

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS APLIKASI SIGNAL DI KANTOR SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG

Siska Rafitanuri

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Korespondensi penulis: Siskarafita8421@gmail.com

Nur Arsyida

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Rizky Gunawan

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract. *E-Government offers public services that can be accessed 24 hours, anytime, and from wherever users are. E-Government also allows public services not to be carried out face to face so that services become more efficient. Recognizing the enormous benefits of E-Government, the Indonesian government since 2003 has issued a policy regarding the implementation of E-Government in the form of Presidential Instruction No. 3 of 2003. By implementing an online system, people will be able to save more costs and time because the tax payment process is done online. At this time, an application-based technology that can run on Android and IOS has emerged called SIGNAL. SIGNAL is a National Digital Samsat Application that can make it easier for the Indonesian people to ratify the Annual STNK, Payment of Motor Vehicle Taxes (PKB) and the Obligatory Contribution of Road Traffic Accident Funds (SWDKLLJ) online with the publication of digital documents in the form of E-ratification (POLRI), E-TBPKP (Provincial Bapenda) and E-KD (PT. Jasa Raharja). The method that will be used is a quantitative research approach explaining that quantitative methods are research methods based on the philosophy of positivism, which are used to examine certain populations or samples, which are generally taken randomly, and data are collected using research instruments, then analyzed quantitatively. Statistics with the aim of testing the established hypothesis. And using statistical analysis techniques using SPSS 22 and Ms. Excel.*

Keywords: *Public Service, Tax, Community Satisfaction, Signal Application, Samsat Office.*

Abstrak. E-Government menawarkan pelayanan publik bisa di akses secara 24jam, kapan pun, dan dari mana pun pengguna berada. E-Government juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face to face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Menyadari akan besarnya manfaat E-Government, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan E-Government dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. Dengan menerapkan sistem online masyarakat akan dapat lebih menghemat biaya, dan waktu karena proses pembayaran

pajak dilakukan secara online. Dimasa sekarang ini telah muncul teknologi berbasis aplikasi yang dapat dijalankan di Android dan IOS yang dinamakan SIGNAL. SIGNAL adalah Aplikasi Samsat Digital Nasional yang dapat memudahkan masyarakat Indonesia melakukan Pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara daring dengan terbitnya dokumen digital berupa E-Pengesahan (POLRI) , E-TBPKP (Bapenda Provinsi) dan E- KD (PT. Jasa Raharja). Metode yang akan digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif menjelaskan bahwa metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme, yang mana digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, yang umumnya pengambilan sampelnya dilakukan secara random, dan data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, lalu dianalisis secara kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dan menggunakan teknik analisis statistik menggunakan SPSS 22 dan Ms.Excel.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pajak, Kepuasan Masyarakat, Aplikasi Signal, Kantor Samsat.

LATAR BELAKANG

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima pendapatan asli daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang di miliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal tersebut berkaitan dengan pengembangan dalam perluasan dari fungsi *budgetair* yang menuntun pemerintah daerah untuk terus menerus menggali sumber-sumber yang di miliki dan nilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut atas kepemilikan dan atau kekuasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak dan subjek pajaknya, yang kini orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor, berdasarkan PP No 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah dan retribusi daerah definisi kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan gerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang digerakan (Mulyawan and Novia, 2016).

E-Government menawarkan pelayanan publik bisa di akses secara 24jam,kapan pun, dan dari mana pun pengguna berada. E-Government juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face to face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Menyadari akan besarnya manfaat E- Government, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan E-Government dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. Dengan menerapkan sistem online masyarakat akan dapat lebih menghemat biaya, dan waktu karena proses pembayaran pajak dilakukan secara online.(Sagai, Rindengan and Karouv, 2018)

Di masa sekarang ini telah muncul teknologi berbasis aplikasi yang dapat dijalankan di Android dan IOS yang dinamakan SIGNAL. SIGNAL adalah Aplikasi Samsat Digital Nasional yang dapat memudahkan masyarakat Indonesia melakukan Pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara daring dengan terbitnya dokumen digital berupa E-Pengesahan (POLRI) , E-TBPKP (Bapenda Provinsi) dan E-KD (PT. Jasa Raharja).

SIGNAL - Samsat Digital Nasional adalah APLIKASI RESMI yang beradadi bawah naungan dan asistensi dari Pembina Samsat Tingkat Nasional yakni POLRI, Kementerian Dalam Negeri RI dan PT Jasa Raharja yang didukung oleh PT. Bomba Pasifik Indonesia sebagai Pihak Pengembang (developer) Platform Digital. Dengan adanya Samsat Digital Nasional ini, anda tidak perlu lagi datang ke kantor samsat, cukup daftarkan diri dan data kepemilikan kendaraan anda(kepemilikan perorangan/bukan badan hukum), maka pengesahan STNK tahunan anda akan diproses hanya dalam waktu beberapa menit saja, tanpa perlu antri atau menunggu. Semua dapat anda lakukan hanya melalui smartphone, karena layanan SIGNAL adalah *One Stop Service*.

Pajak kendaraan bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah, meskipun setiap tahun target di tingkatkan Implementasi dari kebijakan untuk menjadi dinas yang mampu mewujudkan pendapatan yang optimal tersebut dilandasi dengan upaya pelayanan yang memuaskan masyarakat secara terus menerus selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Namun dalam prakteknya pembayaran pajak kendaraan masih mengalami beberapa kendala seperti mengakibatkan banyak waktu, tenaga dan biaya yang terbuang karenapanjangnya antrian pembayaran pajak tersebut. Seiring dengan perkembanganteknologi informasi dan komunikasi, aktivitas

manusia dalam berbagai sektortengah mengalami perubahan.

Begitu juga dengan sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government. Dalam penelitian ini, memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis *Aplikasi* di kantor samsat kota tanjungpinang. Selain itu, manfaat yang bisa dirasakan dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan agar secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Serta, di harapkan dapat mengetahui sistem tersebut agar dapat lebih mengefisien waktu dalam membayar pajak kendaraan (Satriadi, 2007).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, (Sugiyono, 2009)⁴ menjelaskan bahwa metode kuantitatif merupakan metode penelitian yangberbasis pada filsafat positivisme, yang mana digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, yang umumnya pengambilan sampelnya dilakukan secara random, dan data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, lalu dianalisis secara kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sumber Data

Data Primer

Menurut (Sarwono, 2006)⁵ data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yangdilakukan oleh peneliti.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002)⁶. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

Metode Pengumpulan Data

Dalam hal ini penulis menggunakan metode pengumpulan data antara lain:

1. Daftar pertanyaan (kuisisioner) yang ditujukan kepada masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terpilih sebagai sampel.
2. Studi Pustaka diperoleh dari buku literatur, jurnal ilmiah, internet dan data tertulis lainnya yang mendukung data primer.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan mengambil lokasi di Kantor Samsat Tanjung Pinang waktu yang dilakukan pada bulan Desember 2021.

Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis statistik, yaitu SPSS 22, dan dengan Ms. Excel. SPSS 22 digunakan sebagai alat uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner, dan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari setiap butir pertanyaan tersebut. Sedangkan Tabulasi Frekuensi, penulis gunakan untuk mengetahui persentase hasil dari jawaban responden terhadap setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner. Sehingga dapat ditemukan jawaban mengenai tingkat kepuasan masyarakat (Satriadi, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Untuk menentukan valid tidaknya setiap butir pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner sebagai alat ukur, guna mengungkapkan ketepatan mengukur setiap gejala dalam penelitian, maka perlu dilakukan uji validitas melalui analisis statistik yaitu dengan SPSS 22. Pengujian validitas ini dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dengan nilai derajat bebas $n-2$. Yaitu jika r hitung $>$ r tabel (derajat bebas $n-2$), maka butir pertanyaan adalah valid. Dalam penelitian ini besarnya r tabel dengan alfa 0,05 dan derajat bebas ($n-2 = 30-2 = 28$), adalah 0.3610.

Tabel I Hasil Pengujian Validitas

Butir Pertanyaan	r Hitung	Koefisie n	Keterangan
1	0,841	0.361	Valid
2	0,72	0.361	Valid
3	0,813	0.361	Valid
4	0,668	0.361	Valid
5	0,496	0.361	Valid
6	0,8	0.361	Valid
7	0,461	0.361	Valid
8	0,469	0.361	Valid
9	0,668	0.361	Valid
10	0,405	0.361	Valid
11	0,462	0.361	Valid
12	0,415	0.361	Valid
13	0,469	0.361	Valid
14	0,72	0.361	Valid
15	0,812	0.361	Valid

Setelah mendapatkan hasil validitas, maka setiap butir pertanyaan perlu diuji reliabilitasnya. Yaitu untuk menentukan tingkat validitasnya, apakah validitas sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, atau sangat tinggi.

Uji Relibialitas

Dalam bukunya (Widiyanto, 2010)⁸ menjelaskan bahwa dasar dalam pengambilan keputusan dai uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika niai Cronbach's Alpha > r tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel
2. Jika niai Cronbach's Alpha < r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Cronbach 's Alpha	N of Items
,815	10

Berdasarkan Output “reliability statistic” di atas, diketahui nilai Cronbach’s Alpha adalah 0,815. Nilai tersebut kemudian akan kita bandingkan dengan r tabel dengan nilai $N=30$ yaitu 0,361. Karena nilai Cronbach’s Alpha $0,815 > 0,361$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas dapat kita simpulkan bahwa kuesioner dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Dari data di atas, setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas/reliabilitas yang baik. Artinya setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner dapat dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SIGNAL di SAMSAT Kota Tanjung Pinang

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Tanjungpinang dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden dalam kuisisioner yang penulis sebarakan. Adapun dalam kuisisioner tersebut telah mencakup 5 indikator pelayanan yang baik atau 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (Service Quality) (Satriadi, 2007)

- A. *Tangible* (Bukti Fisik)
- B. *Reliability* (Kehandalan)
- C. *Assurance* (Kemampuan memberikan bantuan)
- D. *Responsivness* (Cepat tanggap)
- E. *Empathy* (Kemampuan memenuhi keinginan)

Untuk itu dapat dilihat dari tabel frekuensi jawaban responden berdasarkan 5 indikator diatas sebagai berikut, dan pengukuran yang digunakan dalam kuisisioner adalah pengukuran berdasarkan skala likert yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Memuaskan
- 2 = tidak memuaskan
- 3 = memuaskan
- 4 = sangat memuaskan

Tabel 2 Tabulasi Kepuasan Responden dalam Indikator 4 Pelayanan

KEHANDALAN

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid 1	1	3,3	3,3	3,3
2	3	10,0	10,0	13,3
3	16	53,3	53,3	66,7
4	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ASSURANCE

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid 1	2	6,7	6,7	6,7
2	10	33,3	33,3	40,0
3	13	43,3	43,3	83,3
4	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

CEPAT TANGGAP

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid 2	10	33,3	33,3	33,3
3	14	46,7	46,7	80,0
4	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

EMPHATY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	16,7	16,7	16,7
3	18	60,0	60,0	76,7
4	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Dari tabel tabulasi frekuensi di atas, dapat diberi pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat atas 5 dimensi kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Tanjungpinang. Dalam hal ini diwakili dari jawaban para responden seperti berikut:

Dalam hal Tangible (Fisik / wujud penampilan), frekuensi tertinggi yaitu 16 untuk kategori angka 3 (cukup baik/cukup memuaskan) dengan persentase 53,3 %. Artinya masyarakat (responden) memiliki tingkat kepuasan yang Cukup atas pelayanan yang meliputi bentuk fisik Aplikasi SIGNAL berikut fitur yang dirasakan selain pembayaran pajak ada juga layanan informasi tentang tagihan pembayaran pajak, Pengesahan STNK, E-TBPKP, E-KD.

Untuk dimensi atau indikator kehandalan, frekuensi tertinggi yaitu 16 dengan persentase 53,3 % untuk kategori angka 3. Artinya dari segi kehandalan yang dimiliki oleh Aplikasi pelayanan pajak kendaraan bermotor, yang meliputi kejelasan informasi mengenai prosedur dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, membantu kesulitan pengurusan pajak, dinilai cukup baik oleh masyarakat (responden) yang juga berarti pelayanan yang diberikan cukup memuaskan

Dalam hal assurance (Kemampuan memberikan bantuan) frekuensi jawaban tertinggi yaitu 13 dengan persentase 43,3 % untuk angka 3 (cukup memuaskan). Artinya ketepatan waktu penyelesaian pengurusan pajak kendaraan bermotor di Aplikasi SIGNAL cukup baik, yaitu sesuai informasi awal, bahwa pengurusan PKB hanya butuh waktu 5 menit apabila semua persyaratan telah dilengkapi. Dan kisaran waktu tersebut dinilai cepat oleh masyarakat. Selain itu kemampuan petugas atau admin pelayanan untuk mendengarkan keluhan dan mau memberikansolusi ataupun jawaban yang dapat diterima oleh masyarkat juga dinilai cukup baik. Sehingga masyarakat Cukup puas atas

pelayanan yang diberikan untuk dimensi pelayanan ini.

Sedangkan untuk dimensi Responsivness (cepat tanggap dalam memberikan pelayanan), frekuensi terbesar yaitu 14 dengan persentase 46,7 % untuk kategori angka 3 (cukup memuaskan). Artinya penilaian masyarakat yang diwakili oleh responden meliputi tanggung jawab Admin pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status para wajib pajak. Apakah itu kerabat pejabat masyarakat biasa dan sebagainya diperlakukan sama sesuai prosedur, sudah dinilai cukup memuaskan. Selain itu, ketelitian admin atau petugas dalam menghandle ke error an aplikasi bisa dinilai juga cukup memuaskan bagi masyarakat. Sehingga memberikan rasa nyaman dan aman selama proses pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor.

Dan untuk dimensi kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat adalah Empathy (kemampuan untuk memenuhi keinginan). Dimana kemampuan staf pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Tanjungpinang sesuai harapan masyarakat yang menjadi wajib pajak. Kesesuaian ini seperti harapan wajib pajak atas ketepatan admin dalam membuat aplikasi dan harapan dalam kecepatan pengurusan PKB yang tidak harus datang ke SAMSAT selalu

Pengurusan yang lama tentu akan membuat masyarakat jenuh dan tidak sabar, karena masih banyak keperluan lainnya yang harus diselesaikan. Dan kesediaan staf pelayanan PKB dalam menerima kritikan wajib Pajak, menjadi harapan setiap masyarakat selaku wajib pajak untuk dapat menyampaikan setiap saran dan kritikan yang membangun. Untuk dimensi ini frekuensi terbesar adalah 18 dengan presentase 60,0 %. Angka ini untuk kategori jawaban angka 3 yaitu pelayanan yang dirasakan cukup memuaskan bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan tabel rekapitulasi yang terlampir bahwa kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang dinilai sudah cukup baik. Dan kualitas pelayanan ini memberikan kepuasan yang cukup memuaskan bagi masyarakat selaku wajib pajak. Hal ini dilihat dari jumlah total rata-rata frekuensi terbesar dari setiap indikator pelayanan yaitu 16 dengan persentase 53,3%. Ini berarti pelayanan PKB berbasis Aplikasi SIGNAL di Kota Tanjung Pinang sudah cukup baik dari segi tampilan dan fitur yang ada, kehandalan admin dalam

memberikan pelayanan yang sigap, cukup bertanggung jawab, pengurusan yang cukup cepat, fitur pelayanan yang cukup baik dan cukup membantu. Serta pelayanan PKB di Aplikasi SIGNAL sudah cukup memenuhi harapan masyarakat.

Dari penelitian yang dilakukan peneliti menemukan beberapa masukan yang menjadi harapan masyarakat, bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Aplikasi SIGNAL di Kota Tanjungpinang, perlunya perbaikan dan peningkatan dalam segala aspek kualitas. Terutama dalam aspek Koordinasi antar tiap bidang pelayanan. Agar tidak terjadi keterlambatan maupun pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor yang terlalu lama. Karena koordinasi yang baik akan membuahkan hasil pekerjaan yang baik pula.

UCAPAN TERIMA KASIH

Demikianlah penelitian yang kami buat ini, semoga bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para peneliti dan juga pembaca. Kami mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan kata dan kalimat yang kurang jelas dan kurang dimengerti. Karena kami hanyalah manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dan kami juga sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca demi kesempurnaan penelitian ini dan di harapkan pelayanan publik di samsat dapat ditingkatkan lagi kedepannya dari segi prosedur pelayanan dan lain-lain sebagainya. Sekian penutup dari kami semoga dapat diterima di hati dan kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, M. I. (2002) 'Pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya'. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyawan, A. and Novia, D. (2016) 'Aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor online berbasis web (studi kasus di samsat soreang kab. bandung)', *Jurnal Computech & Bisnis*, 10(1), pp. 30–39.
- Sagai, B. C. C., Rindengan, Y. D. Y. and Karouv, S. D. S. (2018) 'Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado', *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4), pp. 1–8.
- Sarwono, J. (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 1st edn. Edited by J. Sarwono. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Satriadi (2007) 'Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat tanjungpinang', *Jurnal AN-Nisbah*, 03(02), pp. 345–369.
- Sugiyono, P. D. (2009) 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung:

JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL (JHPIS)

Vol.1, No.3 September 2022

e-ISSN: 2963-7651; p-ISSN: 2963-8704, Hal 92-103

CV. ALVABETA’.

Widiyanto, J. (2010) ‘SPSS For Windows untuk analisis data statistik dan penelitian’,
Surakarta: BP-FKIP UMS.