

## ABSTRAKSI

SAMSAT Sidoarjo sebagai salah satu instansi pelayanan publik terbaik di Indonesia, dituntut untuk semakin kompetitif menarik minat pelanggan di tengah semakin ketatnya persaingan. Oleh karena itu SAMSAT Sidoarjo sebagai organisasi penyedia jasa harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggannya dan kinerja pelayanan yang akuntabel. Ini merupakan cara yang terbaik untuk mempertahankan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dan pola hubungan dari variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan dan tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah para pelanggan SAMSAT Sidoarjo. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *systematic random sampling*. Jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 30 responden.

Analisis dilakukan dengan uji statistik Rank Kendall ( $\tau$ ) yang berguna untuk menguji hubungan kausal yang diduga masuk akal antara satu variabel dengan variabel lain. Dari hasil uji statistik Rank Kendall ( $\tau$ ) bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan pelanggan (Y) ( $3,09 > 1,96$ ). Dan ada hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) dengan tingkat kualitas pelayanan (Z) ( $3,52 > 1,96$ ). Serta ada hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan (Z) dengan tingkat kepuasan pelanggan (Y) ( $4,96 > 1,96$ ). Kemudian dari uji Statistik Korelasi Parsial Kendall ( $\tau_{XY/Z}$ ), yang berfungsi untuk mengetahui bagaimana kedudukan atau posisi dari variabel Z dalam hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y), diperoleh hasil  $\tau_{XY} > \tau_{XY/Z}$  ( $0,388 > 0,143$ ), maka Z berpengaruh, X dan Y tidak independent. Dengan kata lain variabel tingkat kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel penekan atau memperkuat hubungan variabel tingkat akuntabilitas kinerja pelayanan (X) dan variabel tingkat kepuasan pelanggan (Y).

\*\*\*\*\*

**Kata Kunci : Akuntabilitas; Kinerja; Kualitas; Pelayanan; Kepuasan; Pelanggan.**

**ABSTRACT**

SAMSAT Sidoarjo as one of the best public service institution in Indonesia, is challenged to become more competitive and able to catch customer's attention in the middle of increasing competition. Therefore, SAMSAT Sidoarjo as a service provider organization ought to provide good service quality for its customer and accountable service performance. These are the best ways to maintain customer by providing high customer satisfaction level. This research is aimed to explain influence and relationship pattern of service performance accountability level and service quality level to customer satisfaction level.

This research using quantitative method. The research was done in SAMSAT Sidoarjo. The samples taken are the customers of SAMSAT Sidoarjo. Meanwhile sampling technique employed is systematic random sampling. Samples taken accounted for 30 respondents.

The analysis is conducted by applying statistical test using Rank Kendal ( $\tau$ ) which is intended for examining causal relation presumed to be sensible between one variable to another. From the result of Rank Kendall's test ( $\tau$ ), there is a positive and significant relation between service performance accountability level (X) and customer satisfaction level (Y) ( $3,09 > 1,96$ ). Furthermore, there is a positive and significant relation between service performance accountability level (X) and service quality level (Z) ( $3,52 > 1,96$ ). There is also a positive and significant relation between service quality level (Z) and customer satisfaction level (Y) ( $4,96 > 1,96$ ). Ultimately, the Kendall Partial Correlation Statistical Test ( $\tau_{XY/Z}$ ), which function to find out the position Z variable the relation with X variable and Y variable, yield  $\tau_{XY} > \tau_{XY/Z}$  ( $0,388 > 0,143$ ) meaning that Z variable is influential, while X and Y variables are not independent. In other words, the variable of service quality level (Z) is the emphasizing variable which strengthens the relation of variable of service performance accountability level (X) and variable of customer satisfaction level (Y).

\*\*\*\*\*

**Keyword: Accountability; performance; Quality; Service; Satisfaction; Customer.**