

BAB II

LANDASAR TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Goetsh dan Davis Kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas atau mutu adalah Tingkat baik buruknya taraf atau derajat sesuatu. istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. <https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas>.

Sedangkan menurut Stanton (1985:285-286) memberi pengertian kualitas produk : Suatu jaminan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen dalam memilih suatu produk dan dalam masalah ini citra rasa pribadi sangat berperan. <http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/pengertian-kualitas-produk.html>.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Gronroos (1990:27) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan publik

adalah produk suatu organisasi untuk institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sistem pemberian layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif dan tidak diskriminatif. Menurut Sudarsono (1996 : 10) pembicaraan tentang pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan unsur yang terkait yaitu ; Pertama ; Pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani. kedua ; Pihak masyarakat yang dilayani. ketiga ; Terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani.

Pelayanan menurut Fritzsimmom (1982) dalam buku Inu kencana syafie (2006 : 116) terdiri dari tiga unsur pokok yaitu sebagai berikut :

1. Biaya relatif harus lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan lebih cepat
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus

Senada dengan Lenvine (1990:188) dalam buku produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, sebagai berikut :

- a. *Responsiveness* atau responsivitas, yaitu daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan penggunaan layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

- c. *Accountability* atau akuntabilitas yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Effendi (1986 : 213) dengan melihat kondisi masyarakat yang dinamis seperti sekarang ini yang menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara maka birokrasi publik harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Profesional, pelayanan publik dengan ciri-ciri adanya akuntabilitas dan tanggung jawab.
- b. Efektif dan Efisien dengan pengertian lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran, sedangkan efisien menghindari adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
- c. Sederhana, dengan pengertian tata cara pelayanan yang mudah dipahami, dapat dilaksanakan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.
- d. Transparan, dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 1. Prosedur / tata cara pelayanan
 2. Persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif
 3. Unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 4. Rincian biaya / tarif pelayanan dan cara pembayarannya
 5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
 6. Diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.

- e. Tepat waktu, dengan pengertian pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
- f. Responsif, dengan pengertian cepat tanggap dan menanggapi berbagai masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat.
- g. Adaptif, dengan pengertian mudah menyesuaikan dengan apa yang menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan.

Menurut KEPUTUSAN MENPAN No. 63/ KEP/M. PAN/ 7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dalam menyelenggarakan pelayanan publik, perlu diperhatikan prinsip prinsip yang berikut:

- a. Kesederhanaan, dengan pengertian prosedur pelayanan tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan tentang : Persyaratan teknis dan administratif, unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu : Kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan publik
- d. Akurasi : dengan pengertian produk pelayanan diterima dengan benar, tepat,dan sah.
- e. Keamanan, Produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, Pimpinan atau pejabat di tunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayan

- g. Kelengkapan sarana prasaranan, Tersedianya sarana prasarana pelayanan yang memadai dalam pelayanan.
- h. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasidan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan dengan pengertian pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- j. Kenyamanan, Kondisi lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, bersih, indah dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang diperlukan.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna.

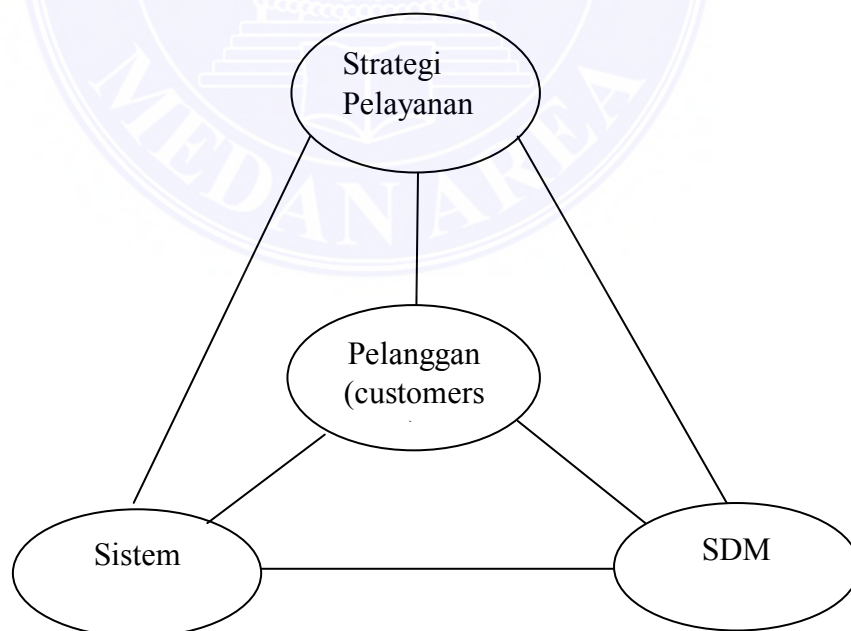
Menurut Dwiyanto (2005 : 152- 156) Untuk mewujudkan pelayan yang responsif dapat dilakukan dengan menggunakan model sebagai berikut :

2.1.3 Menerapkan Model Citizen's Charter

Citizen's Charter merupakan standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan yang disepakati birokrasi untuk melaksanakannya dalam menjamin pelayanan publik. Pada dasarnya, model Citizen's Chapter menetapkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Berarti kebutuhan dan kepentingan pengguna harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. Dalam Citizen's Chapter dapat dicantumkan hak dan kewajiban baik bagi pengguna

layanan maupun kewajiban birokrasi seperti: durasi penyelesaian layanan, biaya layanan, penyampaian keluhan pengguna layanan, dan waktu penyelesaian.

Menurut Albrecht dan Zemke (1990) dalam Dr. Abdul Sabaruddin, M.Si.(2015 : 12- 13) Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan (masyarakat). Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. kaitannya dengan sumber daya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik, sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan (customers). Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda yang harus diketahui oleh petugas pelayanan. Interaksi berbagai aspek tersebut dapat digambarkan di bawah ini



Gambar 1 Segitiga Pelayanan Publik (Albrecht Zemke, 1990 dalam Abdul Sabaruddin (2005 : 13)

“Sebagai implementasi pelayanan yang efisien bagi masyarakat menurut Suharsono dalam dwiyanto (2005 : 151) adalah harga pelayanan terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat dan masyarakat dapat memperoleh pelayanan dalam waktu yang relatif singkat serta tidak banyak membutuhkan tenaga.”

2.2 PELAYANAN ADMINISTRASI KESAMSATAN DI KANTOR SAMSAT

Kantor SAMSAT di berbagai propinsi di Indonesia merupakan salah satu layanan publik yang banyak dikeluhkan masyarakat, padahal pada dasarnya masyarakat ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, Penerbitan STNK serta Perpanjangan STNK setelah lima tahun, BPKB, BBN. Kantor bersama SAMSAT selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat transparan, akuntabel, murah, cepat dan tidak berbelit belit demi terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikannya. Agar kepuasan masyarakat selalu tetap terjaga maka kualitas pelayanan harus tetap terpelihara dengan baik. Oleh karena itu kualitas jasa pelayanan harus selalu diukur secara terus menerus.

Senada dengan Lenvine, Lovelock (1992) dalam Joko Widodo (2001 : 272) mengemukakan lima prinsip agar kualitas pelayanan dapat dicapai yaitu :

- a. *Tangibel*, dengan pengertian dapat terjangkau secara fisik, personel, dan peralatan
- b. *Reliable*, dengan pengertian andal dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan konsisten

- c. *Responsiveness*, dalam pengertian daya tanggap dan rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
- d. *Asurance*, dengan pengertian ada jaminan dari segi pengetahuan, perilaku dan kemampuan
- e. *Empathy*, dengan pengertian perhatian pada masyarakat yang dilayani.

2.2.1 Pengertian STNK

STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) adalah Tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah di daftar. STNK di terbitkan oleh SAMSAT yakni tempat pelayanan penerbitan/ pengesahan STNK.

2.2.2 Pengertian Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)

BPKB adalah buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh satuan lalu lintas POLRI sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor yang bertujuan untuk kepentingan pelaksanaan tugas tugas kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penyelidikan pada kasus pelanggaran dan kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. www.polri.go.id/layanan-bpkb.php diakses pada 28 maret 2017.

2.2.3 Pajak kendaraan bermotor

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak terhadap kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih dan beserta gandengannya yang dipergunakan pada seluruh jenis jalan darat serta digerakkan oleh peralatan teknik yang berupa motor atau peralatan yang lain yang berfungsi merubah sumber daya energi menjadi sebuah tenaga gerak pada

kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bisa bergerak.

2.2.4 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea balik nama kendaraan bermotor (BBN - KB) merupakan pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, wasiat, warisan, atau pemasukan ke badan usaha.

2.3 Kepuasan Masyarakat

2.3.1 Pengertian Kepuasan

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009 : 177). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan atau melebihi harapan atau melebihi harapan maka pelanggan puas atau amat puas”.

Fritzsimmom (1982) dalam buku Inu Kencana Syafie (2006 : 116) mengatakan bahwa *Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* maksudnya rasa puas orang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat

kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang dapat diukur dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

2.3.3 Tujuan indeks kepuasan masyarakat

1. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
3. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan
4. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

2.3.2. Pengertian Masyarakat

Masyarakat berasal dari kata bahasa arab, musyarak, lebih abstraknya sebuah masyarakat suatu jaringan hubungan entitas entitas. Umumnya istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur. Masyarakat dalam istilah society adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup (semi terbuka) dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu individu yang berada dalam kelompok tersebut. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/masyarakat> Diakses pada 1 Mar et 2017

Masyarakat adalah fenomena antar waktu. Masyarakat terjelma bukan karena keberadaannya disatu saat dalam perjalanan waktu. Tetapi ia hanya ada melalui waktu. Ia adalah jelmaan waktu. (dalam buku piotr Sztompka 2004 : 65)

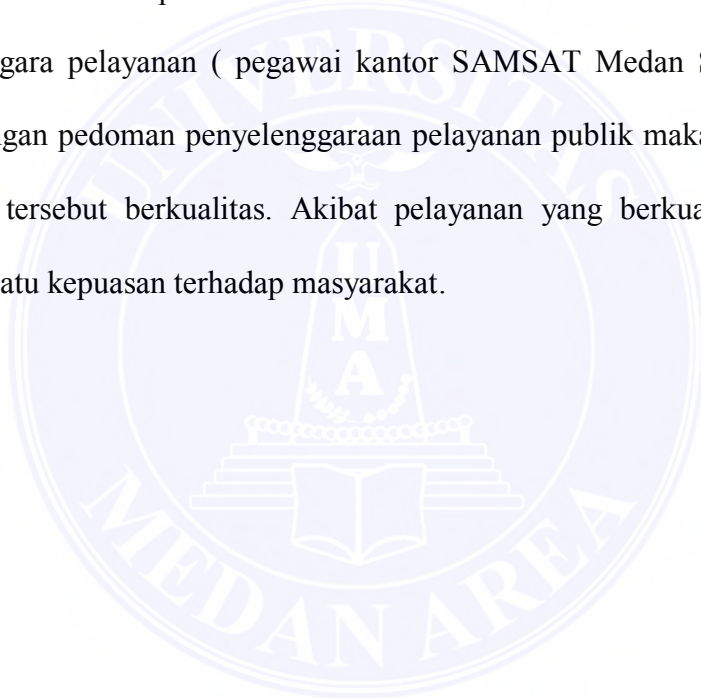
2.4 Kerangka pemikiran

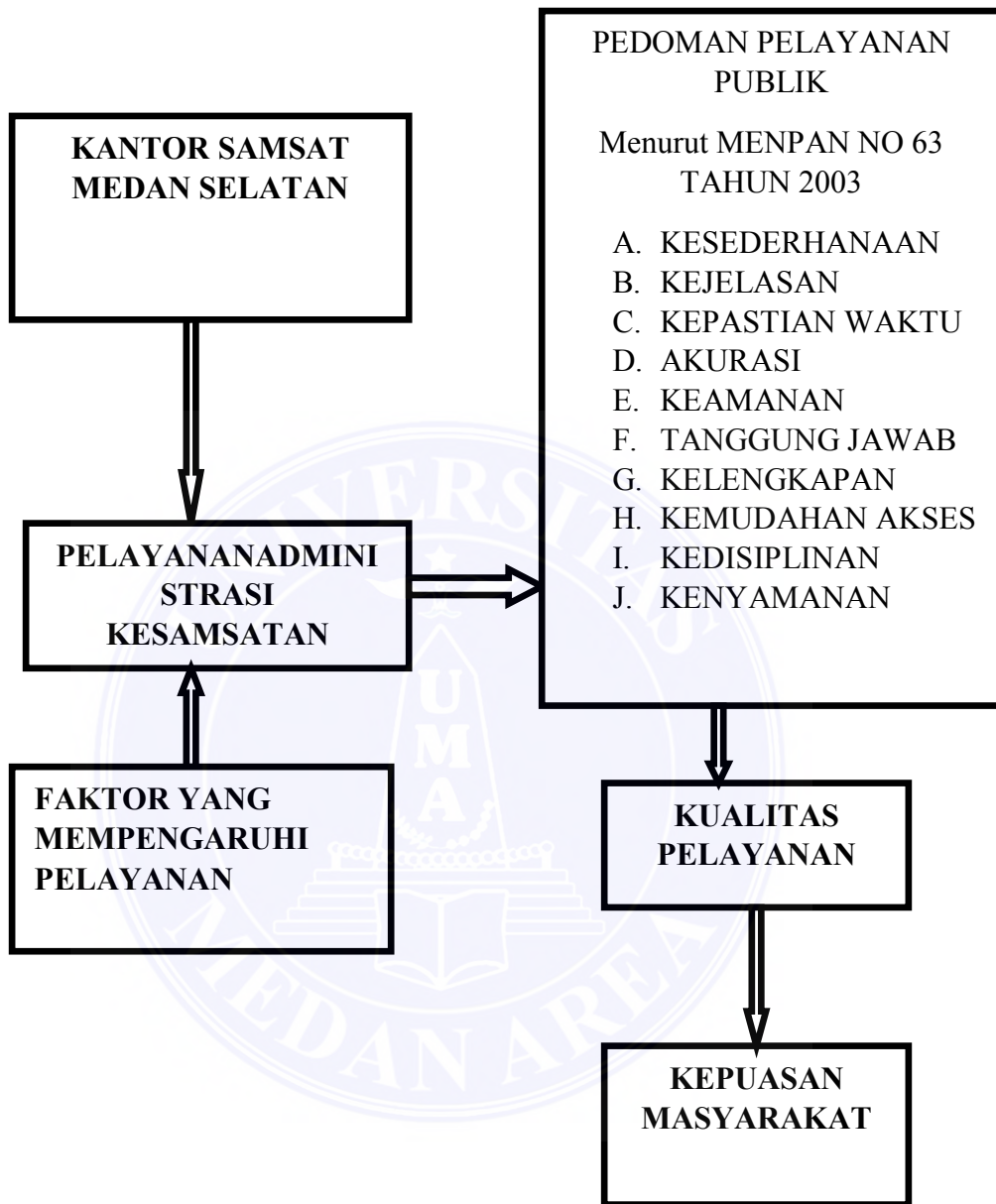
Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari prinsip prinsip pelayanan publik dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang mana salah satunya mencakup tentang transparansi dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persyaratan pelayanan, unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, waktu penyelesaian, dan di informasikan secara terbuka. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya transparansi maka pelayanan yang diberikan para penyelenggara pelayanan publik tersebut tidak akan tercapai suatu kepuasan dalam mendapatkan pelayanan.

Gronroos (1990 : 27) mengemukakan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata cara yang berkaitan dengan satu sama lain

sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian adapun penjelasan dari kerangka berfikir adalah dimulai dari kantor SAMSAT Medan Selatan yang akan memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Kantor SAMSAT tersebut melakukan suatu kegiatan pelayanan publik dalam hal Administrasi Kesamsatan. Dalam melakukan pelayanan publik harus didukung dengan faktor faktor yang mempengaruhi dan harus sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Apabila penyelenggara pelayanan (pegawai kantor SAMSAT Medan Selatan) bekerja sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik maka Pelayanan yang diberikan tersebut berkualitas. Akibat pelayanan yang berkualitas maka akan tercipta suatu kepuasan terhadap masyarakat.





Gambar 2 Kerangka Pemikiran

2.5 Peneliti Terdahulu

Tabel 1. Jurnal Peneliti Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Jurnal	Lokasi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jarot Prianggono dan Dax Manupputy (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam penerbitan STNK di Kantor SAMSAT Balik Papan	Kantor SAMSAT Balik Papan	Analisis Regresi dan Uji Instrumental yang terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reabilitas.	Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai R^2 sebesar 0,461. berdasarkan perhitungan regresi, didapatkan nilai konstanta regresi sebesar 9,899 maka nilai kepuasan wajib pajak adalah sebesar 9,899
2	SUMARDI T H (2004)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Wonosobo	Kantor SAMSAT Wonosobo	Korelasi Kendall's Tau untuk korelasi sederhana dan korelasi konkordansi kendall's untuk korelasi berganda.	Hasil penelitian ini koefisien korelasi ganda antara variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan keterampilan petugas serta sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan adalah 0,842% menunjukkan sangat kuat. Kontribusi variabel sistem dan prosedur, kemampuan aparat dan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Wonosobo adalah 70,9%.

2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Kerangka pemikiran diatas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Semakin baik kualitas pelayanan administrasi kesamsatan maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat
- b. Semakin buruk kualitas pelayanan administrasi kesamsatan maka masyarakat akan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

