

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah saat ini semakin meningkat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun perwujudannya antara kinerja layanan sering tidak sesuai dengan harapan sehingga terjadi ketidakpuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan terbagi kedalam lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen atas persepsi, harapan dan kepuasan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* jenis *sampling incidental*, dengan jumlah populasi tidak diketahui dan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Dengan menggunakan tehnik analisis data deskriptif, analisis indeks kepuasan konsumen dan *importance performance analysis*(IPA).

Kesimpulan penelitian ini, tingkat kualitas pelayanan di Samsat Keliling berdasarkan persepsi konsumen sudah berada dalam kategori cukup baik dan konsumen mempunyai harapan yang tinggi atas kualitas pelayanan dari Samsat keliling, namun ada beberapa aspek yang harus diperbaiki yaitu Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat Keliling sesuai dengan yang dijanjikan, Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas Samsat Keliling harus melayani dengan tidak diskriminatif (menbeda-bedakan), Petugas Samsat Keliling menghargai setiap konsumen, Pegawai Samsat Keliling disiplin dalam melakukan pelayanan, Pegawai Samsat Keliling menyediakan ruang tunggu, Pegawai Samsat Keliling menyediakan tempat duduk.

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, kepuasan konsumen, IPA