

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan pengguna yang dilihat dari hasil analisis gap perdimensi kualitas pelayanan. Kemudian penelitian ini juga ingin mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Samsat Kota Padang. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL. Metode penelitian yang digunakan yaitu mix method. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pengguna layanan drive thru Samsat Kota Padang. Kualitas pelayanan drive thru dalam mewujudkan kepuasan pengguna (wajib pajak) diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak yang ditemui dilapangan. Data tersebut nantinya diolah dan dianalisis menggunakan analisis gap dan juga menggunakan IPA (Importance Performance Analysis). Setelah mendapatkan hasil dari kualitas pelayanan yang telah diberikan, kemudian peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pemberian kualitas pelayanan tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : 1).Dilihat dari analisis GAP, secara keseluruhan indikator kualitas pelayanan (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance) total gap secara keseluruhan yaitu -2,05 menunjukkan nilai gap negatif yang artinya Wajib Pajak belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Padang, 2). Pada indikator kualitas pelayanan (Servqual), indikator yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu pada indikator reliability dengan Σ Gap sebesar -0,48 yang merupakan nilai gap yang paling tinggi, 3). Indikator dengan nilai gap yang paling kecil berada pada indikator Emphaty dengan Σ Gap sebesar -0,34 yang mana indikator ini merupakan indikator dengan penilaian kualitas pelayanan terbaik, 4).Berdasarkan pada faktor kemampuan aparat yang terdiri dari Tingkat Pendidikan Aparat dan Tingkat Konsistensi Sikap Bekerja yang dimiliki oleh Samsat Padang masih perlu perbaikan agar dapat mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Masih ada beberapa catatan yang perlu menjadi perhatian oleh Samsat Padang terkait dengan pelatihan serta konsistensi sikap bekerja pegawainya, 5).Berdasarkan pada faktor struktur organisasi yang terdiri dari Pembagian Tugas dan Fungsi Pegawai, Koordinasi Antar Instansi dan Hubungan Antara Atasan dan Bawahan yang ada di Samsat ini sudah berjalan dengan baik. Hanya saja pada indikator “Hubungan Atasan dan Bawahan” belum memperlihatkan kerjasama yang baik. Perlu peningkatan pada aspek ini agar tujuan bersama Samsat Padang dapat terwujud untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan terhadap wajib pajaknya dan 6). Berdasarkan pada faktor sistem pelayanan yang terdiri dari Kemudahan Akses Lokasi Pelayanan, Kepastian Waktu dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang ada di Samsat Padang masih terdapat beberapa kekurangan. Wajib Pajak merasa bahwa lokasi layanan drive thru ini kurang strategis, waktu kepengurusannya masih tergolong lama dan untuk sarana dan prasarana pun masih kurang memadai seperti ketersediaan lahan parkir yang terbatas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Analisis Gap, IPA.

ABSTRACT

Service quality and user satisfaction are factors that determine the success of a public service organization. This study aims to determine service quality in realizing user satisfaction as seen from the results of the gap analysis per dimension of service quality. Then this study also wants to know what factors affect the quality of service at the Padang City Samsat. This research uses SERVQUAL theory. The research method used is the mix method. The population in this study were taxpayers who used the Samsat drive thru service in Padang City. The quality of drive thru services in realizing user satisfaction (taxpayers) is obtained through distributing questionnaires directly to taxpayers encountered in the field. The data will be processed and analyzed using gap analysis and also using IPA (Importance Performance Analysis). After getting the results of the quality of service that has been provided, then the researcher wants to know what factors affect the quality of the service. The things from this study indicate that: 1). Judging from the GAP analysis, overall service quality indicators (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance) the total gap as a whole is -2.05 indicating a negative gap value which means that the Taxpayer does not feel satisfied with the quality of service provided by Samsat Padang, 2). In the service quality indicator (Servqual), the indicator that needs to be a priority to be improved is the reliability indicator with a Gap of -0.48 which is the highest gap value, 3). The indicator with the smallest gap value is the Empathy indicator with a Gap of -0.34 which is an indicator with the best service quality assessment, 4). Based on the ability factor of the apparatus consisting of the Apparatus Education Level and the Consistency Level of Work Attitudes owned by the Padang Samsat, it still needs improvement in order to realize a quality service. There are still some notes that need to be paid attention to by Samsat Padang related to training and the consistency of working attitude of its employees, 5). Based on the organizational structure factors which consist of Division of Duties and Functions of Employees, Coordination between Agencies and Relations between Superiors and Subordinates in Samsat this has been going well. It's just that the indicator "Superior and Subordinate Relations" has not shown good cooperation. It is necessary to improve this aspect so that the common goal of Samsat Padang can be realized to create quality services and be able to provide satisfaction to its taxpayers and 6). Based on the service system factors consisting of Ease of Access to Service Locations, Time Certainty and Completeness of Facilities and Infrastructure in Samsat Padang there are still some shortcomings. Taxpayers feel that the location of the drive thru service is not strategic, the management time is still relatively long and the facilities and infrastructure are still inadequate, such as the availability of limited parking space.

Keywords: Service Quality, User Satisfaction, Gap Analysis, IPA.