

## PENGARUH APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL), SAMSAT KELILING DAN *DRIVE THRU* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun)

Citra Yuli Rahmasari<sup>1</sup>, Dian Kusumaningrum<sup>2</sup>, Nova Maulud Widodo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Madiun, Kota Madiun, Jawa Timur

Corresponding email: [citrayulir12@gmail.com](mailto:citrayulir12@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article History

Submission : 29-07-2025  
Received : 16-09-2025  
Review : 07-03-2026  
Revised : 12-03-2026  
Accepted : 18-03-2026

#### Keywords

Aplikasi SIGNAL,  
Samsat Keliling, *Drive Thru*, Kepuasan  
Pelayanan

### ABSTRACT

*To improve the quality of services at the Samsat Joint Office, auxiliary units can be established. To modernize services, the Regional Police and Samsat have launched the SIGNAL Application, a digital platform designed to simplify motor vehicle tax payments. However, traditional payment methods via Mobile Samsat and Drive-Thru services are still available. Interestingly, the usage of Mobile Samsat and Drive-Thru services has decreased since the SIGNAL Application was introduced. This research aimed to investigate how the SIGNAL Application, Mobile Samsat, and Drive-Thru influence service satisfaction. This study used a quantitative approach and purposive sampling to select 100 motor vehicle taxpayers registered at Samsat Madiun Regency. Data analysis was performed using multiple linear regression with the help of SPSS Version 22. The research findings indicate that Mobile Samsat and Drive-Thru services both influence service satisfaction. However, the SIGNAL Application, does not affect service satisfaction. Simultaneously, the SIGNAL Application, Mobile Samsat, and Drive-Thru collectively impact service satisfaction at the Samsat Madiun Regency.*

### ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan mendirikan unit pembantu. Dalam upaya modernisasi pelayanan, Polda dan Samsat meluncurkan Aplikasi SIGNAL sebagai platform digital untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun demikian, pembayaran secara konvensional masih diterapkan melalui Samsat Keliling dan *Drive Thru*. Namun terjadi penurunan penggunaan layanan Samsat Keliling dan *Drive Thru* sejak Aplikasi SIGNAL diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan Aplikasi SIGNAL, Samsat Keliling dan *Drive Thru* terhadap kepuasan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Madiun. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS Versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Samsat Keliling

dan *Drive Thru* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Sedangkan Aplikasi SIGNAL tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Namun, secara bersama-sama Aplikasi SIGNAL, Samsat Keliling dan *Drive Thru* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Samsat Kabupaten Madiun..

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kepuasan pelayanan wajib pajak merupakan elemen krusial dalam mendukung peningkatan penerimaan pajak daerah, khususnya pada sektor pajak kendaraan bermotor yang menjadi salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sebagai negara berkembang, Indonesia terus mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik, termasuk melalui penerapan layanan berbasis teknologi seperti Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), serta layanan lapangan seperti Samsat Keliling dan *Drive Thru*. Inovasi-inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Di Kabupaten Madiun, meskipun telah dilakukan berbagai terobosan tersebut, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk minimnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital dan penurunan jumlah pengguna Samsat Keliling selama tahun 2023 tercatat 39.557 sementara itu, tahun 2024 pengguna layanan samsat keliling menurun menjadi 35.910. Demikian pula, jumlah pengguna *Drive Thru* di tahun 2023 yang mencapai 24.121 pengguna turun menjadi 22.454 pada tahun 2024. Penurunan dalam penggunaan layanan Samsat Keliling dan *Drive Thru* menunjukkan kurangnya minat wajib pajak dalam penggunaan layanan ini. Di Kabupaten Madiun, fenomena terkait kepuasan pelayanan menunjukkan dinamika yang menarik. Meskipun pemerintah daerah telah gencar melaksanakan inovasi seperti program Samsat Keliling, *Drive Thru*, Aplikasi SIGNAL, Samsat Bluder, dan Samsat Point yang berhasil meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan bagi wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Namun, data historis juga menunjukkan bahwa tantangan dalam hal kepatuhan wajib pajak masih tetap eksis, yang menyiratkan bahwa kemudahan akses layanan belum sepenuhnya menjamin kepatuhan yang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses belum sepenuhnya menjamin kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait kualitas layanan SIGNAL, Samsat Keliling, dan *Drive Thru*. Beberapa studi menyatakan layanan tersebut mampu meningkatkan kepuasan, sementara yang lain menyoroti hambatan seperti keterbatasan informasi, gangguan teknis, dan jangkauan layanan yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk meninjau kembali sejauh mana pengaruh ketiga inovasi layanan tersebut terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Madiun, sebagai upaya untuk memperbaiki tata kelola pelayanan dan mendorong optimalisasi penerimaan pajak daerah.

## **Landasan Teori**

### **Teori Service Performance**

Service performance atau disebut SERVPERF menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur berdasarkan kinerja aktual yang diterima oleh pelanggan, di mana penilaian terhadap kualitas tersebut hanya didasarkan pada pengalaman nyata yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Teori ini dikembangkan tahun 1992 oleh Cronin dan Taylor. Teori Service Performance menyajikan pendekatan yang lebih sederhana dalam mengukur kualitas layanan, yaitu dengan hanya berfokus pada penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan yang benar-benar mereka alami secara langsung (Cronin & Taylor, 1992).

### **Pengertian Pajak Daerah**

Pajak Daerah merupakan bentuk kontribusi yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan atau timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak Daerah terdiri dari Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor yang disingkat PKB, adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik yang memiliki fungsi merubah sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan. Pajak Daerah terdiri dari Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

### **Pengertian Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan adalah perasaan atau respons emosional seseorang terhadap sejauh mana suatu layanan atau pengalaman berhasil memenuhi keinginan dan harapannya (Dolaris & Nurodin, 2024). Kepuasan pelayanan wajib pajak adalah tingkat perasaan seseorang yang merasakan kinerja atau hasil pelayanan yang dirasakan dengan harapannya (Rohaeni & Marwa, 2018). Indikator kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2014) dalam Anjani dkk., (2024) yaitu: 1) Kesesuaian Harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh konsumen. 2) Minat Berkunjung Kembali, ketersediaan konsumen untuk menggunakan dan mengunjungi kembali layanan jasa yang terkait. 3) Ketersediaan Merekomendasi, merupakan kemampuan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada orang terdekat atau orang lain.

### **Pengertian Samsat Digital Nasional (SIGNAL)**

Samsat Digital Nasional merupakan program inovasi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi dan pembayarannya dilakukan via transfer atau pada minimarket. Aplikasi ini dikelola secara langsung oleh Koprs Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan tanpa harus datang langsung ke Kantor induk. Melalui Aplikasi SIGNAL mempermudah wajib pajak dalam perpanjangan STNK tanpa harus datang di Kantor SAMSAT.

### **Pengertian Samsat Keliling**

Samsat Keliling merupakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Keliling yang memudahkan masyarakat dalam layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Tujuan utama dari Samsat Keliling adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Pengertian Drive Thru**

*Drive Thru* adalah layanan yang memungkinkan wajib pajak atau masyarakat melakukan transaksi tanpa harus keluar dari kendaraan mereka. Konsep ini populer di industry makanan cepat saji yang kini sudah meluas ke-berbagai sektor, dengan menggunakan sistem ini masyarakat dapat merasakan melakukan transaksi tanpa turun dari kendaraan bermotor. Dengan adanya samsat *Drive Thru* diharapkan masyarakat semakin bertambah dalam pembayaran perpajakannya karena tanpa menunggu waktu lama dan pelayanan yang aman dan nyaman (Rizal, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory research, yaitu metode yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis. Penelitian ini berfokus pada empat variabel, yaitu Aplikasi SIGNAL ( $X_1$ ), Samsat Keliling ( $X_2$ ), Drive Thru ( $X_3$ ), dan Kepuasan Pelayanan ( $Y$ ). Penelitian ini dipilih karena mampu menggambarkan secara statistik pengaruh antar variabel menggunakan data berbentuk angka.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Madiun sebanyak 190.106 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh

100 responden. Sampel dipilih secara purposive sampling, yakni wajib pajak yang pernah menggunakan Aplikasi SIGNAL, Samsat Keliling, atau Drive Thru.

### Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu, yakni mereka yang pernah menggunakan salah satu dari ketiga layanan Samsat tersebut.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner berisi pertanyaan tertutup dengan skala Likert lima poin (1–5) untuk mengukur persepsi responden. Sedangkan dokumentasi digunakan sebagai pelengkap berupa data dan foto-foto yang mendukung proses penelitian,

### Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data. Selanjutnya dilakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas diukur dengan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas diukur dengan Cronbach Alpha. Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis regresi.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t (parsial) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara individu, sedangkan uji F (simultan) untuk melihat pengaruh secara bersama-sama. Terakhir, dilakukan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Hasil Uji Analisis Deskriptif**

|                 | N   | Minimum | Maximum | Mean    | Std.<br>Deviation |
|-----------------|-----|---------|---------|---------|-------------------|
| Aplikasi SIGNAL | 100 | 25.00   | 50.00   | 40.9700 | 5.75678           |
| Samsat Keliling | 100 | 27.00   | 45.00   | 39.5900 | 4.45198           |
| Drive Thru      | 100 | 18.00   | 30.00   | 24.0500 | 3.64144           |
| Kepuasan        | 100 | 12.00   | 20.00   | 17.7900 | 2.01156           |

Pelayanan

Valid N (Listwise) 100

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil analisis:

- 1) N merupakan jumlah responden yakni 100 orang
- 2) Tampilan tabel output spss di atas pada variabel Aplikasi S menunjukkan nilai minimum adalah 25,00, nilai maksimum adalah 50,00, nilai rata-ratanya adalah 40,9700 dengan nilai standar deviasi sebesar 5,75678.
- 3) Tampilan tabel output spss di atas pada variabel Samsat Keliling menunjukkan nilai minimum adalah 27,00, nilai maksimum adalah 45,00, nilai rata-ratanya adalah 39,5900 dengan nilai standar deviasi sebesar 4,45198.
- 4) Tampilan tabel output spss di atas pada variabel *Drive Thru* menunjukkan nilai minimum adalah 18,00, nilai maksimum adalah 30,00, nilai rata-ratanya adalah 24,0500 dengan nilai standar deviasi sebesar 3,64144.
- 5) Tampilan tabel output spss di atas pada variabel Kepuasan Pelayanan menunjukkan nilai minimum adalah 12,00, nilai maksimum adalah 20,00, nilai rata-ratanya adalah 17,7900 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,01156.

**Tabel 2. Uji Validitas**

| <i>Item</i> | <i>r Hitung</i> | <i>r Tabel</i> | <i>Sig</i> | <i>Keterangan</i> |
|-------------|-----------------|----------------|------------|-------------------|
| X1.1        | 0,667           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.2        | 0,845           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.3        | 0,842           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.4        | 0,735           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.5        | 0,836           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.6        | 0,791           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.7        | 0,778           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.8        | 0,782           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.9        | 0,833           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X1.10       | 0,766           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.1        | 0,689           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.2        | 0,665           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.3        | 0,712           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.4        | 0,772           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.5        | 0,788           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.6        | 0,746           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.7        | 0,750           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.8        | 0,702           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X2.9        | 0,643           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X3.1        | 0,778           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X3.2        | 0,439           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X3.3        | 0,829           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X3.4        | 0,804           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X3.5        | 0,847           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| X3.6        | 0,756           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |
| Y1          | 0,795           | 0,1966         | 0,000      | Valid             |

| Item | r Hitung | r Tabel | Sig   | Keterangan |
|------|----------|---------|-------|------------|
| Y2   | 0,843    | 0,1966  | 0,000 | Valid      |
| Y3   | 0,835    | 0,1966  | 0,000 | Valid      |
| Y4   | 0,835    | 0,1966  | 0,000 | Valid      |

Berdasarkan tabel diatas, dari  $R_{hitung}$  yang telah diuji melalui SPSS menunjukkan nilai yang lebih besar dari  $R_{tabel}$  yakni 0,1966. Sementara pada tabel Sig nilai koefisien <0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel SIGNAL (X1), Samsat Keliling (X2), *Drive Thru* (X3) dan Kepuasan Pelayanan (Y) dinyatakan Valid.

**Tabel 3. Reliabilitas Variabel**

| Variabel           | Cronbach Alpha | Cronbach Alpha Minimum | Keterangan |
|--------------------|----------------|------------------------|------------|
| SIGNAL             | 0,931          | 0,06                   | Reliabel   |
| Samsat Kelling     | 0,880          | 0,06                   | Reliabel   |
| <i>Drive Thru</i>  | 0,800          | 0,06                   | Reliabel   |
| Kepuasan Pelayanan | 0,845          | 0,06                   | Reliabel   |

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas variable SIGNAL (X1), Samsat Keliling (X2), *Drive Thru* (X3) dan Kepuasan Pelayanan (Y) menunjukkan nilai Alpha Cronbach > 0,06 dapat disimpulkan variabel di atas reliabel

**Tabel 4. Hasil Uji Kolmogorof Smirnof**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |  |                         |
|------------------------------------|----------------|--|-------------------------|
|                                    |                |  | Unstandardized Residual |
| N                                  |                |  | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           |  | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation |  | 1.45443612              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       |  | .047                    |
|                                    | Positive       |  | .039                    |
|                                    | Negative       |  | -.047                   |
| Test Statistic                     |                |  | .047                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                |  | .200 <sup>c,d</sup>     |

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa hasil dari uji *Kolmogorov-Smirnov* senilai 0,200 yang berarti > 0,05 dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolonieritas**

| Variabel        | Collinearity Statistics |       | Keterangan                      |
|-----------------|-------------------------|-------|---------------------------------|
|                 | Tolerance               | VIF   |                                 |
| SIGNAL          | 0,796                   | 1,256 | Tidak terjadi multikolonieritas |
| Samsat Keliling | 0,746                   | 1,341 | Tidak terjadi multikolonieritas |

|                   |       |       |                                 |
|-------------------|-------|-------|---------------------------------|
| <i>Drive Thru</i> | 0,755 | 1,325 | Tidak terjadi multikolonieritas |
|-------------------|-------|-------|---------------------------------|

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance disetiap variabel lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, kesimpulannya seluruh variabel tidak terjadi gejala multikolonieritas.

**Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas -Uji Glejser**

| Variabel          | Sig.  |
|-------------------|-------|
| (constant)        | 0,035 |
| SIGNAL            | 0,555 |
| Samsat Keliling   | 0,651 |
| <i>Drive Thru</i> | 0,314 |

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas nilai sigfikansi pada setiap variabel dengan Absolut Residual menunjukkan masing-masing variabel  $> 0,05$ . Maka pada uji heterokedastisitas melalui uji glejser tidak terjadi heterokedastisitas.

**Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Variabel          | Unstandardized coefficients<br>B |
|-------------------|----------------------------------|
| (constant)        | 4,381                            |
| SIGNAL            | 0,028                            |
| Samsat Keliling   | 0,219                            |
| <i>Drive Thru</i> | 0,150                            |

Sumber: Data diolah, 2025

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 4,381 + 0,028X_1 + 0,219X_2 + 0,150X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 4,381 menyatakan apabila variabel SIGNAL ( $X_1$ ), Samsat Keliling ( $X_2$ ), *Drive Thru* ( $X_3$ ) dianggap konstan, maka nilai Kepuasan Pelayanan ( $Y$ ) adalah 4,381.
2. Aplikasi SIGNAL ( $X_1$ )  
Nilai koefisien regresi variabel Aplikasi SIGNAL sebesar 0,028 dengan arah positif menyatakan apabila Aplikasi SIGNAL ada kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap, maka kepuasan pelayanan akan naik sebesar 0,028.
3. Samsat Keliling ( $X_2$ )  
Nilai koefisien regresi variabel Samsat Keliling sebesar 0,219 dengan arah positif menyatakan apabila Samsat Keliling ada kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap, maka kepuasan pelayanan akan naik sebesar 0,219.



#### 4. Drive Thru (X3)

Nilai koefisien regresi variabel *Drive Thru* sebesar 0,150 dengan arah positif menyatakan apabila *Drive Thru* ada kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap, maka kepuasan pelayanan akan naik sebesar 0,150.

**Tabel 8. Hasil Uji T**

| Variabel          | t     | Sig.  |
|-------------------|-------|-------|
| (constant)        | 2,951 | 0,004 |
| SIGNAL            | 0,969 | 0,335 |
| Samsat Keliling   | 5,664 | 0,000 |
| <i>Drive Thru</i> | 3,193 | 0,002 |

**Tabel 9. Hasil Uji F**

| Model      | F      | Sig                |
|------------|--------|--------------------|
| Regression | 29,210 | 0,000 <sup>b</sup> |

**Tabel 10. Hasil Uji F**

| Model      | F      | Sig                |
|------------|--------|--------------------|
| Regression | 29,210 | 0,000 <sup>b</sup> |

Berdasarkan hasil analisis uji F, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel Aplikasi SIGNAL ( $X_1$ ), Samsat Keliling ( $X_2$ ), dan Drive Thru ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan ( $Y$ ). Artinya, ketiga jenis layanan tersebut secara bersama-sama telah berhasil memberikan dampak yang signifikan dalam kepuasan pelayanan. Keberhasilan peningkatan kepuasan layanan publik seperti Samsat tidak cukup hanya mengandalkan satu bentuk inovasi, tetapi perlu diiringi dengan integrasi dan kesinambungan antarsistem layanan.

**Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model | R                 | R Square | Adjusted Square | R Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-----------------|------------------------------|---------------|
| 1     | .691 <sup>a</sup> | .477     | .461            | 1.47699                      | 1.827         |

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, nilai Adjusted Rsquare adalah 0,461 memiliki arti 46,1% variabel Kepuasan Pelayanan dapat dijelaskan atau di pengaruhi oleh ke tiga variabel sedangkan sisanya ( $100\% - 46,1\% = 53,9\%$ ) dipengaruhi oleh sebab-sebab lainnya.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Aplikasi SIGNAL terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H1 ditolak dan H0 diterima, dengan nilai sebesar  $0,335 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa aplikasi signal tidak mempengaruhi kepuasan pelayanan. Rendahnya tingkat pengguna Aplikasi SIGNAL bagi masyarakat yang berada di Samsat Kabupaten Madiun, masyarakat lebih nyaman menggunakan cara pembayaran pajak secara konvensional. Minimnya informasi mengenai tata cara penggunaan Aplikasi SIGNAL belum merata diterima oleh masyarakat, terutama di wilayah Samsat Kabupaten Madiun. Hal ini menyebabkan banyak orang belum mengetahui manfaat nyata dari aplikasi tersebut dalam membantu proses pelayanan. Meskipun dari aspek desain, dan fitur aplikasi menunjukkan kinerja yang baik, namun kinerja tersebut belum benar-benar dirasakan oleh masyarakat, sehingga tidak berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan temuan Suryani BB dkk., (2024) dan Akbari & Mubarak, (2024) Hasil berbeda ditunjukkan dalam penelitian Rafitanuri dkk., (2022).

### Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa H2 diterima, sementara hipotesis nol atau (H0) ditolak, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa layanan Samsat Keliling memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan dan kualitas layanan Samsat Keliling memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Banyak responden yang menyatakan sangat setuju dan merasakan bahwa layanan Samsat Keliling memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang dekat, cepat, dan responsif, terutama bagi mereka yang kesulitan mengakses kantor Samsat induk. Selain itu, mobilitas layanan yang ditawarkan melalui Samsat Keliling dianggap efektif dalam mengurangi antrean dan waktu tunggu, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih efisien. Layanan yang praktis dan efisien sangat dibutuhkan dalam administrasi pajak kendaraan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marina dkk., (2024) dan Mukadar dkk., (2024) Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Maulana, (2022).

### Pengaruh Drive Thru terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa H3 diterima dan H0 ditolak dengan nilai signifikansi ( $X_3$ ) sebesar  $0,002 < 0,05$  dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Drive Thru berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan layanan Drive Thru memberikan kemudahan dan

kenyamanan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi yang meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Responden yang merasakan manfaat dari layanan ini memberikan penilaian positif terhadap pengalaman mereka, terutama dalam hal sistem Drive Thru dapat lebih terkontrol dalam pendataan kendaraan bermotor, petugas sistem Drive Thru bersikap ramah, sopan, dan efisiensi waktu dianggap sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan public. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk., (2021) dan Damayanti & Prasetya, (2020) Hasil yang berbeda dengan penelitian ini Afidah & Setiawati, (2022).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari tiga jenis layanan yang diteliti, hanya Aplikasi SIGNAL yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Samsat Kabupaten Madiun, dengan nilai signifikansi  $0,335 > 0,05$ . Hal ini karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi tersebut. Sebaliknya, layanan Samsat Keliling dan *Drive Thru* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan, dengan nilai signifikansi masing-masing  $0,000$  dan  $0,002 < 0,05$ , karena kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan. Secara simultan, ketiga layanan ini bersama-sama juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan, dengan nilai signifikansi  $0,000$ . Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 46,1% kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh ketiga layanan tersebut, sementara 53,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### Saran

Diharapkan Samsat Kabupaten Madiun meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Aplikasi SIGNAL agar masyarakat lebih memahami manfaat dan cara penggunaannya. Selain itu, layanan Samsat Keliling dan *Drive Thru* yang telah memberikan kepuasan bagi wajib pajak perlu dipertahankan dan diperluas jangkauannya, terutama ke daerah terpencil dan lokasi strategis. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambah variabel seperti kepercayaan masyarakat, komunikasi petugas, dan keamanan layanan digital guna memperoleh gambaran lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. W., Wardani, D. K., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh Sistem Drive Thru, E-Samsat dan Akses Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2).
- Akbari, Y. R., & Mubarak, A. (2024). Implementasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital di UPTD Samsat Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 1561–15968.

- Anjani, Dharma, A. S., & Raudah, S. (2024a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(1).
- Anjani, Dharma, A. S., & Raudah, S. (2024b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(1).
- BB, S., Said, L. O. A., & Syaqira, A. (2024). Digitalisasi Layanan Samsat: Peningkatan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui e-Samsat di Kabupaten Muna. *Journal Publicuho*, 7(4), 2111–2126. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.573>
- Dolaris, A. G. S., & Nurodin, I. (2024). Analisis Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak (Samsat Cibadak). *Jurnal Ekonomi Revolusioner*, 7(8), 69–82.
- Marina, S., Maisarah, S., Ratna, & Delima, Rts. H. (2024). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Jasa Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24, 1767–1774. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5283>
- Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SIGNAL Di Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial (JHPIS)*, 1(3).
- Rizal, A. S. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor*. 7(1).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2). <https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.