kesalahan dalam proses transaksi					
23.	Fitur Sambara pada aplikasi SapaWarga menyajikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh berbagai kalangan					

	pengguna					
--	----------	--	--	--	--	--

Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Kesesuaian Harapan						
24.	Kualitas layanan E-Samsat Sambara sesuai dengan harapan saya sebelum menggunakannya					
25.	Manfaat yang saya peroleh dari E-Samsat Sambara sesuai dengan ekspektasi awal					
26.	Proses penggunaan E-Samsat Sambara sesederhana yang saya harapkan					
Minat Berkunjung Kembali						
27.	Saya akan terus menggunakan E-Samsat pada aplikasi SapaWarga fitur Sambara untuk keperluan pajak kendaraan					
28.	Saya lebih menggunakan E-Samsat Sambara daripada datang langsung ke kantor Samsat					
29.	Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan E-Samsat Sambara yang saya terima					
Kesediaan Merekomendasikan						
30.	Layanan E-Samsat menunjukkan kemajuan dalam kualitas pelayanan publik					
31.	Saya akan merekomendasikan E-Samsat pada aplikasi SapaWarga fitur Sambara kepada keluarga, teman dan orang terdekat					
32.	Saya akan membagikan pengalaman positif menggunakan E-Samsat Sambara di media sosial					

LAMPIRAN 3

Tabulasi Data Responden Variabel Digitalisasi (X₁)

Resp.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	TOTAL
1	5	4	5	5	4	5	5	4	37
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	4	3	3	3	3	27
5	4	4	4	4	4	4	3	4	31
6	2	2	2	2	1	1	2	2	14
7	5	5	4	5	5	5	5	5	39
8	5	4	4	5	3	3	5	5	34
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	3	3	4	4	30
11	4	4	5	3	3	4	3	4	30
12	4	5	4	4	5	4	4	4	34
13	4	5	4	4	5	5	4	4	35
14	4	5	4	4	4	4	4	4	33
15	4	5	4	5	4	5	4	5	36
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	5	4	4	5	4	5	4	3	34
18	4	4	5	5	4	4	5	5	36
19	4	4	3	4	3	3	4	3	28
20	4	4	4	4	2	1	4	3	26
21	4	5	4	5	5	4	4	5	36
22	4	5	4	5	4	5	4	5	36
23	5	4	5	5	4	4	5	5	37
24	4	5	4	5	4	3	4	3	32
25	4	5	5	4	3	5	5	4	35
26	4	5	4	5	4	4	5	5	36
27	5	4	4	4	4	5	4	4	34
28	5	5	5	5	3	3	5	5	36
29	5	4	4	5	4	4	5	4	35
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	4	3	4	5	5	3	4	5	33
32	4	5	4	4	4	5	5	3	34
33	4	5	4	5	5	4	4	4	35
34	4	4	4	5	4	2	4	2	29
35	3	3	3	3	3	3	4	3	25
36	5	5	4	4	4	4	4	4	34
37	4	3	2	2	3	2	3	2	21

38	4	5	4	5	4	4	5	5	36
39	5	4	4	5	4	4	4	5	35
40	4	4	5	5	5	4	4	5	36
41	4	3	4	4	3	4	4	5	31
42	5	4	4	4	4	3	5	4	33
43	5	5	5	5	5	5	4	4	38
44	4	4	4	5	4	4	5	5	35
45	5	4	5	5	4	4	4	4	35
46	4	4	4	4	4	4	5	4	33
47	3	4	4	5	3	4	4	5	32
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	4	4	5	5	5	5	4	4	36
50	5	5	5	5	4	4	5	4	37
51	4	4	4	4	4	4	5	4	33
52	4	4	4	5	4	4	4	3	32
53	5	4	5	4	4	5	4	5	36
54	4	5	5	3	4	5	2	4	32
55	4	4	4	5	4	4	4	2	31
56	4	5	4	4	5	4	4	4	34
57	4	4	5	5	4	4	4	5	35
58	4	3	4	4	3	3	4	4	29
59	4	5	4	5	5	4	5	4	36
60	5	5	4	5	4	4	4	2	33
61	5	4	4	5	4	3	4	2	31
62	5	5	4	5	4	4	4	2	33
63	4	4	4	5	4	4	4	3	32
64	5	5	4	4	4	4	4	4	34
65	4	5	3	5	3	3	4	5	32
66	4	4	4	5	3	3	4	3	30
67	4	5	5	4	3	5	4	5	35
68	5	5	4	5	3	3	4	3	32
69	5	5	5	5	4	4	5	5	38
70	5	5	5	3	2	2	3	3	28
71	5	5	3	4	4	3	4	3	31
72	4	4	4	5	4	3	5	3	32
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	4	5	4	4	5	5	37
75	4	3	4	4	4	4	4	4	31
76	5	4	4	5	3	4	3	4	32
77	5	4	4	5	4	5	4	5	36
78	4	5	3	4	3	3	4	4	30

79	4	5	3	4	3	5	3	2	29
80	4	4	3	3	5	4	3	3	29
81	4	4	5	5	4	4	4	5	35
82	5	3	4	5	3	3	4	4	31
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	5	5	4	4	3	3	3	2	29
87	2	3	2	5	3	3	3	4	25
88	5	5	3	5	2	4	5	2	31
89	4	4	4	5	2	4	4	2	29
90	5	3	4	5	4	5	4	3	33
91	5	5	4	4	3	3	3	4	31
92	4	3	5	3	4	3	4	3	29
93	5	5	4	4	4	4	4	3	33
94	4	3	4	4	2	3	4	3	27
95	4	5	5	4	5	4	5	4	36



LAMPIRAN 4

Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Re sp	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	TOT AL
1	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	62
2	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	59
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	54
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	46
5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	52
6	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
8	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	58
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
10	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	50
11	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	47
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57
13	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	63
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
15	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	63
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	67
17	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	62
18	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	59
19	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	47
20	4	2	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5	3	53
21	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	58
22	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	64
23	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	61
24	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	51
25	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	63
26	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	63
27	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	62
28	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	57
29	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	60
30	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
31	2	3	5	4	2	3	4	4	2	4	5	4	5	4	51
32	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	55
33	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	58
34	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	3	4	41
35	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45

36	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	63
37	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	35
38	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	59
39	3	2	4	5	3	2	2	2	3	4	4	3	4	2	43
40	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	63
41	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	62
42	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	60
43	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	67
44	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	60
45	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	67
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
47	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	58
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
49	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	64
50	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	65
51	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	63
52	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	61
53	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	62
54	2	2	5	5	4	5	3	3	4	2	3	3	3	4	48
55	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	53
56	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	60
57	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	61
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
59	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	63
60	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
61	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	54
62	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	52
63	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
64	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	55
65	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	56
66	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	53
67	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	59
68	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	54
69	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	60
70	3	3	4	5	2	5	2	5	4	3	4	4	3	5	52
71	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	55
72	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	56
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
74	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	63

75	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	52
76	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	52
77	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	62
78	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	54
79	3	2	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	53
80	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	50
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	51
82	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	58
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
84	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	56
85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
86	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	50
87	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	36
88	2	1	4	4	4	4	5	3	4	2	3	4	5	3	48
89	4	2	4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	52
90	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	62
91	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	52
92	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	48
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	54
94	2	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	50
95	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	48



LAMPIRAN 5

Tabulasi Data Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL
1	5	5	5	4	5	5	5	3	3	40
2	5	5	5	5	3	5	5	4	3	40
3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
6	2	1	2	3	2	2	1	2	3	18
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
8	5	3	3	5	5	4	5	5	5	40
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
10	5	4	5	3	3	3	4	3	3	33
11	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
13	4	4	4	5	5	4	5	5	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
16	4	5	5	4	4	5	4	4	5	40
17	4	4	5	5	5	5	4	5	4	41
18	5	4	5	5	5	5	4	5	4	42
19	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
20	4	3	5	5	4	5	3	3	4	36
21	4	4	5	4	2	5	4	4	5	37
22	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
23	4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
24	4	4	4	3	5	4	4	4	4	36
25	4	4	5	5	4	4	5	4	5	40
26	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
27	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39
28	4	4	4	4	5	4	4	4	3	36
29	4	4	5	4	4	5	4	5	5	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
31	4	4	5	3	5	4	5	5	4	39
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	3	4	4	5	5	5	5	5	40
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

36	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
37	3	2	3	2	3	2	3	2	3	23
38	5	4	5	4	5	5	5	4	4	41
39	2	2	3	4	3	3	2	4	3	26
40	4	5	4	4	4	5	5	5	4	40
41	5	4	4	5	5	5	4	5	5	42
42	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
44	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	3	4	4	2	2	3	5	3	3	29
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	4	5	5	4	5	4	4	5	5	41
50	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
51	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40
52	4	4	4	4	3	4	5	4	4	36
53	4	5	5	4	4	3	5	4	3	37
54	3	4	3	4	5	4	5	4	3	35
55	4	4	4	2	2	4	5	4	3	32
56	4	3	4	4	5	4	5	4	4	37
57	4	4	4	3	5	5	5	4	4	38
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
60	4	5	4	2	2	4	5	3	3	32
61	4	5	4	2	3	4	5	3	3	33
62	4	4	4	3	2	4	5	3	3	32
63	4	4	4	2	3	4	5	3	2	31
64	4	5	5	3	3	5	5	4	4	38
65	4	3	5	4	5	3	4	5	4	37
66	4	4	4	3	2	4	5	4	4	34
67	4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
68	4	5	4	3	2	4	5	3	3	33
69	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
71	4	4	4	3	2	5	5	3	4	34
72	5	5	4	3	3	4	4	4	4	36
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
74	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
77	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
78	3	4	4	4	4	3	5	5	4	36
79	4	5	3	4	5	4	4	5	3	37
80	5	4	4	3	5	4	5	4	5	39
81	4	4	4	4	5	4	4	3	4	36
82	5	5	4	4	4	3	5	1	3	34
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
86	2	4	3	4	5	4	4	3	2	31
87	2	3	2	3	2	3	4	2	2	23
88	5	2	4	5	5	4	3	4	4	36
89	5	4	5	4	4	3	5	4	5	39
90	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
91	3	5	5	5	3	4	5	5	4	39
92	4	4	3	4	5	3	4	3	3	33
93	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42
94	3	3	4	5	5	4	4	3	4	35
95	5	4	4	5	5	4	4	3	3	37



LAMPIRAN 6
Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Variabel (X₁)

		Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.374*	.231	.069	.286	.309	-.062	.100	.424*
	Sig. (2-tailed)		.042	.218	.717	.126	.097	.746	.597	.020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.374*	1	.462*	.291	.516**	.284	.366*	.387*	.715***
	Sig. (2-tailed)	.042		.010	.118	.004	.128	.047	.034	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.231	.462*	1	.075	.515**	.278	.267	.217	.566**
	Sig. (2-tailed)	.218	.010		.695	.004	.137	.154	.249	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.069	.291	.075	1	.283	.400*	.592***	.306	.571***
	Sig. (2-tailed)	.717	.118	.695		.130	.029	<.001	.100	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.286	.516**	.515**	.283	1	.373*	.429*	.261	.722***
	Sig. (2-tailed)	.126	.004	.004	.130		.042	.018	.163	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.309	.284	.278	.400*	.373*	1	.494**	.641***	.747***
	Sig. (2-tailed)	.097	.128	.137	.029	.042		.005	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	-.062	.366*	.267	.592***	.429*	.494**	1	.517**	.703***
	Sig. (2-tailed)	.746	.047	.154	<.001	.018	.005		.003	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.100	.387*	.217	.306	.261	.641***	.517**	1	.692***
	Sig. (2-tailed)	.597	.034	.249	.100	.163	<.001	.003		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.424*	.715***	.566**	.571***	.722***	.747***	.703***	.692***	1
	Sig. (2-tailed)	.020	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

***. Correlation at 0.001(2-tailed)

LAMPIRAN 7
Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Variabel (X₂)

		Correlations															
		X2.01	X2.02	X2.03	X2.04	X2.05	X2.06	X2.07	X2.08	X2.09	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	TOTAL
X2.01	Pearson Correlation	1	.314	.562**	.419*	.355	.407*	.299	.321	.474**	.572***	.569**	.440*	-.068	.102	.289	.677***
	Sig. (2-tailed)		.091	.001	.021	.054	.026	.108	.084	.008	<.001	.001	.015	.722	.590	.122	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.02	Pearson Correlation	.314	1	.422*	.560**	.379*	.695***	.151	-.159	.612***	.305	.366*	.427*	.244	.626***	.214	.672***
	Sig. (2-tailed)	.091		.020	.001	.039	<.001	.424	.401	<.001	.102	.046	.019	.194	<.001	.255	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.03	Pearson Correlation	.562**	.422*	1	.557**	.384*	.344	.410*	.449*	.580**	.433*	.390*	.394*	.069	.333	.197	.706***
	Sig. (2-tailed)	.001	.020		.001	.036	.062	.025	.013	<.001	.017	.033	.031	.715	.072	.296	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.04	Pearson Correlation	.419*	.560**	.557**	1	.231	.494**	.220	.217	.553**	.367*	.528**	.410*	.224	.414*	.305	.698***
	Sig. (2-tailed)	.021	.001	.001		.219	.006	.242	.250	.002	.046	.003	.025	.234	.023	.101	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.05	Pearson Correlation	.355	.379*	.384*	.231	1	.316	.342	.327	.575***	.579***	.600***	.509**	.312	.310	.410*	.694***
	Sig. (2-tailed)	.054	.039	.036	.219		.089	.064	.078	<.001	<.001	<.001	.004	.093	.095	.024	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.06	Pearson Correlation	.407*	.695***	.344	.494**	.316	1	.323	.134	.464**	.233	.211	.320	.288	.524**	.209	.660***
	Sig. (2-tailed)	.026	<.001	.062	.006	.089		.081	.481	.007	.215	.264	.084	.123	.003	.267	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.07	Pearson Correlation	.299	.151	.410*	.220	.342	.323	1	.447*	.454*	.305	.078	.075	.424*	.241	.376*	.538**
	Sig. (2-tailed)	.108	.424	.025	.242	.064	.081		.013	.012	.102	.684	.694	.020	.200	.040	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.08	Pearson Correlation	.321	-.159	.449*	.217	.327	.134	.447*	1	.388*	.446*	.270	.030	.204	-.048	.318	.471**
	Sig. (2-tailed)	.084	.401	.013	.250	.078	.481	.013		.034	.013	.149	.874	.280	.800	.087	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.09	Pearson Correlation	.474**	.612***	.580***	.553**	.575***	.484**	.454*	.388*	1	.505**	.451*	.388*	.135	.451*	.246	.793***
	Sig. (2-tailed)	.008	<.001	<.001	.002	<.001	.007	.012	.034		.004	.012	.034	.478	.012	.190	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	.572***	.305	.433*	.367*	.579***	.233	.305	.446*	.505**	1	.548**	.540**	-.047	.308	.317	.702***

	Sig. (2-tailed)	<.001	.102	.017	.046	<.001	.215	.102	.013	.004		.002	.002	.804	.098	.088	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 1	Pearson Correlation	.569**	.366*	.390*	.528**	.600***	.211	.078	.270	.451*	.548**	1	.600***	.118	.219	.546**	.686***
	Sig. (2-tailed)	.001	.046	.033	.003	<.001	.264	.684	.149	.012	.002		<.001	.534	.245	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 2	Pearson Correlation	.440*	.427*	.394*	.410*	.509**	.320	.075	.030	.388*	.540**	.600***	1	-.038	.346	.231	.602***
	Sig. (2-tailed)	.015	.019	.031	.025	.004	.084	.694	.874	.034	.002	<.001		.841	.061	.220	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 3	Pearson Correlation	-.068	.244	.069	.224	.312	.288	.424*	.204	.135	-.047	.118	-.038	1	.061	.364*	.327
	Sig. (2-tailed)	.722	.194	.715	.234	.093	.123	.020	.280	.478	.804	.534	.841		.748	.048	.078
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 4	Pearson Correlation	.102	.626***	.333	.414*	.310	.524**	.241	-.048	.451*	.308	.219	.346	.061	1	.210	.537**
	Sig. (2-tailed)	.590	<.001	.072	.023	.095	.003	.200	.800	.012	.098	.245	.061	.748		.265	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 5	Pearson Correlation	.289	.214	.197	.305	.410*	.209	.376*	.318	.246	.317	.546**	.231	.364*	.210	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.122	.255	.296	.101	.024	.267	.040	.087	.190	.088	.002	.220	.048	.265		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT AL	Pearson Correlation	.677***	.672***	.706***	.698***	.694***	.660***	.538**	.471**	.793***	.702***	.686***	.602***	.327	.537**	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	.009	<.001	<.001	<.001	<.001	.078	.002	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	
***. Correlation at 0.001(2-tailed)																	

Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Variabel (X2) Tahap 2

Correlations																
		X2.01	X2.02	X2.03	X2.04	X2.05	X2.06	X2.07	X2.08	X2.09	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	TOTAL
X2.01	Pearson Correlation	1	.314	.562**	.419*	.355	.407*	.299	.321	.474**	.572***	.569**	.440*	.102	.289	.703***
	Sig. (2-tailed)		.091	.001	.021	.054	.026	.108	.084	.008	<.001	.001	.015	.590	.122	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.02	Pearson Correlation	.314	1	.422*	.560**	.379*	.695***	.151	-.159	.612***	.305	.366*	.427*	.626***	.214	.667***
	Sig. (2-tailed)	.091		.020	.001	.039	<.001	.424	.401	<.001	.102	.046	.019	<.001	.255	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.03	Pearson Correlation	.562**	.422*	1	.557**	.384*	.344	.410*	.449*	.580***	.433*	.390*	.394*	.333	.197	.719***
	Sig. (2-tailed)	.001	.020		.001	.036	.062	.025	.013	<.001	.017	.033	.031	.072	.296	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.04	Pearson Correlation	.419*	.560**	.557**	1	.231	.494**	.220	.217	.553**	.367*	.528**	.410*	.414*	.305	.696***
	Sig. (2-tailed)	.021	.001	.001		.219	.006	.242	.250	.002	.046	.003	.025	.023	.101	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.05	Pearson Correlation	.355	.379*	.384*	.231	1	.316	.342	.327	.575***	.579***	.600***	.509**	.310	.410*	.682***
	Sig. (2-tailed)	.054	.039	.036	.219		.089	.064	.078	<.001	<.001	<.001	.004	.095	.024	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.06	Pearson Correlation	.407*	.695***	.344	.494**	.316	1	.323	.134	.484**	.233	.211	.320	.524**	.209	.649***
	Sig. (2-tailed)	.026	<.001	.062	.006	.089		.081	.481	.007	.215	.264	.084	.003	.267	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.07	Pearson Correlation	.299	.151	.410*	.220	.342	.323	1	.447*	.454*	.305	.078	.075	.241	.376*	.510**
	Sig. (2-tailed)	.108	.424	.025	.242	.064	.081		.013	.012	.102	.684	.694	.200	.040	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.08	Pearson Correlation	.321	-.159	.449*	.217	.327	.134	.447*	1	.388*	.446*	.270	.030	-.048	.318	.464**
	Sig. (2-tailed)	.084	.401	.013	.250	.078	.481	.013		.034	.013	.149	.874	.800	.087	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.09	Pearson Correlation	.474**	.612***	.580***	.553**	.575***	.484**	.454*	.388*	1	.505**	.451*	.388*	.451*	.246	.802***
	Sig. (2-tailed)	.008	<.001	<.001	.002	<.001	.007	.012	.034		.004	.012	.034	.012	.190	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X2.1 0	Pearson Correlation	.572***	.305	.433 [†]	.367 [†]	.579***	.233	.305	.446 [†]	.505**	1	.548**	.540**	.308	.317	.726***
	Sig. (2-tailed)	<.001	.102	.017	.046	<.001	.215	.102	.013	.004		.002	.002	.098	.088	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 1	Pearson Correlation	.569**	.366 [†]	.390 [†]	.528**	.600***	.211	.078	.270	.451 [†]	.548**	1	.600***	.219	.546**	.694***
	Sig. (2-tailed)	.001	.046	.033	.003	<.001	.264	.684	.149	.012	.002		<.001	.245	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 2	Pearson Correlation	.440 [†]	.427 [†]	.394 [†]	.410 [†]	.509**	.320	.075	.030	.388 [†]	.540**	.600***	1	.346	.231	.623***
	Sig. (2-tailed)	.015	.019	.031	.025	.004	.084	.694	.874	.034	.002	<.001		.061	.220	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 3	Pearson Correlation	.102	.626***	.333	.414 [†]	.310	.524**	.241	-.048	.451 [†]	.308	.219	.346	1	.210	.546**
	Sig. (2-tailed)	.590	<.001	.072	.023	.095	.003	.200	.800	.012	.098	.245	.061		.265	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 4	Pearson Correlation	.289	.214	.197	.305	.410 [†]	.209	.376 [†]	.318	.246	.317	.546**	.231	.210	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.122	.255	.296	.101	.024	.267	.040	.087	.190	.088	.002	.220	.265		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT AL	Pearson Correlation	.703***	.667***	.719***	.696***	.682***	.649***	.510**	.464**	.802***	.726***	.694***	.623***	.546**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	.010	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																
***. Correlation at 0.001 (2-tailed)																

LAMPIRAN 8
Hasil Output SPSS Uji Coba Validitas Variabel (Y)

Correlations											
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	TOTAL
Y01	Pearson Correlation	1	.525**	.502**	.270	.341	.307	.434*	.219	.036	.601***
	Sig. (2-tailed)		.003	.005	.149	.065	.099	.016	.245	.851	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y02	Pearson Correlation	.525**	1	.552**	.297	.299	.455*	.412*	.340	.130	.653***
	Sig. (2-tailed)	.003		.002	.111	.108	.012	.024	.066	.492	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y03	Pearson Correlation	.502**	.552**	1	.102	.044	.545**	.229	.173	.106	.501**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002		.591	.817	.002	.224	.360	.577	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y04	Pearson Correlation	.270	.297	.102	1	.798***	.213	.223	.663***	.457*	.736***
	Sig. (2-tailed)	.149	.111	.591		<.001	.259	.235	<.001	.011	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y05	Pearson Correlation	.341	.299	.044	.798***	1	.223	.325	.627***	.510**	.765***
	Sig. (2-tailed)	.065	.108	.817	<.001		.236	.080	<.001	.004	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y06	Pearson Correlation	.307	.455*	.545**	.213	.223	1	.444*	.279	.357	.607***
	Sig. (2-tailed)	.099	.012	.002	.259	.236		.014	.135	.053	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y07	Pearson Correlation	.434*	.412*	.229	.223	.325	.444*	1	.382*	.350	.612***
	Sig. (2-tailed)	.016	.024	.224	.235	.080	.014		.037	.058	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y08	Pearson Correlation	.219	.340	.173	.663***	.627***	.279	.382*	1	.576***	.750***
	Sig. (2-tailed)	.245	.066	.360	<.001	<.001	.135	.037		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Y09	Pearson Correlation	.036	.130	.106	.457*	.510**	.357	.350	.576***	1	.623***
	Sig. (2-tailed)	.851	.492	.577	.011	.004	.053	.058	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.601***	.653***	.501**	.736***	.765***	.607***	.612***	.750***	.623***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.005	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											
***. Correlation at 0.001(2-tailed)											



LAMPIRAN 9
Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel (X₁)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0



LAMPIRAN 10
Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel (X₂)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0



LAMPIRAN 11
Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0



LAMPIRAN 12
Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel (X₁)

Correlations										
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Digitalisasi
X1	Pearson Correlation	1	.419**	.435**	.348**	.264**	.314**	.376**	.127	.575**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.010	.002	<.001	.220	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	.419**	1	.306**	.279**	.355**	.396**	.297**	.187	.590**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.003	.006	<.001	<.001	.004	.070	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X3	Pearson Correlation	.435**	.306**	1	.317**	.403**	.461**	.387**	.460**	.698**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.003		.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X4	Pearson Correlation	.348**	.279**	.317**	1	.347**	.343**	.542**	.333**	.642**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.006	.002		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X5	Pearson Correlation	.264**	.355**	.403**	.347**	1	.588**	.385**	.406**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.010	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X6	Pearson Correlation	.314**	.396**	.461**	.343**	.588**	1	.321**	.419**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001	<.001	<.001		.002	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X7	Pearson Correlation	.376**	.297**	.387**	.542**	.385**	.321**	1	.412**	.681**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	<.001	<.001	<.001	.002		<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X8	Pearson Correlation	.127	.187	.460**	.333**	.406**	.419**	.412**	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.220	.070	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95

Digitalisasi	Pearson Correlation	.575**	.590**	.698**	.642**	.722**	.743**	.681**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										



LAMPIRAN 13
Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel (X₂)

		Correlations														
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	Kualitas Pelayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	.381**	.286**	.160	.505**	.337**	.419**	.299**	.404**	.577**	.333**	.413**	.393**	.403**	.604**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.005	.121	<.001	<.001	<.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	.381**	1	.427**	.396**	.411**	.532**	.429**	.423**	.531**	.453**	.402**	.279**	.403**	.394**	.676**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.006	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	.286**	.427**	1	.550**	.452**	.436**	.614**	.534**	.502**	.400**	.537**	.417**	.501**	.423**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.005	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.4	Pearson Correlation	.160	.396**	.550**	1	.508**	.481**	.468**	.459**	.524**	.346**	.512**	.437**	.393**	.524**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.121	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.5	Pearson Correlation	.505**	.411**	.452**	.508**	1	.459**	.674**	.360**	.610**	.467**	.456**	.631**	.479**	.410**	.754**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.6	Pearson Correlation	.337**	.532**	.436**	.481**	.459**	1	.382**	.456**	.508**	.349**	.403**	.491**	.418**	.502**	.694**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.7	Pearson Correlation	.419**	.429**	.614**	.468**	.674**	.382**	1	.421**	.569**	.484**	.523**	.484**	.616**	.457**	.765**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.8	Pearson Correlation	.299**	.423**	.534**	.459**	.360**	.456**	.421**	1	.453**	.397**	.448**	.453**	.381**	.545**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.9	Pearson Correlation	.404**	.531**	.502**	.524**	.610**	.508**	.569**	.453**	1	.344**	.415**	.428**	.487**	.425**	.735**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.10	Pearson Correlation	.577**	.453**	.400**	.346**	.467**	.349**	.484**	.397**	.344**	1	.489**	.549**	.529**	.441**	.694**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.11	Pearson Correlation	.333**	.402**	.537**	.512**	.456**	.403**	.523**	.448**	.415**	.489**	1	.604**	.475**	.517**	.715**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.12	Pearson Correlation	.413**	.279**	.417**	.437**	.631**	.491**	.484**	.453**	.428**	.549**	.604**	1	.484**	.486**	.719**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.006	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.13	Pearson Correlation	.393**	.403**	.501**	.393**	.479**	.418**	.616**	.381**	.487**	.529**	.475**	.484**	1	.381**	.701**

	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.14	Pearson Correlation	.403**	.394**	.423**	.524**	.410**	.502**	.457**	.545**	.425**	.441**	.517**	.486**	.381**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.604**	.676**	.716**	.680**	.754**	.694**	.765**	.678**	.735**	.694**	.715**	.719**	.701**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

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



LAMPIRAN 14
Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel (Y)

Correlations											
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Kepuasan Masyarakat
Y1	Pearson Correlation	1	.449**	.547**	.352**	.405**	.519**	.419**	.352**	.484**	.720**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	.449**	1	.499**	.113	.166	.432**	.632**	.310**	.195	.598**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.276	.107	<.001	<.001	.002	.058	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	.547**	.499**	1	.319**	.294**	.518**	.456**	.485**	.476**	.727**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.002	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y4	Pearson Correlation	.352**	.113	.319**	1	.608**	.462**	.075	.538**	.481**	.658**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.276	.002		<.001	<.001	.470	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y5	Pearson Correlation	.405**	.166	.294**	.608**	1	.331**	.162	.500**	.432**	.665**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.107	.004	<.001		.001	.118	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y6	Pearson Correlation	.519**	.432**	.518**	.462**	.331**	1	.431**	.542**	.474**	.749**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y7	Pearson Correlation	.419**	.632**	.456**	.075	.162	.431**	1	.346**	.228*	.588**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.470	.118	<.001		<.001	.026	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y8	Pearson Correlation	.352**	.310**	.485**	.538**	.500**	.542**	.346**	1	.601**	.766**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y9	Pearson Correlation	.484**	.195	.476**	.481**	.432**	.474**	.228*	.601**	1	.707**

	Sig. (2-tailed)	<.001	.058	<.001	<.001	<.001	<.001	.026	<.001		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.720**	.598**	.727**	.658**	.665**	.749**	.588**	.766**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

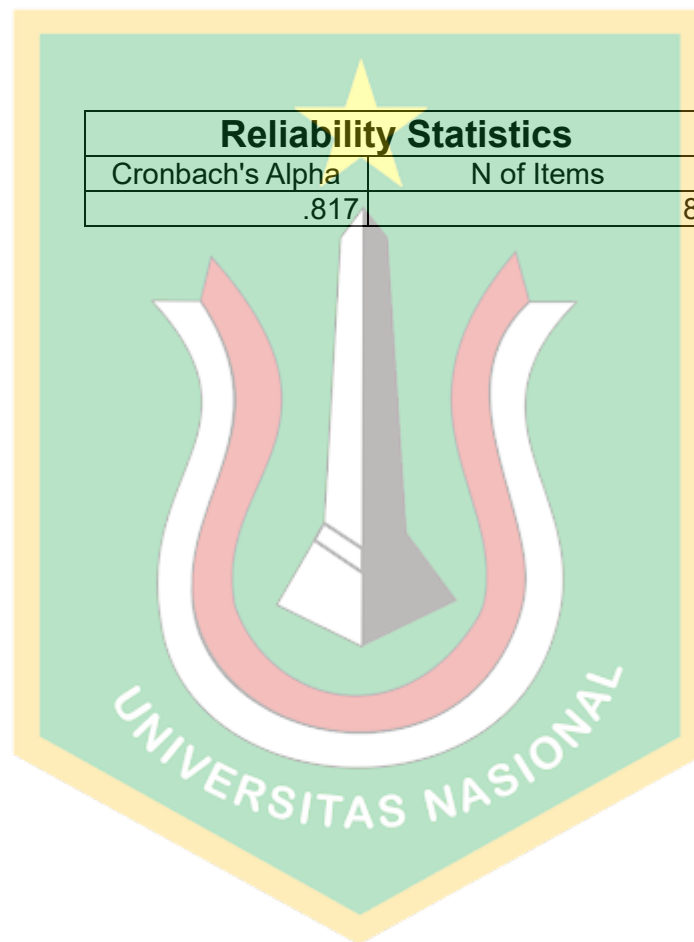


LAMPIRAN 15

Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X_1)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

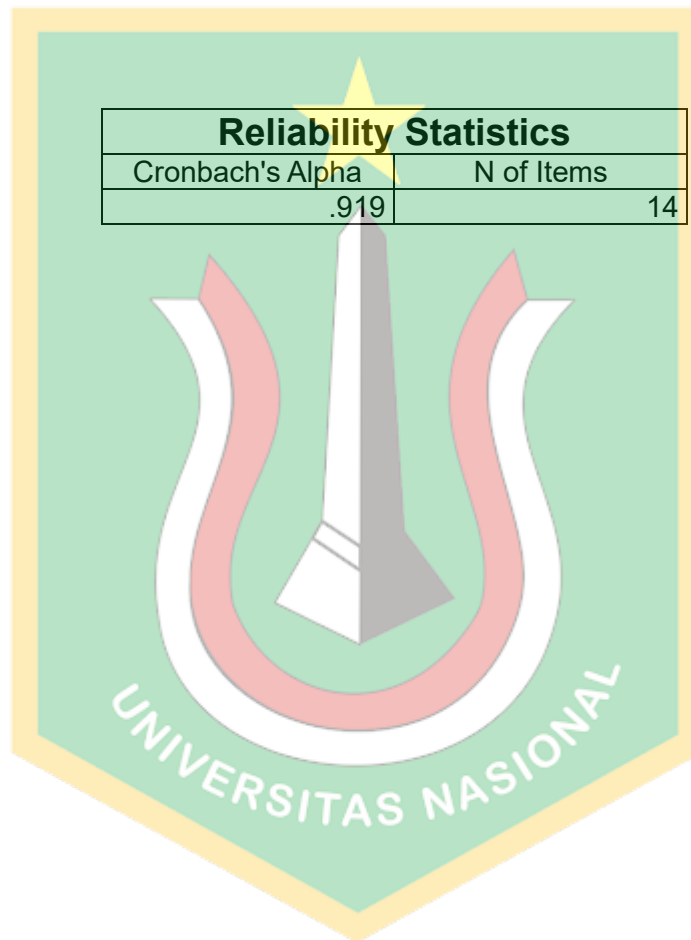
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



LAMPIRAN 16
Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X₂)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

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

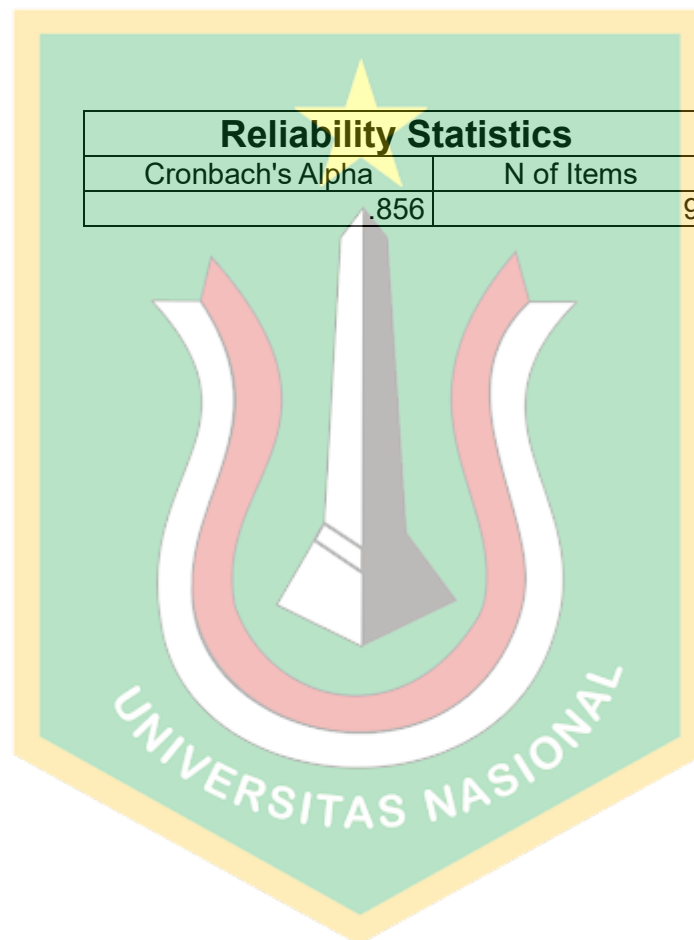


LAMPIRAN 17

Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

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



LAMPIRAN 18
Hasil Statistik Deskriptif

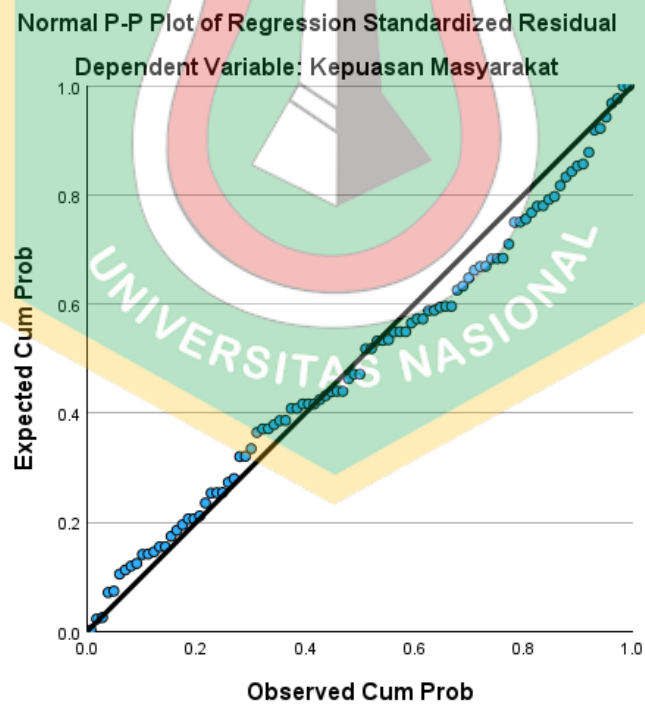
Statistics		
Digitalisasi (X₁)		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		32,94
Median		33,00
Mode		32
Std. Deviation		4,138
Range		26
Minimum		14
Maximum		40

Statistics		
Kualitas Pelayanan (X₂)		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		56,11
Median		56,00
Mode		63
Std. Deviation		7,551
Range		43
Minimum		27
Maximum		70

Statistics		
Kepuasan Masyarakat (Y)		
N	Valid	95
	Missing	0
Mean		36,89
Median		37,00
Mode		36
Std. Deviation		4,935
Range		27
Minimum		18
Maximum		45

LAMPIRAN 19
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		95	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.96211745	
Most Extreme Differences	Absolute	.083	
	Positive	.083	
	Negative	-.058	
Test Statistic		.083	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.112	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.107	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.099
		Upper Bound	.115



LAMPIRAN 20
Hasil Uji Multikolinearitas Data

Coefficientsa			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Digitalisasi	.324	3.091
	Kualitas Pelayanan	.324	3.091



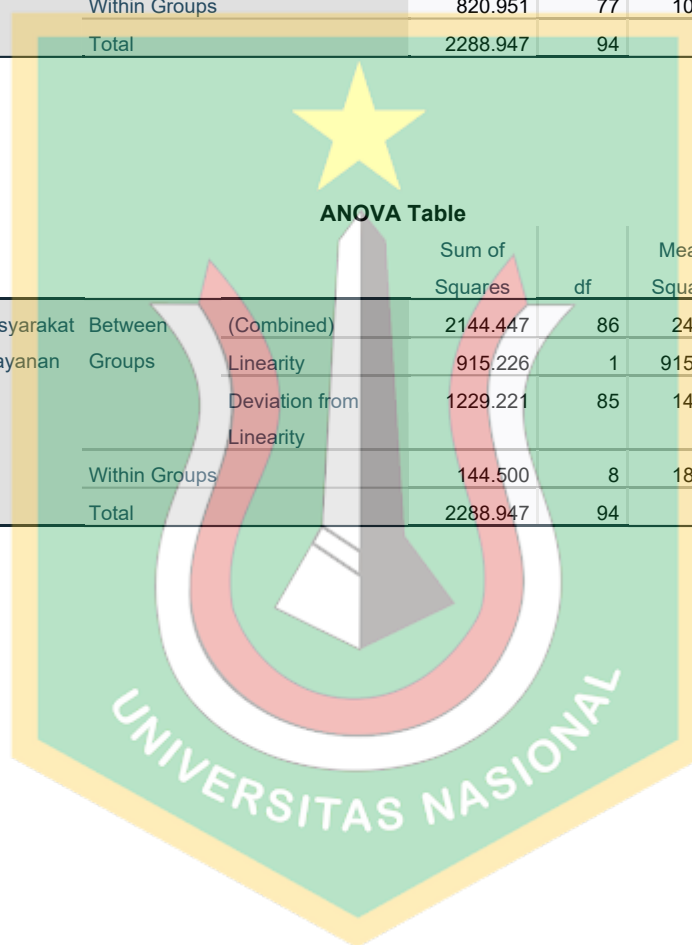
LAMPIRAN 21
Hasil Uji Linearitas Data

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Digitalisasi	Between Groups	(Combined)	1467.996	17	86.353	8.099	<.001
		Linearity	1171.792	1	1171.792	109.907	<.001
		Deviation from Linearity	296.204	16	18.513	1.736	.057
	Within Groups		820.951	77	10.662		
Total			2288.947	94			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	2144.447	86	24.935	1.381	.330
		Linearity	915.226	1	915.226	50.670	<.001
		Deviation from Linearity	1229.221	85	14.461	.801	.719
	Within Groups		144.500	8	18.063		
Total			2288.947	94			



LAMPIRAN 22
Hasil Uji Heteroskedastisitas Data

			Digitalisasi	Kualitas Pelayanan	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Spearman's rho</i>	Digitalisasi	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.771**	.046
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	<.001	.660
		N	95	95	95
	Kualitas Pelayanan	<i>Correlation Coefficient</i>	.771**	1.000	.030
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	<.001	.	.773
		N	95	95	95



LAMPIRAN 23
Hasil Uji Hipotesis t Parsial

Coefficients^a						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	6.051	2.523		2.398	.019
	Digitalisasi	.237	.131	.199	1.806	.074
	Kualitas Pelayanan	.411	.072	.628	5.711	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



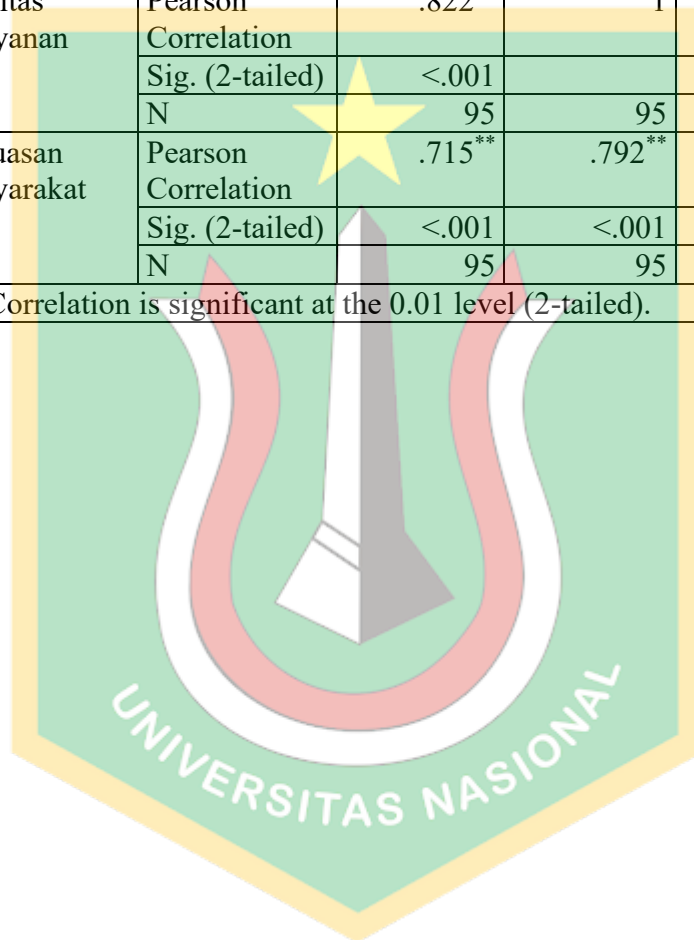
LAMPIRAN 24
Hasil Uji Hipotesis F Simultan

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1464.178	2	732.089	81.662	<.001 ^b
	Residual	824.769	92	8.965		
	Total	2288.947	94			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						



LAMPIRAN 25
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations				
		Digitalisasi	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Digitalisasi	Pearson Correlation	1	.822**	.715**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	95	95	95
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.822**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	95	95	95
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.715**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	95	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				



LAMPIRAN 26
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.800 ^a	.640	.632	2.994
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Digitalisasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				



LAMPIRAN 27
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	6.051	2.523		2.398	.019
	Digitalisasi	.237	.131	.199	1.806	.074
	Kualitas Pelayanan	.411	.072	.628	5.711	<.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						



LAMPIRAN 28
Distribusi Nilai t tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98989	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36896	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 29
Distribusi Nilai F tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

LAMPIRAN 30
Surat Permohonan Penelitian



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :
Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik)
Magister Ilmu Komunikasi (Baik) - Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (B)
Sarjana Sosiologi (Unggul) - Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp.(021) 70737624, 7806700 Ext.146,
Fax. 7802718-7802719 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 08 Desember 2025

Nomor : 365/WD/XII/2025
Lamp : -
Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi Data**

Kepada Yth : **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)**
Samsat Kota Bekasi

Dengan Hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa berikut:

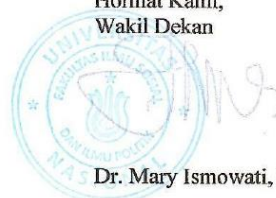
Nama	: Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini
No.Pokok Mahasiswa	: 223515516125
Semester	: 7/ T.A 2025/2026
Prodi	: Administrasi Publik
Alamat Rumah	: Taman Wisma Asri, Jl. Markisa Raya 1 Blok E18 No. 03, Teluk Pucung, Bekasi Utara 17121
No. HP/Wa	: 0855773096631
Email	: almahadiyya20@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan wawancara penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan Judul: **"Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan E-Samsat Sambara Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat"**. Dengan pembimbing/ penanggung jawab penelitian: **Dr. Mary Ismowati, M.Si.**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/ Ibu kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,
Wakil Dekan



Dr. Mary Ismowati, M.Si.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alma Chantiqa Hadiyya Pujiandini
NPM : 223515516125
Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 20 Februari 2004
Alamat : Taman Wisma Asri Blok E18 No. 03 RT.002/RW.007,
Teluk Pucung, Bekasi Utara, 17121
No. Handphone : 085773096631
Email : almahadiyya20@gmail.com
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia

Pendidikan Formal

(2010 – 2016) SDN Teluk Pucung VIII Bekasi
(2016 – 2019) SMPN 38 Kota Bekasi
(2019 – 2022) SMK Karya Guna Bhakti 2 Bekasi
(2022 – 2026) Universitas Nasional





Alma Chantiqa_223515516125_Administrasi Publik.docx

Universitas Nasional

Document Details

Submission ID

trn:oid::3618:128063272

Submission Date

Feb 12, 2026, 10:47 AM GMT+7

Download Date

Feb 12, 2026, 11:16 AM GMT+7

File Name

Alma Chantiqa_223515516125_Administrasi Publik.docx

File Size

12.1 MB

84 Pages




250 Words

1,745 Characters

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 18%  Internet sources
- 0%  Publications
- 15%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.



Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.