

IMPLEMENTASI *NEW PUBLIC SERVICE* (NPS) TERHADAP KUALITAS LAYANAN SAMSAT KELILING DI BALARAJA KABUPATEN TANGERANG

Fitria Firdiyani^{1*}, Irvan Arif Kurniawan², Siti Ulfa N³
^{1,2,3} Universitas Islam Syekh-Yusuf, Kota Tangerang

*Korespondensi : fitria.firdiyani@unis.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis pengaruh penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) terhadap kualitas layanan SAMSAT Keliling di Kantor SAMSAT Balaraja. Tujuh prinsip *New Public Service* (NPS) yang menjadi indikator dalam penelitian ini yaitu: melayani warga negara, bukan customer; mengutamakan kepentingan publik; berfikir strategis, bertindak demokratis; menyadari akuntabilitas; melayani ketimbang mengarahkan; dan menghargai manusia yang menjadi acuan utama dalam menciptakan layanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Studi ini menerapkan metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan survei, dengan partisipasi 100 responden pengguna layanan SAMSAT Keliling. Regresi linier sederhana digunakan sebagai teknik analisis data untuk menguji hubungan antara penerapan prinsip *New Public Service* (X) dengan kualitas layanan (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,4315 atau 43,15% mengindikasikan bahwa penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) berpengaruh terhadap kualitas layanan SAMSAT Keliling sebesar 43,15%. Selanjutnya berdasarkan nilai koefisien variabel dengan nilai (*Sig.*) sebesar $0.000 < 0.05$ maka hasil pengujian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, menandakan adanya pengaruh yang signifikan antara implementasi prinsip *New Public Service* (NPS) terhadap kualitas layanan SAMSAT Keliling di Kantor SAMSAT Balaraja dan masing-masing rata-rata presentase dari setiap variabel sebesar 80,39% dan 78,24%. Dengan kata lain, prinsip *New Public Service* (NPS) pada kualitas layanan SAMSAT Keliling telah terlaksana dengan sangat baik.

Kata Kunci : *New Publik Service* (NPS), Kualitas layanan, SAMSAT keliling

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of the implementation of New Public Service (NPS) principles on the quality of Mobile SAMSAT services at the SAMSAT Balaraja Office. The seven NPS principles used as indicators in this study are: serving citizens, not customers; prioritizing public interest; thinking strategically, acting democratically; recognizing accountability; serving rather than directing; and valuing people, which are the main references in creating public services oriented towards the needs of society. This research uses a quantitative method with a survey approach, involving 100 respondents who are users of the Mobile SAMSAT service. Data analysis was conducted using simple linear regression to examine the relationship between the implementation of NPS principles (X) and service quality (Y). The analysis results show a relationship with a coefficient of determination (R-square) of 0.4315 or 43.15%, indicating that the implementation of NPS principles affects the quality of SAMSAT services by 43.15%.

Furthermore, based on the coefficient values and a significance level (Sig.) of $0.000 < 0.05$, it can be concluded that the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted, meaning there is an influence of NPS principles on the quality of Mobile SAMSAT services at the SAMSAT Balaraja Office. The average percentage for each variable is 80.39% and 78.24%, respectively. In other words, the NPS principles in the quality of Mobile SAMSAT services have been implemented very well.

Keywords : *New Publik Service (NPS), service quality, Mobile SAMSAT*

A. PENDAHULUAN

Kegiatan layanan publik yang baik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang ada sehingga layanan publik dapat dikatakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan kesejahteraan masyarakat di berbagai sektor. Menurut “Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan setiap warga negara, serta barang dan jasa sebagai pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009). Kualitas layanan yang baik yang ditunjukkan kepada Masyarakat maka dapat meningkatkan kepercayaan dan kesejahteraan. Oleh sebab itu, pemerintah penting menekankan berbagai sektor untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik demi memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan. “Peningkatan kualitas ini merupakan kebutuhan sekaligus tuntutan masyarakat kepada pemerintah agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan hak warga negara sebagai penerima layanan” (Ulfah et al., 2025). Selain itu pemerintah harus memberikan fasilitas untuk memenuhi dan memudahkan kebutuhan masyarakat dalam hal layanan, misal layanan yang sangat dibutuhkan oleh

masyarakat luas terutama daerah Balaraja yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu setiap tahunnya adalah layanan pembayaran pajak kendaraan.

Istilah SAMSAT merupakan salah satu fasilitas yang dibangun pemerintah ditunjukkan kepada Masyarakat demi memenuhi kebutuhan dalam hal layanan yaitu: pebayaran pajak kendaraan, mengurus pengesahan pengesahan STNK dan perpanjangan dengan tujuan memudahkan masyarakat. Selain adanya Kantor SAMSAT pemerintah juga menyediakan program SAMSAT Keliling. “SAMSAT Keliling merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan menggunakan sistem jemput bola yaitu dengan mendatangi wajib pajak yang jauh dari Kantor SAMSAT. Tujuan dari layanan SAMSAT Keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor” (Ulfah et al., 2025).

Dasarnya dengan adanya fasilitas SAMSAT keliling ini meningkatkan partisipasi masyarakat terutama pada wilayah balaraja ini dibuktikan dengan informasi yang diperoleh dari media online yaitu antaranews.com menurut “Kepala Unit Pelaksana teknis (UPT) SAMSAT Balaraja, Ali Hanifah menyebutkan bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2021 dari target yang ditentukan sebesar Rp315 miliar, dan sudah tercapai Rp271 miliar atau 86,01%.

Sementara, realisasi penerimaan pajak daerah dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) tahun 2022 sudah mencapai Rp350 miliar dan target tercapai sebesar Rp354 miliar atau 98%” (antaranews.com, 2022). Hal tersebut menyatakan bahwa pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi besar dalam pendapatan Kabupaten Tangerang. Tetapi pada realitanya layanan publik yang difasilitasi pemerintah tidak berjalan dengan sesuai harapan karena pada prakteknya masih terdapat kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas layanan publik yang sesuai seperti sulitnya pengurusan perpanjangan pajak dan STNK maupun harga yang harus dibayarkan karena banyak ditemukan adanya biaya-biaya yang dikenakan atau pungutan dan calo-calo yang berakibat pada melonjaknya harga yang harus dibayarkan oleh Masyarakat atau pengguna jasa layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut menarik perhatian penulis dengan menambahkan variabel *X* penelitian yaitu penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) terhadap kualitas layanan publik dengan tujuan mengetahui pengaruh penerapan prinsip new publik servis terhadap kualitas layanan SAMSAT keliling Balaraja Kabupaten Tangerang.

Prinsip *New Public Service* (NPS)

New Public Service merupakan paradigma yang berdasar pada konsep yang ada sesuai dengan nilai-nilai masyarakat. Teori *New Public Service* beranggapan bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk pada suara rakyat, sepanjang suara itu rasional, normatif dan sah secara kosntitusional. “Pemimpin suatu birokrasi bukan hanya sekedar entitas ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori *New*

Public Management”, namun juga merupakan entitas yang mempunyai aspek sosial dan politik dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. “Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep ini menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan saat ini. Alternatif dari konsep ini adalah pemerintah harus mendengar suara rakyat dalam pengelolaan pemerintahan”(Sugiarto, 2016).

“Paradigma *New Public Service* memperlakukan pengguna layanan publik sebagai warga negara, bukan pelanggan. Oleh karena itu, pemerintah tidak hanya mementingkan kepuasan pelanggan, namun juga hak warga negara dalam menggunakan pelayanan publik. Denhadrt J.V & Denhadrt R.B menguraikan 7 prinsip dalam pelayanan publik baru atau *New Public Service*” (Meyriyani et al., 2024) sebagai berikut:

1. Melayani Warga Negara, bukan Pelanggan (*Serve Citizens, Not Customer*)

“*New Public Service* (NPS) menganggap masyarakat sebagai “warga negara” dimana warga negara mempunyai hak dan tanggung jawab publik yang setara. Bukan sekedar sebagai pelanggan yang dipandang berdasarkan kemampuannya dalam membeli atau membayar suatu produk atau jasa. Warga negara merupakan penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, dan mereka juga mempunyai berbagai kewajiban publik seperti mematuhi undang-undang, membayar pajak, melindungi negara dan sebagainya. Dan juga dalam memberikan pelayanan publik, aparatur pelayanan publik harus bisa membangun kepercayaan Masyarakat”.

2. Mengutamakan Kepentingan Publik

(Seeks the Public Interest)

“New Public Service (NPS) berpendapat bahwa lembaga negara bukanlah aktor utama dalam mengembangkan apa yang menjadi kepentingan publik. Administrator publik memiliki peran penting dalam sistem pemerintahan yang lebih luas yang meliputi warga negara, organisasi, perwakilan, dan lembaga lainnya. Administrator publik bertugas membantu warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab pada kepentingan publik.

3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)

New Public Service (NPS) percaya bahwa partisipasi warga negara dalam administrasi publik dan proses pemerintahan lebih penting daripada pemerintahan wirausaha. *New Public Service* beragumen bahwa kepentingan publik akan dilayani dengan lebih baik ketika aparaturnya pelayanan publik dapat membangun dan mengembangkannya bersama sama dengan warga negara yang berkontribusi.

4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

New Public Service (NPS) berpendapat bahwa efektivitas dan responsif kebijakan dan program harus dicapai melalui upaya bersama dan proses kolaboratif. Prinsip ini mengacu pada bagaimana administrasi publik melaksanakan dan mengimplementasikan kebijakan publik sebagai perwujudan kepentingan publik. Fokus implementasi *New Public Service* adalah pada keterlibatan warga negara dan

pembangunan komunitas.

5. Menyadari Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that Accountability is not Simple*)

Menurut *New Public Service (NPS)*, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting, namun administrasi publik juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dari segi etika, prinsip demokrasi, dan kepentingan umum. Dalam hal ini, aparaturnya pelayanan publik harus memberikan perhatian yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

6. Melayani daripada Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)

“Pemerintah melayani kepentingan publik yang artinya pemerintah berperan sebagai pelayan publik bukan sebagai pemilik suatu usaha dengan mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan dan kepemimpinannya adalah kepemimpinan sebagai pegawai negeri yang tidak terpusat melainkannya dimiliki seluruh publik. Oleh karena itu, fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat bukan mengarahkan”.

7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*)

“New Public Service (NPS) tidak akan memandang masyarakat sebagai orang yang hanya mementingkan dirinya sendiri. Oleh karena itu, indikator kinerja pegawai dievaluasi berdasarkan kejujuran, kesetaraan, pemberdayaan, tanggung jawab, dan sebagainya. Dalam hal ini, NPS menghargai warga negara dalam memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan kesejahteraan masyarakat karena kepentingan masyarakat sebagai prioritas bukan hanya tentang produktivitas

Masyarakat”.

Kualitas Layanan

Tugas utama semua instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan dan menyelenggarakan pelayanan publik untuk mencapai kesejahteraan masyarakatnya. Oleh karena itu, untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya perlu meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan melibatkan pemahaman pentingnya menyediakan layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Seiring berjalannya waktu, ekspektasi pelanggan terhadap layanan terus meningkat dan kualitas layanan menjadi salah satu pembeda utama antar instansi. Kualitas sebagai ukuran atau tingkat keunggulan suatu produk, layanan, atau proses yang memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan pengguna. Kualitas juga mencakup berbagai aspek seperti ketepatan, keandalan, daya tahan, kinerja, dan kesesuaian dengan standar tertentu. Layanan sebagai kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang sifatnya jasa.

Menurut Rosnaini Daga (2017) dalam (Erlina, 2022), “kualitas pelayanan menjadi dasar terpenting dalam menentukan kepuasan konsumen. Dalam hal ini dapat dikatakan keadaan baik apabila pelayanan dapat diberikan sesuai dengan permintaan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik mempunyai pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai faktor keberhasilan karena membawa beberapa manfaat”.

Berdasarkan definisi di atas, kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan yang diberikan oleh pemerintah, organisasi ataupun lainnya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan.

1. Berwujud (*Tangibles*). “Kemampuan suatu lembaga, perusahaan, organisasi dan lainnya untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan tersebut berupa sarana dan prasarana fisik (gedung, gudang dan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya”.
2. Keandalan (*Reliability*). “Kemampuan suatu lembaga, perusahaan, organisasi dan lainnya untuk memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus memenuhi harapan pelanggan. Artinya ketepatan waktu, pelayanan yang setara bebas kesalahan kepada seluruh pelanggan, sikap ramah dan ketelitian yang tinggi”.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). “Kesanggupan untuk membantu pelanggan dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat guna. Sehingga konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan”.
4. Jaminan (*Assurance*). “Kemampuan, keramahan, kesopanan, dan pengetahuan pegawai untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Terdiri dari beberapa elemen seperti komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan”.
5. Empati (*Empathy*). “Sikap tegas tetapi penuh perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan cara memahami kebutuhannya. Dengan cara memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggannya, memahami kebutuhan spesifik pelanggannya, dan menyediakan jam kerja yang nyaman

bagi pelanggannya”.

SAMSAT Keliling

“Berdasarkan Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, sesuai Bab 5 Pasal 22 ayat 1, SAMSAT Keliling menyelenggarakan pelayanan verifikasi STNK tahunan, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)”.

“Dilaksanakan pada waktu yang telah ditentukan dengan menggunakan mobil yang terhubung secara online ke Kantor Pusat SAMSAT” (Kemenkeu, 2015). “SAMSAT Keliling merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan menggunakan sistem jemput bola yaitu dengan mendatangi wajib pajak yang jauh dari Kantor SAMSAT. Tujuan dari layanan SAMSAT Keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) (*X*) terhadap kualitas pelayanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang (*Y*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode korelasi, khususnya analisis regresi sederhana, dipilih untuk menguji hubungan kausal antara kedua variabel tersebut. Data penelitian diperoleh melalui instrument dalam bentuk angket yang disebar kepada 100 responden yang merupakan sampel acak dari populasi sebesar 12.750. Sampel ini ditentukan menggunakan rumus *Slovin*.

Sebelum angket disebar kepada 100 responden, angket diukur dengan uji validitas dan uji reliabilitas data, angket tersebut disebar kepada 50 responden yang bukan sampel penelitian. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat menghasilkan data yang valid dan konsisten.

Selanjutnya, dilakukan uji asumsi pada data yaitu uji normalitas dan uji linieritas dengan tujuan untuk mengetahui apakah sebaran data berdistribusi normal dan mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linier. Setelah itu, uji statistik dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) (*X*) terhadap kualitas pelayanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang (*Y*).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan reliabilitas penelitian kuantitatif menggunakan aplikasi (*SPSS*) ver. 29. Perhitungan penelitian ini menggunakan uji validitas dengan hasil seluruh pernyataan angket masing-masing variabel berdasarkan *table pearson correlations* dengan *sig.(2-tailed) < 0.05* dinyatakan valid. Uji reliabel digunakan untuk menguji apakah instrument yang digunakan reliabel dan apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dalam penelitian ini berdasarkan *table Reliabilty Statistic Cronbach's Alpha* dengan hasil pada masing-masing variabel sebesar 0.871 penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) (*X*) dan 0.870 kualitas layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang (*Y*) melebihi dari tingkat *alpha > 0.06* dinyatakan reliabel.

Table 1. Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Prinsip New Public Service (NPS)

Jumlah Item	Skor	F	Jumlah Skor	Presentase
			Rata-Rata	
14	5	307	1535	27,25%
	4	834	3336	59,23%
	3	243	729	12,94%
	2	16	32	0,57%
	1	0	0	0,00%
Skor Min (skor min x jumlah pernyataan x jumlah)		1400	Skor Aktual	Skor Presentase
Skor Maks (skor maks x jumlah pernyataan x jumlah)		7000	5632	100,00%
Presentase Rata-Rata		80,46%		

Sumber: hasil diolah peneliti, 2024

Dalam penelitian ini, dimensi dimensi yang digunakan oleh peneliti terkait penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini tergambar dari hasil perhitungan pada table di atas, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan memberikan pengaruh yang tinggi dengan presentase rata-rata 80,46%. Mengetahui hasil kualitas penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) disajikan dalam interval dengan kategori Tidak Baik, Kurang Baik, Cukup, Baik dan Sangat Baik dari 14 pernyataan angket yang digunakan yang dihitung sebagai berikut:

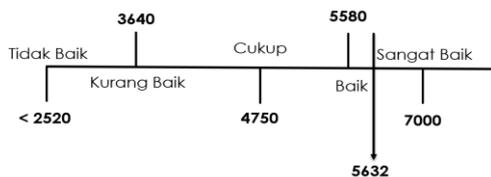
Interval: Indeks Maks – Indeks Min

Interval: 7.000 – 1400 = 5.600

Jenang Interval: Interval/Jumlah Jenjang Interval

Jenang Interval: 5.600/5 = 1.120

Gambar 1. Nilai Garis Interval Penerapan Prinsip New Public Service (NPS)



Sumber: hasil diolah peneliti, 2024

Dari hasil perhitungan yang tertera gambar garis interval di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran Penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) memperoleh nilai sebesar 5632. Nilai ini terletak antara nilai 5580 - 7000, menunjukkan bahwa pengukuran kualitas penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) dapat dikategorikan sebagai sangat baik. Hasil analisis ini memberikan gambaran positif terkait evaluasi penerapan prinsip *New Public Service* (NPS), memperkuat pemahaman tentang tingkat kepuasan penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) tersebut.

Table 2. Tanggapan Responden Kualitas Layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang

Jumlah Item	Skor	F	Jumlah Skor	Presentase
			Rata-Rata	
10	5	187	935	23,90%
	4	554	2216	56,65%
	3	243	729	18,63%
	2	16	32	0,82%
	1	0	0	0,00%
Skor Min (skor min x jumlah pernyataan x jumlah)		1000	Skor Aktual	Skor Presentase
Skor Maks (skor maks x jumlah pernyataan x jumlah)		5000	3912	100,00%
Presentase Rata-Rata		78,24%		

Sumber: hasil diolah peneliti, 2024

Dalam penelitian ini, dimensi-dimensi yang digunakan oleh peneliti terkait kualitas layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini tergambar dari hasil perhitungan pada tabel di atas, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan memberikan pengaruh yang cukup tinggi dengan presentase rata-rata 78,24%. Untuk mengetahui kualitas layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang disajikan dalam interval dengan kategori Tidak Baik, Kurang Baik, Cukup, Baik dan Sangat Baik

dari 14 pernyataan angket yang digunakan yang dihitung sebagai berikut:

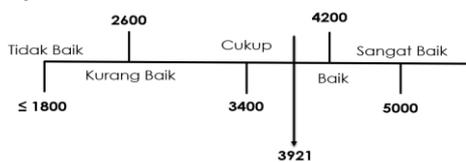
Interval: Indeks Maks – Indeks Min

Interval: 5000 – 1000 = 4000

Jenjang Interval: Interval/Jumlah Jenjang Interval

Jenjang Interval: 4000 /5 = 800

Gambar 2. Nilai Garis Interval Kualitas Layanan



Sumber: hasil diolah peneliti, 2024

Dari hasil perhitungan yang tertera gambar garis interval di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kualitas layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang memperoleh nilai sebesar 3921. Nilai ini terletak antara nilai 3400 - 4200, menunjukkan bahwa kualitas layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang dapat dikategorikan sebagai cukup baik. Hasil analisis ini memberikan gambaran positif terkait evaluasi kualitas layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang, memperkuat pemahaman tentang tingkat kepuasan kualitas layanan tersebut.

Uji Asumsi (Uji Normalitas)

Table 3.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.47132303
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.062
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: hasil diolah peneliti, 2024

Uji normalitas adalah salah satu asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk memastikan bahwa data mengikuti distribusi normal. Uji normalitas menggunakan aplikasi (SPSS) ver. 29. Pada *table One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.(2-tailed) > 0.05* yaitu sebesar 0.109 ini membuktikan bahwa data tersebut berdistribusi normal sehingga dapat dilanjutkan kedalam uji regresi sederhana.

Uji Regresi Sederhana

Tabel 4
Coefficients

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.379	3.581		2.340	.021
Prinsip NPS	.546	.063	.657	8.625	.000

a. Dependent Variable: Layanan Publik

sumber: hasil diolah peneliti, 2024

Pada tabel 4 nilai konstan sebesar 8.379 yang berarti bahwa jika tidak diterapkan prinsip *New Public Service* (NPS) (X) maka nilai konsisten kualitas Layanan publik (Y) adalah sebesar 8,379 dan nilai 0,546 menyatakan bahwa setiap 1% penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) (X) maka kualitas layanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,546 Nilai koefisien regresi bernilai (+), maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prinsip *New Public Service* (NPS) (X) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan (Y) dengan nilai persamaan regresi yaitu $Y = 8,379 + 0,546 X$.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis disini berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi

tersibet signifikan atau tidak. Dengan hipotesis yang diajukan, yaitu:

H0 = Tidak terdapat pengaruh antara penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) (X) terhadap kualitas layanan (Y)

Ha = Terdapat pengaruh antara penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) (X) terhadap kualitas layanan (Y)

Berdasarkan *output* pada table 4 diketahui nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 dengan kata lain nilai Sig. $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan *New Public Service* (NPS) diterima, yang berarti bahwa “terdapat pengaruh Terdapat pengaruh antara penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) (X) terhadap kualitas layanan (Y)

Balaraja Kabupaten Tangerang, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,546 dan tingkat pengaruh sebesar 43,2%. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang Penelitian Yusuf, Jariah, dan Sadar (2020) mengenai sistem *e-SAMSAT* Kalimantan Tengah juga memiliki kesamaan dalam penggunaan teori *New Public Service* (NPS). Temuan mereka menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, meskipun masih menghadapi tantangan dalam menyesuaikan ekspektasi publik.

Dalam studi mereka, digitalisasi dianggap sebagai alat yang mendukung penerapan *New Public Service* (NPS) karena memungkinkan pelayanan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Namun, penelitian tersebut juga mengidentifikasi kendala dalam adaptasi masyarakat terhadap sistem digital serta kesiapan infrastruktur yang belum merata. Hal ini relevan dengan penelitian saat ini yang menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam menghadapi tantangan eksternal seperti keterbatasan sumber daya atau perbedaan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat literatur yang ada mengenai efektivitas penerapan *New Public Service* (NPS) dalam pelayanan publik. Meskipun terdapat perbedaan dalam objek dan metode penelitian, temuan yang konsisten menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS), seperti responsivitas terhadap masyarakat, transparansi, serta pelayanan berbasis nilai dan moral, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Table 5.
Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.432	.426	3.489
a. Predictors: (Constant), Prinsip NPS				
b. Dependent Variable: Layanan Publik				

Sumber: hasil diolah peneliti, 2024

Dari table 5 diketahui nilai *R Square* sebesar 0,432, hal ini dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) terhadap Kualitas Layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang sebesar 43,2% sedangkan 56,8% kualitas layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan di SAMSAT Keliling

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman lebih lanjut mengenai bagaimana prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik di berbagai sektor.

D. KESIMPULAN

New Public Service (NPS) adalah sebuah paradigma baru dalam pelayanan publik yang menekankan pada pentingnya melayani masyarakat sebagai warga negara. Penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang ini terlihat dari hasil regresi sederhana, dimana pada tabel koefisien dengan nilai “signifikan $0.000 < 0.05$ ” hal ini menunjukkan penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

Dengan kata lain Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara penerapan *New Public Service* (NPS) dan kualitas layanan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa pemerintah daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan lebih konsisten menerapkan prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS). Namun, perlu diingat bahwa keberhasilan implementasi *New Public Service* (NPS) juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti dukungan politik dan kondisi sosial ekonomi ini dibuktikan dengan hasil nilai *R Square* sebesar 0,432 yang menunjukkan bahwa 43,2% kualitas layanan dipengaruhi oleh penerapan *New Public Service* (NPS) dan nilai 56,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk menggali lebih

dalam mengenai mekanisme kerja *New Public Service* (NPS) dan dampaknya dalam jangka panjang.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- antaranews.com. (2022). Realisasi penerimaan pajak PKB Samsat Balaraja capai 99 persen. <https://banten.antaranews.com/berita/233491/realisasi-penerimaan-pajak-pkb-samsat-balaraja-capai-99-persen>
- bapenda.bantenprov.go.id. (2020). SAMSAT BALARAJA. Bapenda.Bantenprov.Go.Id. <https://bapenda.bantenprov.go.id/samsatbalaraja>
- Berry, L. L. et al. (2002). Understanding Service Convenience. *Journal of Marketing*, 66(3), 1 17.
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) Di Uptd Kantor Samsat 15 Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa (JAPD)
- Hasan, I. R. (2019). “Super Service Delivery”: An advanced conceptual model of one-stop service for wide administrative region. *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 189–201. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(1\).2019.17](https://doi.org/10.21511/ppm.17(1).2019.17)
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Bphn.Go.Id, 2003(1), 3.
- infomassa.com. (2023). Isu Pungli Di Samsat Balaraja Ditantang

- Tampilkan
Bukti. <https://infomassa.com/isu-pungli-di-samsat-balaraja-ditantang-tampilkan-bukti/>
- Meyriyani, S. F., Sujana, N., & Utami, P. (2024). Penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 819–828. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10499283>.
- Muhammad, Yusuf., Ainin, Jariah., & Sabar (2020). Penerapan NPS dalam Pelayanan Penerbitan SKPD Kendaraan Bermotor Berbasis Online pada SAMSAT Kalimantan Tengah. 191-200. <https://journal.unpacti.ac.id/JGLP/article/view/93>
- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota. Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 6(1), 23–30. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>
- Sugiarto. (2016). *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti. 4(1), 1–23.
- Soselisa, H. C., & Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(2), 315–330. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330>
- Ulfah, S. N., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2025). Penerapan Prinsip-Prinsip *New Public Service* Studi Kasus : Layanan SAMSAT Keliling Balaraja. 06(01), 1–17. <https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/article/view/177>