



PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA LUBUKLINGGAU

Yuniar Hidayati¹, Ronal Aprianto², Surajiyo³, Sudarmono⁴, Dike Monika Jayanti⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Manajemen, ²Universitas Bina Insan Lubuklinggau

e-mail: *¹yuniarhidayati@gmail.com, ²ronalaprianto@gmail.com,

³surajiyo@univbinainsan.ac.id, ⁴sudarmonollg06@gmail.com, ⁵dikemonika28@gmail.com

Abstrak

Penelitian di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau bertujuan mengetahui pengaruh tiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dan simultan. Sampel penelitian berjumlah 155 masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian yang diperoleh 1). Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di mana $t_{hitung} 2,627 > t_{tabel} 1,975$ dan juga Sig sebesar $0,010 < 0,05$. 2). Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di mana $t_{hitung} 3,965 > t_{tabel} 1,975$ dan juga Sig sebesar $0,000 < 0,05$. 3). Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di mana $t_{hitung} 2,896 > t_{tabel} 1,975$ dan juga Sig sebesar $0,004 < 0,05$. 4). Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di mana $t_{hitung} 8,584 > t_{tabel} 1,975$ dan juga Sig sebesar $0,000 < 0,05$. 5). Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di mana $t_{hitung} 5,081 > t_{tabel} 1,975$ dan juga Sig sebesar $0,000 < 0,05$. 6). Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di mana $F_{hitung} 42,937 > F_{tabel} 3,06$ dan juga Sig sebesar $0,000 < 0,05$. 7). Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas layanan sebagai variabel intervening di mana $F_{hitung} 34,274 > F_{tabel} 2,66$ dan juga Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Motivasi; Lingkungan Kerja; Kualitas Layanan; Kepuasan Masyarakat

Abstract

The purpose of research in Office of Integrated Administration System Lubuklinggau City was to determine the influence of independence variables to dependence variable, both simultaneously and partially. The amount of sample in this research were 155 people as service users. Data analysis using path analysis. The results obtained are 1). Motivation partially has significant influence to public satisfaction where $t_{count} 2,627 > t_{table} 1,975$ and also Sig $0,010 < 0,05$. 2). Motivation partially has significant influence to service quality where $t_{count} 3,965 > t_{table} 1,975$ and also Sig $0,000 < 0,05$. 3). Working environment partially has significant influence to public satisfaction where $t_{count} 2,896 > t_{table} 1,975$ and Sig is $0,004$. 4). Working environment partially has significant influence to service quality where $t_{count} 8,584 > t_{table} 1,975$ and also sig of $0,000 < 0,05$. 5). Service quality partially has significant influence to public satisfaction where $t_{count} 5,081 > t_{table} 1,975$ and also sig of $0,000 < 0,05$. 6). Motivation and working environment simultaneously has significant influence to service quality where $F_{count} 42,937 > F_{table} 3,06$ and also Sig $0,000 < 0,05$. 7). Motivation and working environment simultaneously has significant influence to public satisfaction with service quality as an intervening variable where $F_{count} 34,274 > F_{table} 2,66$ and also Sig $0,000 < 0,05$.

Keywords : Motivation¹; Work Environment²; Service Quality³; Public Satisfaction⁴

I. PENDAHULUAN

Proses pembangunan suatu Daerah tidak dapat dilepaskan dari faktor ketersediaan anggaran pembangunan. Variabel anggaran pembangunan merupakan katalisator dalam proses pembangunan. Pajak sebagai salah satu sumber pendapatan, memiliki peran strategis untuk menjamin kelancaran proses pembangunan. Selain digunakan untuk pembangunan sarana dan prasarana, pajak yang diperoleh dari masyarakat akan digunakan menjamin ketersediaan berbagai layanan publik (*public services*). Salah satu sumber pendapatan daerah berasal dari pajak kendaraan bermotor roda dua maupun kendaraan bermotor roda empat atau lebih.

Menjawab ekspektasi dari masyarakat akan layanan yang mudah, cepat dan terintegrasi, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan membentuk Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) di setiap Kabupaten/ Kota. UPTB yang ada menerapkan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor terintegrasi dalam satu atap, yang lazim dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau bertugas melayani masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Layanan Kantor Samsat Kota Lubuklinggau tidak sebatas pembayaran pajak kendaraan bermotor saja, namun juga mencakup pembayaran pajak air permukaan, pajak rokok dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor, seperti tertuang dalam kumpulan Peraturan Pajak Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2018. Sebagai sesuatu yang bersifat abstrak (*intangible*), maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Samsat Kota Lubuklinggau sangat dipengaruhi oleh variabel-variabel seperti kualitas layanan, lingkungan di mana proses layanan

diberikan, dan tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Kantor Samsat Kota Lubuklinggau telah melakukan sosialisasi fungsi dan peran Kantor Samsat bagi masyarakat. Upaya yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan motivasi masyarakat dalam membayar pajak khususnya kendaraan bermotor tepat waktu setiap tahunnya. Program pemutihan pajak kendaraan bermotor, penghapusan denda keterlambatan, samsat online, dan membuka gerai samsat di pusat perbelanjaan, merupakan upaya yang diambil untuk meningkatkan motivasi masyarakat dalam membayar pajak.

Kurangnya motivasi masyarakat dalam membayar pajak disebabkan stigma masa lalu tentang rumitnya proses membayar pajak baik dari aspek kelengkapan berkas yang dibutuhkan dan waktu layanan yang tidak pasti. Selain itu, Kantor Samsat yang seringkali berada dalam satu lingkungan dengan Kantor Kepolisian juga menimbulkan kesan yang tidak ramah terhadap masyarakat. Serangkaian faktor-faktor tersebut di atas, membuat masyarakat bersikap kurang responsif terhadap upaya-upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Samsat Kota Lubuklinggau. Oleh karena itu, upaya penyederhanaan prosedur layanan, kemudahan dalam proses pembayaran, dan adanya jaminan kepastian mengenai waktu dan biaya layanan mutlak dibutuhkan untuk meningkatkan motivasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dapat ditingkatkan.

Motivasi merupakan dorongan dalam diri manusia untuk melakukan sesuatu secara sadar dan sukarela. Motivasi didasarkan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan hidup. Begitu pula halnya dengan motivasi masyarakat dalam membayar pajak. Jika masyarakat dapat melihat secara nyata hasil dari pajak yang

dibayarkan, maka secara sadar dan sukarela akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak yang dipungut dari masyarakat mutlak diperlukan (Wahyudi et al., 2020).

Peningkatan kualitas lingkungan kerja bagi para pegawai dan masyarakat pengguna layanan, merupakan upaya menghilangkan stigma lama mengenai layanan Kantor Samsat yang terkesan rumit. Adanya alur pelayanan, pusat bantuan informasi, dan jaminan mengenai waktu layanan merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan motivasi masyarakat dalam membayar pajak. Namun demikian, upaya peningkatan kualitas lingkungan kerja masih dihadapkan pada serangkaian kendala seperti ruang pelayanan yang kurang representatif, sehingga menurunkan tingkat kenyamanan masyarakat. Dari aspek pegawai pemberi layanan, kurang efesiennya sirkulasi pegawai dan penataan ruang yang kurang memperhatikan aspek Ergonomi menjadikan pegawai lebih cepat merasa lelah. Selain itu, Pencahayaan di ruangan yang kurang optimal dan sirkulasi udara yang kurang baik juga berdampak pada menurunnya kualitas lingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan kualitas lingkungan kerja yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada kualitas layanan yang bermuara pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Variabel lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, motivasi dan kualitas layanan yang dihasilkan oleh karena itu, kelengkapan fasilitas kerja, hubungan yang baik antar rekan kerja dan suasana kerja yang nyaman dan Ergonomis merupakan faktor yang perlu diperhatikan oleh organisasi. Lingkungan kerja di Kantor Samsat Kota Lubuklinggau saat ini masih kurang memadai. Kurangnya fasilitas

penunjang kerja di area layanan yang kurang tertata rapi, merupakan permasalahan terkait lingkungan kerja. Pencahayaan di ruangan yang kurang optimal dan sirkulasi udara yang kurang baik juga berdampak pada menurunnya kualitas lingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan kualitas lingkungan kerja yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada kualitas layanan yang bermuara pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sebagai Organisasi dengan tugas dan fungsi memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat, maka layanan yang prima mutlak diperlukan. Namun demikian, Kantor Samsat Kota Lubuklinggau masih dihadapkan pada permasalahan terkait sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurang meratanya informasi yang diterima masyarakat terkait standar operasional prosedur, dan perbedaan aturan/ acuan pekerjaan dari masing-masing instansi di Kantor Samsat dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Westbrook dan Reilly dalam Tjiptono, kepuasan didefinisikan sebagai respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk/ jasa yang pernah digunakan sebelumnya. Kepuasan masyarakat berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan (*trust*) yang dimiliki masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Semakin tinggi baik layanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Motivasi adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motivasi

mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Motivasi membayar pajak adalah dorongan yang timbul dari dalam diri wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tidak ada niat untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakan.

Lingkungan kerja didefinisikan sebagai keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain.

Layanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat lain mengenai definisi kualitas layanan adalah proses pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok sebagai suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

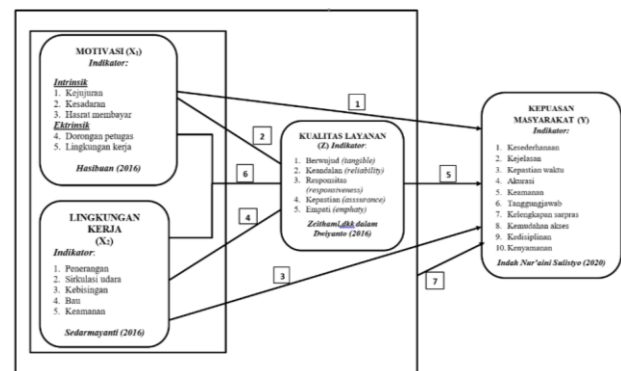
Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No.	Judul Penelitian	Keterangan
1.	Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan	Penelitian Kuantitatif Tahun 2016
2.	Pengaruh	Penelitian

	Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan	Kuantitatif Tahun 2016
3.	<i>The Effect of Career Development and Servant Leadership on Employee Performance with Work Motivation as an Intervening Variable in the Employment Agency and Human Resources Development Denpasar City</i>	Penelitian Kuantitatif Tahun 2016

2.1 Kerangka Berpikir

Peneliti menyusun kerangka berpikir pada penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

2.2 Hipotesis

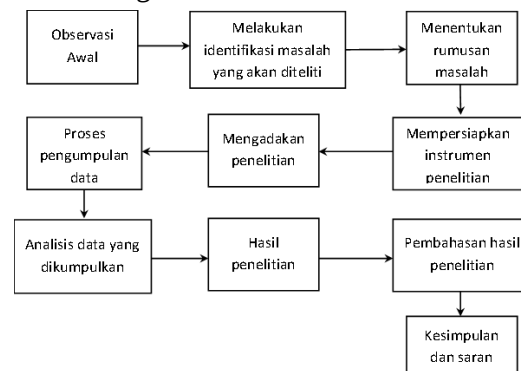
- Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau.
- Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di

- Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau.
- c. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau.
 - d. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau.
 - e. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau.
 - f. Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau.
 - g. Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau dengan kualitas layanan sebagai variabel intervening

III. METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah desain asosiatif kuantitatif yang bertujuan untuk menguraikan hubungan antara dua variabel atau lebih yang akan diujikan. Selain itu, desain asosiatif kausal digunakan untuk menjelaskan dan menggambarkan hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi), variabel dependen (dipengaruhi) dan variabel antara (intervening). Dalam penelitian ini variabel bebas pertama (X_1) adalah motivasi, variabel bebas kedua (X_2) adalah lingkungan kerja, kualitas layanan dijadikan sebagai variabel intervening (Z), dan

variabel terikat (Y) adalah kepuasan masyarakat. Tahapan dalam desain penelitian yang dilakukan, dideskripsikan melalui bagan di bawah ini :



Gambar 2. Rancangan Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[12]. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang berjumlah 155 orang, yang merupakan masyarakat yang menggunakan layanan

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipelajari dalam suatu penelitian dan hasilnya akan dianggap menjadi gambaran bagi populasi asalnya, tetapi bukan populasi itu sendiri. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 155 orang yang merupakan masyarakat pengguna layanan Kantor Samsat Kota Lubuklinggau

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau yang beralamat di Jl. Letkol Sukirno Kelurahan Air Kuti Kecamatan Lubuklinggau Timur I. Adapun visi dan misi Kantor Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau, sebagai berikut :

Visi organisasi adalah Mewujudkan Pendapatan Asli Daerah sebagai Potensi Utama Mendukung Otonomi Provinsi Sumatera Selatan yang Bersatu Teguh. Visi organisasi kemudian dijabarkan dalam misi organisasi sebagai berikut :

1. Memberikan kualitas pelayanan terbaik demi meningkatkan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Mencegah dan menetralsisir terjadinya kejahatan yang berkaitan dengan dokumen dan surat-surat kendaraan bermotor.
3. Memberikan kepastian jaminan santunan pada korban kecelakaan.

Kantor Samsat Kota Lubuklinggau sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) bertanggungjawab terhadap serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Pembayaran Pajak Air Permukaan (PAP) secara terintegrasi dan terkoordinasi.

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum uji statistik dilakukan, item pernyataan akan terlebih dahulu diuji menggunakan uji validitas. data yang berasal dari variabel bebas dan variabel terikat yaitu motivasi, lingkungan kerja, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan uji validitas pernyataan menggunakan SPSS dianggap valid apabila nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} sebesar 0,444.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Motivasi

No.	Pernyataan Variabel Motivasi	R_{hitung}	R_{tabel} ($\alpha = 0,05$); N=20	Keterangan
1	Kendaraan yang dimiliki terdaftar atas nama saya sendiri	0,727	0,444	Valid
2	Saya memberikan data mengenai tipe dan jenis kendaraan secara jelas	0,641	0,444	Valid
3	Saya menyadari pentingnya membayar pajak kendaraan	0,753	0,444	Valid
4	Pajak kendaraan yang saya bayarkan bertujuan untuk meningkatkan kualitas infrastruktur jalan	0,621	0,444	Valid
5	Saya selalu membayar secara tepat waktu	0,532	0,444	Valid
6	Pajak kendaraan yang dibayarkan akan digunakan untuk meningkatkan keselamatan saya di jalan	0,544	0,444	Valid
7	Sosialisasi yang dilakukan petugas Kantor Samsat berguna bagi saya dalam memahami arti pentingnya membayar pajak kendaraan	0,681	0,444	Valid
8	Petugas Kantor Samsat sangat kooperatif terhadap pelaku wajib pajak	0,531	0,444	Valid
9	Fasilitas parkir di Kantor Samsat masih perlu ditingkatkan	0,597	0,444	Valid
10	Sarana pendukung di ruang layanan Kantor Samsat masih perlu ditambah	0,632	0,444	Valid

Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel Motivasi

Variabel Pernyataan	Koefisien <i>Cronbach Alpha</i>	r_{tabel} n=20	Kesimpulan
Motivasi (X_1)	0,763	0,444	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat korelasi skor variabel motivasi (X_1) nilai koefisien *Cronbach Alpha* r_{hitung} (0,763) $>$ r_{tabel} (0,444) dan alpha 5% ($\alpha = 0,05$, N=20). Hasil olah data menunjukkan bahwa indikator dalam variabel menunjukkan bahwa data dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat dijadikan alat ukur pada peneliti selanjutnya.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja

No.	Pernyataan Variabel Lingkungan Kerja	R _{hitung}	R _{tabel} ($\alpha = 0,05$; N=20)	Keterangan
1	Intensitas cahaya di ruang loket layanan sudah memadai	0,534	0,444	Valid
2	Pencapaian yang kurang maksimal dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan terhadap masyarakat	0,621	0,444	Valid
3	Sirkulasi udara di ruang tunggu Kantor Samsat cukup baik	0,745	0,444	Valid
4	Pendingin ruangan di area ruang tunggu Kantor Samsat sangat membantu proses sirkulasi udara	0,624	0,444	Valid
5	Tingkat kebisingan di area layanan masih dalam batas yang wajar	0,589	0,444	Valid
6	Pemasangan peredam suara dapat menekan tingkat kebisingan	0,553	0,444	Valid
7	Ruangan yang beraroma sejuk dapat meningkatkan kinerja layanan pegawai	0,671	0,444	Valid
8	Terdapat pengharum ruangan di area layanan yang mampu meminimalisir bau yang menyengat	0,692	0,444	Valid
9	Tempat kerja saya menjamin keamanan pegawainya dalam bekerja	0,585	0,444	Valid
10	Dukungan kamera pemantau (CCTV) meningkatkan rasa aman bagi masyarakat selaku wajib pajak	0,711	0,444	Valid

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja

Variabel Pernyataan	Koefisien Cronbach Alpha	r _{tabel} n=20	Kesimpulan
Lingkungan Kerja (X ₂)	0,716	0,444	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat korelasi skor variabel lingkungan kerja (X₂) nilai koefisien *Cronbach Alpha* r_{hitung} (0,716) > r_{tabel} (0,444) dan alpha 5% ($\alpha = 0,05$, N=20). Hasil olah data menunjukkan bahwa indikator dalam variabel menunjukkan bahwa data dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat dijadikan alat ukur pada peneliti selanjutnya.

Tabel 6. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

No.	Pernyataan Variabel Kualitas Layanan	R _{hitung}	R _{tabel} ($\alpha = 0,05$; N=20)	Keterangan
1	Tempat layanan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukung yang memadai	0,727	0,444	Valid
2	Pelayanan prima merupakan wujud nyata dari kualitas layanan	0,741	0,444	Valid
3	Pegawai pemberi layanan mengerti dan memahami standar operasional layanan	0,553	0,444	Valid
4	Pegawai pemberi layanan memahami tugas pokok dan fungsi layanan yang akan diberikan kepada masyarakat	0,621	0,444	Valid
5	Pegawai pemberi layanan terbuka terhadap kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat	0,532	0,444	Valid
6	Pegawai harus mampu memberi solusi dalam proses layanan kepada masyarakat	0,544	0,444	Valid
7	Waktu penyelesaian proses layanan harus tepat dan terukur sesuai standar operasional	0,681	0,444	Valid
8	Pegawai pemberi layanan memastikan tidak ada biaya tambahan di luar biaya yang sudah ditetapkan	0,531	0,444	Valid
9	Pegawai tidak berpihak ke kelompok tertentu dalam proses layanan	0,597	0,444	Valid
10	Pegawai pemberi layanan memposisikan dirinya dari sudut pandang penerima layanan	0,632	0,444	Valid

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Variabel Pernyataan	Koefisien Cronbach Alpha	r _{tabel} n=20	Kesimpulan
Kualitas Layanan (Z)	0,719	0,444	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat korelasi skor variabel kualitas layanan (Z) nilai koefisien *Cronbach Alpha* r_{hitung} (0,719) > r_{tabel} (0,444) dan alpha 5% ($\alpha = 0,05$, N=20). Hasil olah data menunjukkan bahwa indikator dalam variabel menunjukkan bahwa data dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat dijadikan alat ukur pada peneliti selanjutnya.

Tabel 8. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat	R _{hitung}	R _{tabel} ($\alpha = 0,05$; N=20)	Keterangan
1	Proses pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat cukup mudah dipahami	0,569	0,444	Valid
2	Dokumen yang dibutuhkan untuk mengurus proses pembayaran pajak kendaraan cukup sederhana	0,676	0,444	Valid
3	Ahli pelayanan di Kantor Samsat dapat menjelaskan secara mendetail oleh pegawai pemberi layanan	0,673	0,444	Valid
4	Biaya yang dibutuhkan diterangkan secara transparan	0,509	0,444	Valid
5	Untuk memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) hanya dibutuhkan waktu selama satu jam	0,745	0,444	Valid
6	Proses balik nama Bulu Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja	0,624	0,444	Valid
7	Saya mendapat informasi mengenai prosedur layanan langsung dari pegawai Kantor Samsat	0,589	0,444	Valid
8	Petugas Kantor Samsat melakukan pemeriksaan dokumen kelengkapan berkas pembayaran pajak secara cermat	0,653	0,444	Valid
9	Masyarakat merasa aman saat melakukan pembayaran pajak langsung di Kantor Samsat	0,581	0,444	Valid
10	Petugas di Kantor Samsat bersikap sangat kooperatif sehingga masyarakat merasa aman	0,621	0,444	Valid
11	Pegawai Kantor Samsat dengan teliti mendengarkan keluhan yang masyarakat sampaikan	0,645	0,444	Valid
12	Apartir Kantor Samsat dapat memberikan solusi atas keluhan yang masyarakat sampaikan	0,564	0,444	Valid
13	Jumlah loket pembayaran yang tersedia di Kantor Samsat cukup memadai	0,529	0,444	Valid
14	Gedung tempat layanan di Kantor Samsat sudah cukup memadai sehingga masyarakat cukup nyaman	0,538	0,444	Valid
15	Loket pembayaran pajak di area publik seperti mall sangat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak	0,621	0,444	Valid
16	Masyarakat dapat melakukan pengecekan status pembayaran pajak dengan mudah melalui website yang disediakan oleh Kantor Samsat	0,675	0,444	Valid
17	Pegawai pemberi layanan di Kantor Samsat bersikap ramah	0,564	0,444	Valid
18	Petugas keamanan menertibkan antrian masyarakat di loket antrian pembayaran pajak secara teratur	0,593	0,444	Valid
19	Area parkir yang memadai cukup memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin membayar pajak	0,588	0,444	Valid
20	Fasilitas di ruang tunggu yang diraskan masyarakat dapat meningkatkan rasa nyaman	0,621	0,444	Valid

Tabel 9. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel Pernyataan	Koefisien <i>Cronbach Alpha</i>	R _{tabel} n=20	Kesimpulan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,803	0,444	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat korelasi skor variabel kepuasan masyarakat (Y) nilai koefisien *Cronbach Alpha* r_{hitung} (0,803) > r_{tabel} (0,444) dan alpha 5% ($\alpha = 0,05$, N=20). Hasil olah data menunjukkan bahwa indikator dalam variabel menunjukkan bahwa data dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat dijadikan alat ukur pada peneliti selanjutnya

4.2 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan dalam penelitian. Tingkat kenormalan distribusi data sangat penting karena data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dapat dianggap mewakili populasi

Tabel 10. Uji Normalitas Data

		MOTIVASI	LINGKUNGAN KERJA	KUALITAS LAYANAN	KEPUASAN MASYARAKAT
N		155	155	155	155
Normal	Mean	41.8581	42.0645	41.9677	84.1677
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.51146	3.20040	3.31157	5.67727
Most Extreme	Absolute	.132	.128	.163	.126
Differences	Positive	.132	.128	.163	.126
	Negative	-.079	-.063	-.075	-.081
Test Statistic		.132	.128	.163	.126
Asymp. Sig. (2-tailed)		.087 ^c	.081 ^c	.079 ^c	.084 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil tes of normality di atas menunjukkan nilai signifikansi (Sig) untuk variabel motivasi memiliki nilai 0,087^c. Sedangkan Sig untuk variabel lingkungan kerja memiliki nilai 0,081^c, kemudian variabel kualitas layanan bernilai 0,079^c dan variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai signifikansi (Sig) 0,084^c. Karena nilai ketiganya > 0,05, maka variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi data normal.

4.3 Hasil Uji Hipotesis

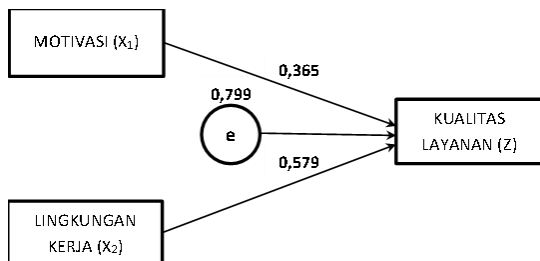
a. Uji Analisis Jalur

Analisis jalur adalah metode analisis data multivariat dependensi yang digunakan untuk menguji hipotesis hubungan asimetris yang dibangun atas dasar kajian teori tertentu, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis jalur menggunakan program SPSS menggunakan dua tahapan regresi. Tahapan regresi pertama menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel intervening. Tahapan regresi kedua menguji pengaruh variabel bebas (motivasi dan lingkungan kerja) dan variabel intervening (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat).

1. Uji Model Regresi Tahap I

Model regresi tahap I bertujuan untuk melihat pengaruh langsung dari

variabel motivasi dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas, terhadap kualitas layanan sebagai variabel intervening. Model regresi tahap I digambarkan melalui bagan, di bawah ini :



Gambar 3. Model Regresi Tahap I

Dari hasil pengolahan data, diperoleh nilai pengaruh parsial variabel motivasi (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kualitas layanan (Z) sebagai variabel intervening. Besarnya nilai pengaruh parsial masing-masing variabel bebas, tergambar melalui tabel di bawah ini :

Tabel 11. Hasil Uji Signifikansi Parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14.176	3.380		4.194
	MOTIVASI	.361	.036	.365	3.965
	LINGKUNGAN KERJA	.600	.070	.579	8.584

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

Berdasarkan hasil perhitungan, variabel motivasi memiliki nilai t_{hitung} 3,965 > t_{tabel} 1,975 dan nilai Sig 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan jika variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima.

Variabel lingkungan kerja memiliki nilai t_{hitung} 8,5842 > t_{tabel} 1,975 dan nilai Sig 0,000 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan jika variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan. Dengan

demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima.

Nilai koefisien jalur untuk masing-masing variabel, menggunakan nilai *Standardized Coefficients Beta*. Besarnya nilai koefisien jalur variabel motivasi sebesar 0,365

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 ^a	.361	.353	2.66453

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh besarnya nilai *R Square* adalah 0,361. Ini berarti terdapat hubungan positif antara variabel motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan sebagai variabel intervening. Besarnya pengaruh variabel motivasi (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap variabel kualitas layanan (Z) adalah sebesar 0,361 atau sebesar 36,1%. Adapun sisa pengaruh sebesar 63,9% berasal dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 13. Hasil Uji Signifikansi Simultan

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	609.680	2	304.840	42.937
	Residual	1079.159	152	7.100	
	Total	1688.839	154		

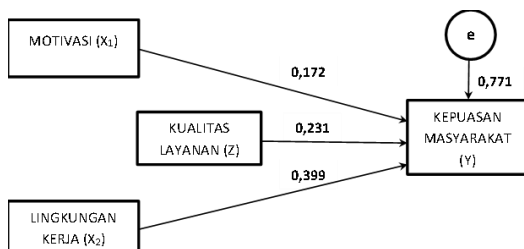
a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI

Berdasarkan rekapitulasi hasil Uji F di atas dapat dijelaskan bahwa variabel motivasi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai $F_{hitung} = 42,937 > F_{tabel} = 3,06$ dengan nilai signifikansi Sig = 0,000^b < $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel motivasi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas layanan. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian terbukti dan dapat diterima.

2. Uji Model Regresi Tahap II

Model regresi tahap II bertujuan untuk melihat pengaruh langsung dari variabel motivasi (X_1), lingkungan kerja (X_2) dan kualitas layanan (Z) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel terikat. Model regresi tahap II digambarkan melalui bagan, di bawah ini :



Gambar 4. Model Regresi Tahap II

Dari hasil pengolahan data, diperoleh nilai pengaruh parsial variabel motivasi, lingkungan kerja, dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Besarnya nilai pengaruh parsial masing-masing variabel bebas, tergambar melalui tabel di bawah ini :

Tabel 14. Hasil Uji Signifikansi Parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	26.606	5.925		.000
	MOTIVASI	.278	.106	.172	.010
	LINGKUNGAN KERJA	.409	.141	.231	.004
	KUALITAS LAYANAN	.684	.135	.399	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil perhitungan, variabel motivasi memiliki nilai t_{hitung} 2,627 > t_{tabel} 1,975 dan nilai Sig 0,010 < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan jika variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima.

Variabel lingkungan kerja memiliki nilai t_{hitung} 2,896 > t_{tabel} 1,975 dan nilai Sig 0,004 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan jika variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan

demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima.

Variabel kualitas layanan memiliki nilai t_{hitung} 5,081 > t_{tabel} 1,975 dan nilai Sig 0,000 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan jika variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima

Nilai koefisien jalur untuk masing-masing variabel, menggunakan nilai *Standardized Coefficients Beta*. Besarnya nilai koefisien jalur variabel motivasi sebesar 0,172. Nilai koefisien jalur variabel lingkungan kerja adalah sebesar 0,231.

Tabel 15. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	.405	.393	4.42216

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh besarnya nilai *R Square* adalah 0,405. Ini berarti terdapat hubungan positif antara variabel motivasi, lingkungan kerja, dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Besarnya pengaruh variabel motivasi (X_1), lingkungan kerja (X_2) dan kualitas layanan (Z) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,405 atau sebesar 40,5%. Adapun sisa pengaruh sebesar 59,5% berasal dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 16. Hasil Uji Signifikansi Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2010.761	3	670.254	34.274	.000
Residual	2952.878	151	19.555		
Total	4963.639	154			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

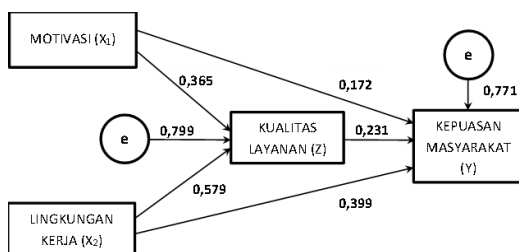
b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA

Berdasarkan rekapitulasi hasil Uji F di atas dapat dijelaskan bahwa variabel

motivasi, lingkungan kerja dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan berdasarkan nilai $F_{hitung} = 34,274 > F_{tabel} = 2,66$ dengan nilai signifikansi $Sig = 0,000b < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel motivasi, lingkungan kerja dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian terbukti dan dapat diterima.

3. Model Struktural Regresi

Dari hasil analisis jalur terhadap model regresi tahap I dan tahap II, maka nilai hasil analisis jalur digabungkan menjadi model struktural regresi (*full model*) yang digambarkan melalui bagan, di bawah ini :



Gambar. 5 Model Regresi Tahap II

4.4 Pembahasan Penelitian

a. Motivasi Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai pengaruh parsial variabel kecerdasan emosional $t_{hitung} 2,627 > t_{tabel} 1,975$ dan nilai $Sig 0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, terdapat pengaruh parsial variabel kecerdasan emosional (X_1) terhadap variabel kinerja (Y). Nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,172, merupakan nilai koefisien jalur untuk variabel kecerdasan emosional. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan diterima.

Motivasi yang dimiliki seseorang didasarkan pada dorongan untuk mencapai tujuan. Bagi organisasi Kantor Samsat Kota Lubuklinggau motivasi para wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan secara tepat waktu setiap tahunnya merupakan faktor penentu keberhasilan sasaran capaian organisasi. Namun demikian hal tersebut tidak mungkin dapat dicapai tanpa adanya tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam proses layanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Kota Lubuklinggau. Oleh karena itu, peningkatan sarana prasarana dan kualitas sumber daya organisasi merupakan hal yang mutlak diperlukan agar motivasi wajib pajak dapat dijaga dan ditingkatkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Faizah, Anak Agung Putu Agung, I Wayan Widnyana pada tahun 2020 menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif, signifikan dan simultan terhadap kinerja pegawai.

b. Motivasi Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Layanan

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai pengaruh parsial variabel motivasi $t_{hitung} 3,965 > t_{tabel} 1,975$ dan nilai $Sig 0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, variabel motivasi (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan (Z). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien jalur variabel motivasi sebesar 0,365. Nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,365 membuktikan jika variabel motivasi memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kualitas layanan. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan diterima.

Hasil penelitian ini, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Septia Wahyudi, Indra Prasetyo, Chamariyah pada

tahun 2020. Hasil penelitian memberikan gambaran jika secara parsial komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan.

c. Lingkungan Kerja Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai pengaruh parsial variabel lingkungan kerja $t_{hitung} 2,896 > t_{tabel} 1,975$ dan nilai Sig $0,004 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, variabel lingkungan kerja (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien jalur variabel lingkungan kerja sebesar 0,231. Nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,231 membuktikan jika variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan diterima.

Lingkungan kerja yang baik serta memperhatikan aspek kenyamanan (ergonomi) kerja akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Kurangnya pencahayaan, sirkulasi udara yang kurang baik, dan suhu ruangan yang panas akan berdampak kelelahan tubuh yang lebih cepat. Selain mengakibatkan kelelahan tubuh yang lebih cepat, lingkungan kerja yang baik juga bertujuan untuk meminimalisir kecelakaan kerja. Lingkungan kerja yang baik tidak hanya memengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Samsat Kota Lubuklinggau saja, namun juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

Hasil penelitian ini, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lisa

Handayani dan Nanik Suryani pada tahun 2019. Hasil penelitian memberikan gambaran jika lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

d. Lingkungan Kerja Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Layanan

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai pengaruh parsial variabel lingkungan kerja $t_{hitung} 8,584 > t_{tabel} 1,975$ dan nilai Sig $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, variabel lingkungan kerja (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan (Z). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien jalur variabel lingkungan kerja sebesar 0,579. Nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,579 membuktikan jika variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kualitas layanan. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan diterima.

Hasil penelitian ini, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lisa Handayani dan Nanik Suryani pada tahun 2019. Hasil penelitian memberikan gambaran jika lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan.

e. Kualitas Layanan Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai pengaruh parsial variabel kualitas layanan $t_{hitung} 5,081 > t_{tabel} 1,975$ dan nilai Sig $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, variabel kualitas layanan (Z) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien jalur variabel lingkungan kerja sebesar 0,399. Nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,399

membuktikan jika variabel kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan diterima.

f. Motivasi dan Lingkungan Kerja Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Layanan

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai pengaruh simultan variabel motivasi (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) $F_{hitung} 42,937 > F_{tabel} 3,06$ dan nilai Sig $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, variabel motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan diterima.

g. Motivasi dan Lingkungan Kerja Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai pengaruh simultan variabel motivasi (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan kualitas layanan (Z) $F_{hitung} 34,274 > F_{tabel} 2,66$ dan nilai Sig $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, variabel motivasi, lingkungan kerja, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Nilai pengaruh tidak langsung variabel motivasi (X_1) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) melalui variabel kualitas layanan (Z), diperoleh dari hasil perkalian nilai koefisien jalur variabel motivasi terhadap variabel kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening, sebagai berikut : $0,365 \times 0,399 = 0,146$. Besar total pengaruh variabel motivasi terhadap variabel kepuasan masyarakat, merupakan

penjumlahan besar pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung variabel motivasi terhadap variabel kepuasan masyarakat, sehingga diperoleh nilai pengaruh total = $0,365 \times 0,146 = 0,511$. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai pengaruh langsung variabel motivasi lebih kecil dari nilai pengaruh tidak langsung variabel motivasi melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening. Dengan demikian, secara tidak langsung variabel motivasi melalui variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Nilai pengaruh tidak langsung variabel lingkungan kerja (X_2) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) melalui variabel kualitas layanan (Z), diperoleh dari hasil perkalian nilai koefisien jalur variabel lingkungan kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening, sebagai berikut : $0,579 \times 0,399 = 0,231$. Besar total pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat, merupakan penjumlahan besar pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung variabel lingkungan kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat, sehingga diperoleh nilai pengaruh total = $0,579 \times 0,231 = 0,810$. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai pengaruh langsung variabel lingkungan kerja lebih kecil dari nilai pengaruh tidak langsung variabel lingkungan kerja melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening. Dengan demikian, secara tidak langsung variabel lingkungan kerja melalui variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (Z) sebagai variabel intervening memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) sebagai variabel

bebas. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti dan diterima.

V. KESIMPULAN

- a. Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Lubuklinggau.
- b. Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Kantor Samsat Kota Lubuklinggau.
- c. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Lubuklinggau.
- d. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Kantor Samsat Kota Lubuklinggau.
- e. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Lubuklinggau.
- f. Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Lubuklinggau.
- g. Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Lubuklinggau melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening.

VI. SARAN

- a. Motivasi merupakan sesuatu yang bersifat intrinsik. Oleh karena itu, motivasi dan proses membangun tim kesadaran masyarakat dalam membayar pajak tidak dapat dilepaskan dari kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Kota Lubuklinggau. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana mutlak diperlukan
- b. Lingkungan kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan

- yang dihasilkan. Oleh karena itu, organisasi harus memperhatikan kualitas lingkungan kerja yang ada. Peningkatan fasilitas pendukung seperti furniture kantor yang memiliki tingkat ergonomi yang baik, akan berdampak pada menurunnya tingkat kelelahan (*fatigue*) sehingga pegawai dapat memberikan layanan lebih baik bagi masyarakat. Kantor Sistem Administrasi Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau harus melakukan penilaian kembali mengenai aspek kualitas lingkungan kerja eksisting, dan melakukan peningkatan yang diperlukan sesuai standar yang ada.
- c. Layanan yang berkualitas merupakan faktor yang menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Sebagai penyelenggara layanan Kantor Sistem Administrasi Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau dituntut memiliki tingkat motivasi yang tinggi dan didukung oleh lingkungan kerja yang baik.
 - d. Kualitas layanan di Kantor Sistem Administrasi Satu Atap (Samsat) Kota Lubuklinggau dapat ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi pegawai pemberi layanan. Layanan berkualitas sangat ditentukan oleh transparansi dan akuntabilitas dalam proses layanan. Oleh karena itu, organisasi harus memberikan informasi yang jelas dan detail kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan, maka proses digitalisasi terkait biaya, kelengkapan dokumen yang diperlukan dapat dijadikan sebagai solusi. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur digital seperti website, pusat layanan digital, formulir aplikasi dan pembayaran digital mutlak diperlukan. Digitalisasi layanan tidak hanya mampu mengurangi beban kerja pegawai, namun juga memudahkan

proses kontrol dan evaluasi layanan, sehingga organisasi mampu merespon setiap tantangan secara cepat dan tepat.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- F. Tjiptono, *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2018.
- H. Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- M. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- N. Purwanto, *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana, 2020.
- D. Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS, 2019.
- L. P. Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018.
- M. Busro, "Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia," Jakarta: Prenadamedia Grup, 2018.
- L. Handayani and N. Suryani, "Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan," *Econ. Educ. Anal. J.*, vol. 8, no. 2, pp. 743–757, 2019.
- S. Wahyudi, I. Prasetyo, and Chamariyah, "Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan," *J. Manaj. dan Adm. Publik*, vol. 3, no. 2, pp. 2612–2142, 2020.
- Faizah, A. A. P. Agung, and I. W. Widnyana, "The Effect of Career Development and Servant Leadership on Employee Performance with Work Motivation as an Intervening Variable in the Employment Agency and Human Resources Development Denpasar City," *Int. J. Contemp. Res. Rev.*, vol. 11, no. 1, pp. 21741–21751, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2019.