

## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SAMSAT KELILING KOTA BOGOR DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

### CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS ON PUBLIC SERVICES QUALITY IN SAMSAT KELILING BOGOR CITY WITH *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* METHOD

Trihadi Kusumah<sup>(1)</sup> & Kristina Sisilia<sup>(2)</sup>

<sup>1),2)</sup>Program Studi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis,  
Universitas Telkom

[th.kusumah@gmail.com](mailto:th.kusumah@gmail.com)<sup>(1)</sup>, [kristina@telkomuniversity.ac.id](mailto:kristina@telkomuniversity.ac.id)<sup>(2)</sup>

#### **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

#### **Abstract**

*Public pretension for service quality provided by the government is more increasing. The public always pretense quality public services from bureaucrats, even though its realization of services performance are often not in line with the expectations, causing dissatisfaction to the consumer. Service quality divided into five dimensions namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.*

*This study aims to determine consumer responses on perceptions, expectations and satisfaction. The method used is descriptive quantitative method. The sampling was done by nonprobability sampling by type sampling incidental, with an unknown number of population and total sample of 100 people. By using descriptive data analysis techniques, analysis of consumer satisfaction index and the importance of performance analysis (IPA).*

*The conclusion of this study, the level of service quality in Samsat keliling based on the perception of consumers are already in good enough category and consumers have high expectations for the service quality of Samsat Keliling, but there are some aspects that must be corrected that are service provided by the Samsat Keliling employees in accordance with promised, Employees perform fast services, Samsat Keliling officers should serve with non-discriminatory, Samsat Keliling employees respect every customer, Samsat Keliling employees discipline when provide service, Samsat Keliling employees provide waiting room, Samsat Keliling employees provide seating.*

*Key words: public service quality, customer satisfaction, IPA*

## 1. PENDAHULUAN

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. Karena pelayanan publik di Indonesia yang terjadi selama ini masih bercirikan rumit, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani sehingga masyarakat menganggap buruknya pelayanan publik di Indonesia (Berita Liputan6, 22 Nov 2014 jam 15:30 WIB). Seiring dengan pergeseran pola pikir dan cara pandang masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik yang lebih bermutu dan berkualitas. Di Samsat Keliling pun memiliki banyak masalah yang harus diperbaiki dalam kualitas pelayanan publik. Ini merupakan suatu tantangan besar untuk meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Masalah yang terjadi di Samsat Keliling saat ini yaitu tidak ada petunjuk tentang alur pelayanan sehingga konsumen merasa kebingungan dalam membayar PKB, konsumen juga merasa kualitas pelayanan yang diberikan masih lambat dan tidak adanya petunjuk persyaratan pembayaran PKB yang harus dilengkapi oleh konsumen, sehingga konsumen harus bertanya kepada wajib pajak yang lain. Mengenai permasalahan seperti itu tidak sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (2003) yang dimuat dalam jurnal of administrative and organization bisnis and birokrasi karangan Kasim dan fathurahman (2011:23) yaitu mengantisipasi bergolak dan tidak pasti perubahan global, manajemen pelayanan atau petugas publik harus cepat mengembangkan strategi perubahan dan kebijakan antisipatif untuk terus beradaptasi dengan berbagai tuntutan baru dari masyarakat, pelanggan, dan lingkungan.

Salah satu dari instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas pada Samsat keliling yaitu untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan konsumen. Dari hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Samsat Keliling masih kurang dalam pencapaian target dalam kecepatan pelayanan. Konsumen merasa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Samsat keliling masih lambat. Berikut dibawah ini tabel pelayanan per menit dalam tiap loket di samsat keliling dan realisasinya :

**Tabel 1.1**  
**Pelayanan Per Menit Dalam Tiap Loket di Samsat Keliling dan Realisasinya**

Nama Loket	Loket 1 Bagian Informasi dan Pendaftaran	Loket 2 Bagian Penetapan dan Pembayaran	
Rata – rata target untuk pelayanan dalam menit Samsat Keliling	2 menit	3 menit	Target waktu untuk memberikan kualitas pelayanan optimal bagi konsumen
Aktual Rata-rata waktu samsat keliling	3 menit 3 detik	6 menit 8 detik	

Berdasarkan data tabel diatas bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat keliling untuk realisasinya masih kurang cepat tanggap dalam memberikan pelayanannya. Jika peneliti meneliti permasalahan tersebut dibuhungkan dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Peneliti menganggap permasalahan yang dirasakan oleh konsumen terdapat pada *responsiveness* (ketanggapan), karena pelayanan yang diberikan oleh samsat keliling masih kurang cepat atau tidak sesuai dengan target pelayanan yang harus dilakukan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor dasar yang digunakan oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang membawa keberhasilan pencapaian yang diinginkan konsumen. kenyataanya konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan selama ini masih rumit, lambat, mahal, dan melelahkan dalam hal

mengurusi pembayaran pajak kendaraan bermotor dan bermobil di Samsat Keliling. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani sehingga konsumen menimbulkan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini sebagaimana dikemukakan dalam konsumen Kota Bogor yang ditemui peneliti di Samsat Keliling yaitu Penilaian konsumen oleh Bapak Jaelani, Ibu Cacah, Ibu Nurhayati dan Ibu Pipih merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Samsat Keliling masih kurang memuaskan, pegawainya kurang cepat dalam menaggapinya, dan persyaratan yang berbelit-belit. Ini yang menjadikan keresahan konsumen terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Samsat Keliling. Berdasarkan timbulnya keluhan pada konsumen mengenai ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, sebuah tinjauan literatur yang menunjukkan bahwa adanya pendapat dari Kasim dan Fathurahman dalam jurnal of administrative and organization bisnis and birokrasi (2011:23) Pelayanan publik berkualitas rendah adalah Keluhan utama dari masyarakat, baik secara langsung menyatakan dan di media massa. Sebagai permintaan publik untuk layanan yang lebih baik dari aparat meningkat negara, pemerintah dituntut untuk lebih peka dan responsif dalam memberikan layanan. Upaya untuk meningkatkan kualitas harus terus menerus, dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang menentukan layanan kualitas berdasarkan pelaksanaan publik yang telah ditetapkan Kriteria layanan.

**2. KAJIAN TEORI**

Menurut Ibrahim (2008) yang dimuat dalam buku karangan Hardiyansyah (2011:40) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Kotler (2005) dalam buku Sangadji dan Sopiah (2013:181) kepuasan yaitu sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai harapan pembeli. Jadi, kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu jasa atau produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika jasa atau produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya jika jasa atau produk tersebut memenuhi harapan, maka konsumen akan puas.

**3. METODE PENELITIAN**

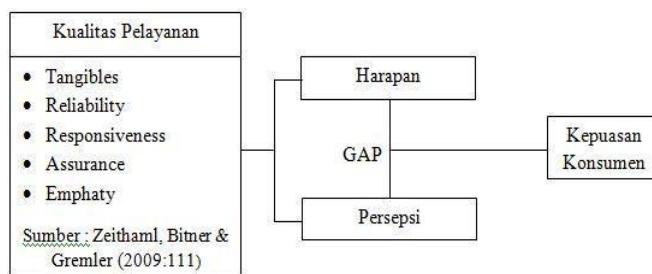
**3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif.

**3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Bogor dengan sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *sampling incidental* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

**3.3 Kerangka Pemikiran**



**4. PEMBAHASAN**

**4.1 Analisis Deskriptif**

Untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu bagaimana harapan konsumen atas kualitas pelayanan publik di samsat keliling Kota Bogor dengan menggunakan analisis deskriptif. Setelah dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil:

1. Analisis deskriptif tingkat kepentingan/harapan konsumen atas kualitas pelayanan

- a. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)  
Rata-rata indikator dimensi kehandalan (*reliability*) adalah 86,4%, hasil tersebut masuk kategori sangat penting.
- b. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Rata-rata indikator dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah 85,9%, hasil tersebut masuk kategori sangat penting.
- c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)  
Rata-rata indikator dimensi jaminan (*assurance*) adalah 84,2%, hasil tersebut masuk kategori penting
- d. Dimensi Empati (*Empathy*)  
Rata-rata indikator dimensi empati (*empathy*) adalah 84,8%, hasil tersebut masuk kategori penting
- e. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)  
Rata-rata indikator dimensi bukti langsung (*Tangible*) adalah 87,4%, hasil tersebut masuk kategori sangat penting.

Dari hasil diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepentingan/harapan konsumen atas kualitas pelayanan yang paling penting pada Samsat Keliling Kota Bogor pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan rata-rata 87,4% dan masuk kategori sangat penting.

- 2. Analisis deskriptif tingkat kinerja/persepsi konsumen atas kualitas pelayanan
  - a. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)  
Rata-rata indikator dimensi kehandalan (*reliability*) adalah 66,4%, hasil tersebut masuk kategori cukup setuju.
  - b. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Rata-rata indikator dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah 61,9%, hasil tersebut masuk kategori cukup setuju.
  - c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)  
Rata-rata indikator dimensi jaminan (*assurance*) adalah 68,3%, hasil tersebut masuk kategori psetuju
  - d. Dimensi Empati (*Empathy*)  
Rata-rata indikator dimensi empati (*empathy*) adalah 58,5%, hasil tersebut masuk kategori cukup setuju.
  - e. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)  
Rata-rata indikator dimensi bukti langsung (*tangibles*) adalah 56,4%, hasil tersebut masuk kategori cukup setuju.

Dari hasil diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kinerja/persepsi konsumen atas kualitas pelayanan yang paling tidak setuju di Samsat Keliling adalah dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan rata-rata 61,9% dan masuk kategori cukup setuju.

**4. 2 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini terdapat variabel yang diwakili oleh variabel X , dimana merupakan tingkat kinerja/kualitas aktual perusahaan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun rumusnya menurut Tjijptono (1997:38):

$$\text{Kepuasan} = \frac{S - E}{S}$$

Keterangan:

- a) Kepuasan > 1 : menunjukkan kinerja aktual perusahaan lebih tinggi dari harapan pelanggan, kriterianya pelanggan tergolong sangat puas
- b) Kepuasan = 1 : menunjukkan kinerja aktual perusahaan sesuai atau sama dengan harapan pelanggan, kriterianya pelanggan tergolong puas
- c) Kepuasan < 1 : menunjukkan kinerja aktual perusahaan lebih rendah dari harapan pelanggan, kriterianya pelanggan tergolong tidak puas

**Tabel 4.15**  
**Tingkat Kepuasan konsumen Samsat keliling kota bogor**

No. Pernyataan	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Kepentingan/Harapan	IPK
1	219	446	0.49
2	228	423	0.93
3	395	431	0.92
4	486	428	1.14
<b>IPK rata-rata <i>Reliability</i></b>			<b>0.77</b>
5	314	448	0.70
6	220	456	0.48
7	383	433	0.88
8	322	382	0.84
<b>IPK rata-rata <i>Responsiveness</i></b>			<b>0.73</b>
9	258	423	0.61
10	320	454	0.70
11	317	409	0.78
12	419	454	0.92
12	395	365	1.08
<b>IPK rata-rata <i>Assurance</i></b>			<b>0.82</b>
14	265	400	0.66
15	374	441	0.85
16	366	377	0.97
17	224	461	0.49
18	232	441	0.53
<b>IPK rata-rata <i>Empathy</i></b>			<b>0.70</b>
19	427	421	1.01
20	257	454	0.57
21	426	435	0.98
22	213	458	0.47
23	183	446	0.41
24	187	408	0.46
<b>IPK rata-rata <i>Tangible</i></b>			<b>0.65</b>
<b>Total Rata-rata Dimensi</b>			<b>0,73</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Peneliti

Berdasarkan table 4.15 terdapat tingkat kepuasan konsumen yaitu sebesar 0,73 nilai tersebut menggambarkan bahwa kriteria penilaian konsumen adalah **tidak puas**, karena kinerja aktual Samsat Keliling Kota Bogor dalam memberikan pelayanannya lebih rendah dari harapan konsumen sehingga, konsumen merasakan ketidakpuasan pada kinerja yang diberikan Samsat Keliling Kota Bogor.

#### 4.3 Importance Peerformance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk melihat instrument-instrumen dari pengukuran kualitas pelayanan publik berdasarkan tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja. Importance performance analysis dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan konsumen. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai (rata – rata skor kinerja) dan (rata – rata skor kepentingan/harapan)

**Tabel 4.17**  
**Nilai Skor Rata-rata**

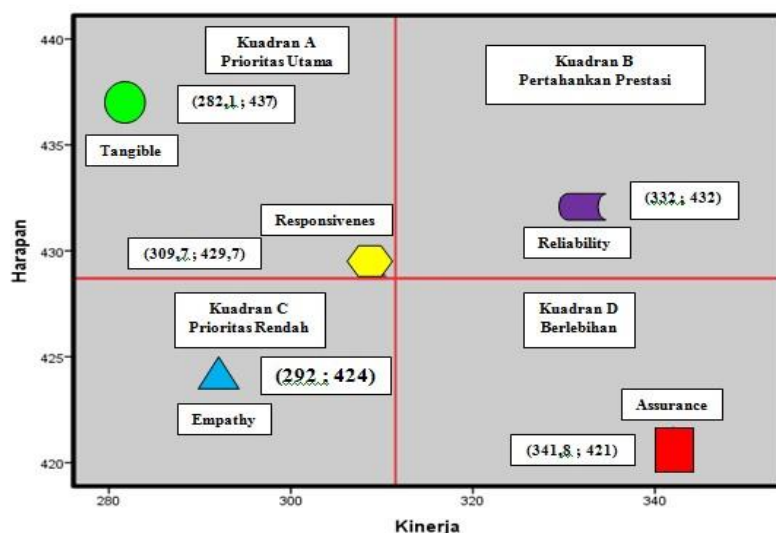
No	Pernyataan	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Kepentingan/Harapan	Kuadran
1	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat Keliling sesuai dengan yang dijanjikan	219	446	<b>A</b>

2	Pegawai Samsat Keliling memiliki standar pelayanan yang jelas	228	423	C
3	Pegawai Samsat Keliling dapat menyelesaikan permasalahan saya	395	431	B
4	Pegawai tidak melakukan kesalahan percetakan SKPD pajak saya	486	428	D
<b>Rata-rata Realiability</b>		<b>332</b>	<b>432</b>	<b>B</b>
5	Pegawai merespon, ketika saya ingin mendapatkan pelayanan	314	448	B
6	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat	220	456	A
7	Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat	383	433	B
8	Pegawai Samsat Keliling menanggapi semua keluhan saya	322	382	D
<b>Rata-rata Responsiveness</b>		<b>309,7</b>	<b>429,7</b>	<b>A</b>
9	Petugas Samsat Keliling memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saya	258	423	C
10	Pegawai Samsat Keliling bersikap sopan	320	454	B
11	Pegawai Samsat Keliling memberikan rasa aman pada saya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan	317	409	D
12	Pegawai Samsat Keliling berperilaku jujur kepada saya	419	454	B
13	Saya percaya pada kemampuan pegawai Samsat Keliling dalam melakukan pelayanan	395	365	D
<b>Rata-rata Assurance</b>		<b>341,8</b>	<b>421</b>	<b>D</b>
14	Pegawai Samsat Keliling memberikan perhatian yang tulus kepada saya	265	400	C
15	Petugas Samsat Keliling melayani dengan sikap ramah	374	441	B
16	Petugas Samsat Keliling mengetahui kebutuhan saya	366	377	D
17	Petugas Samsat Keliling harus melayani dengan tidak diskriminatif (menbeda-bedakan)	224	461	A
18	Petugas Samsat Keliling menghargai konsumen	232	441	A

<b>Rata-rata <i>Empathy</i></b>		<b>292,2</b>	<b>424</b>	<b>C</b>
<b>19</b>	Pegawai Samsat Keliling berpenampilan rapih dalam melayani saya	427	421	<b>D</b>
<b>20</b>	Pegawai Samsat Keliling disiplin dalam melakukan pelayanan	257	454	<b>A</b>
<b>21</b>	Samsat Keliling memiliki peralatan pendukung (komputer dan sejenisnya) yang memadai	426	435	<b>B</b>
<b>22</b>	Pegawai Samsat Keliling menyediakan ruang tunggu	213	458	<b>A</b>
<b>23</b>	Pegawai Samsat Keliling menyediakan tempat duduk	183	446	<b>A</b>
<b>24</b>	Pegawai Samsat Keliling menyediakan baliho alur pembayaran pajak	187	408	<b>C</b>
<b>Rata-rata Tangible</b>		<b>282,1</b>	<b>437</b>	<b>A</b>
<b>Rata-rata Kinerja dan Harapan</b>		<b>311,5</b>	<b>428,7</b>	<b>Sb X dan Sb Y</b>

Dari table 4.6 diatas dapat diketahui nilai skor rata-rata kinerja dan skor rata rata harapan dari hasil yang diperoleh maka, dua titik sumbu pembagian kuadran yaitu titik kinerja 311,5 dan titik harapan 428,7 selanjutnya meletakan titik kinerja dan harapan pada tiap dimensi kualitas pelayanan dan tiap atribut pernyataan ke dalam tiap-tiap kuadran yang dapat dilihat pada gambar 4.17

**4.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan pada Diagram Kartesius**

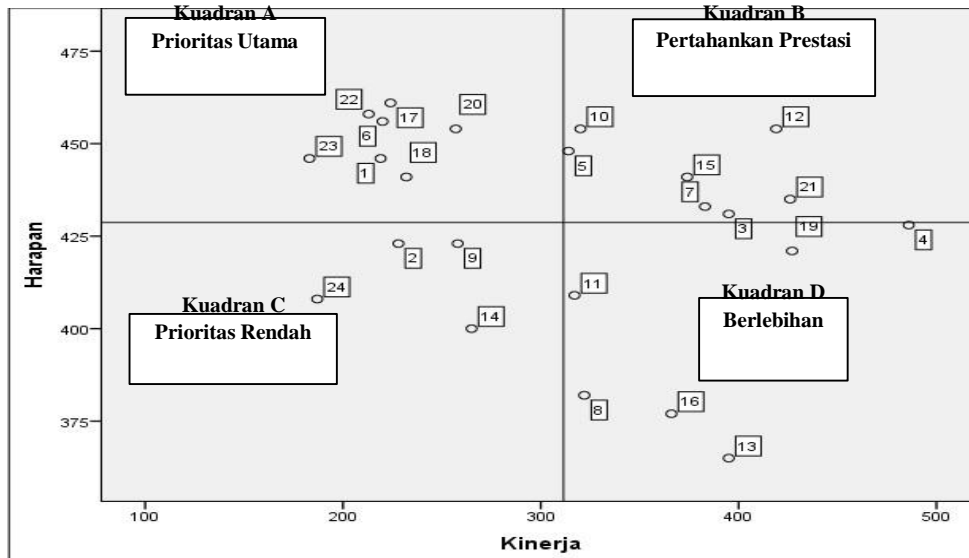


**Gambar 4.17**  
**Diagram Kartesius Pada Dimensi Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan pada gambar 4.9 pada dimensi kualitas pelayanan publik diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. **Kuadran A : Prioritas Utama**  
Terdapat 2 dimensi yang berada di kuadran A (priorita utama) diantaranya yaitu dimensi *tangible* dan dimensi *responsiveness* arti keseluruhannya yaitu, kedua dimensi tersebut harus diberikan peningkatan kinerja pelayanan agar konsumen merasa puas sehingga kepedulian atas pelayanan dapat terjaga dengan baik.
2. **Kuadran B : Pertahankan Prestasi**  
Terdapat 1 dimensi yaitu dimensi *Reliability* yang berada di kuadran B artinya pada dimensi tersebut dinilai penting bagi konsumen dan kinerja pelayanan yang diberikan Samsat Keliling sudah baik sehingga, kinerja pelayanan yang diberikan harus tetap dipertahankan.
3. **Kuadran C : Prioritas Rendah**  
Terdapat 1 dimensi yaitu dimensi *empathy* yang berada di kuadran C artinya, pada dimensi ini kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan kinerja yang dilakukan oleh pegawai Samsat Keliling masih biasa-biasa saja sehingga, dianggap kurang penting atau kurang memuaskan.
4. **Kuadran D : berlebihan**  
Terdapat 1 dimensi yaitu dimensi *assurance* yang berada di kuadran D artinya, kinerja yang diberikan sangat tinggi namun, konsumen tidak menganggap kinerja yang dilakukan tersebut terlalu mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga Samsat Keliling perlu mengurangi kinerjanya pada dimensi ini.

**4.3.2 Atribut Kuadran pada Diagram Kartesius**



Gambar 4.18

**Diagram Kartesius Pada Indikator Pernyataan Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan pada diagram kartesius pada instrument pernyataan tentang kualitas pelayanan publik diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Kuadran A : Prioritas Utama**  
Dalam kuadran ini menunjukkan indikator yang dianggap sangat penting oleh konsumen namun pegawai Samsat Keliling belum melaksanakannya sesuai dengan harapan konsumen. Pada kuadran A, terdapat 7 indikator pernyataan yang dianggap oleh konsumen relative tidak memuaskan. Pihak pegawai Samsat Keliling harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya agar indicator-indikator tersebut dapat sesuai dengan harapannya sehingga, konsumen akan merasa puas atas kinerja Samsat Keliling.
2. **Kuadran B : Pertahankan Prestasi**  
Dalam kuadran ini menunjukkan instrument yang dianggap sangat penting telah berhasil dilakukan oleh pegawai Samsat Keliling, untuk itu wajib dipertahankan. Pada kuadran B, terdapat 7 indikator pernyataan yang dianggap memuaskan. kualitas kinerjanya telah dianggap baik dan sangat memuaskan konsumen Samsat Keliling sehingga, harus tetap dipertahankan kinerjanya.
3. **Kuadran C : Prioritas Rendah**



Kuadran ini menunjukkan instrument yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dalam pelaksanaan kinerja yang dilakukan oleh pegawai Samsat Keliling biasa-biasa saja. Pada kuadran C, terdapat 4 indikator pernyataan yang dianggap tidak terlalu penting tetapi memang seharusnya demikian. kualitas kinerja telah dianggap baik namun kurang penting bagi konsumen. Tingkat harapan dan kinerjanya berada pada titik yang rendah sehingga dapat diperbaiki tetapi, dengan prioritas yang rendah.

#### 4. Kuadran D : Berlebihan

Kuadran ini menunjukkan indikator yang dianggap kurang penting oleh konsumen Samsat Keliling tetapi dalam pelaksanaan kinerjanya bagus dan berlebihan. Pada kuadran D, terdapat 6 indikator pernyataan. kinerja yang dilakukan pegawai dianggap kurang penting oleh konsumen sehingga, Samsat Keliling perlu mengurangi pandangan terhadap indikator tersebut dan mengalihkannya ke indikator yang dinilai penting bagi konsumen

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, serta didukung oleh data yang telah diperoleh di Samsat Keliling Kota Bogor tentang Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode *Importance Performance Analysis*, maka diperoleh kesimpulan berikut :

1. Harapan konsumen atas kualitas pelayanan publik di samsat keliling Kota Bogor adalah Konsumen mempunyai harapan atas kualitas pelayanan di Samsat Keliling Kota Bogor, analisis jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori **Sangat Penting** dengan presentase 85,74%
2. Persepsi konsumen atas kualitas pelayanan di Samsat Keliling Kota Bogor, berdasarkan analisis jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori **Cukup Baik** dengan presentase sebesar 62,3%. Yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan harapan konsumen.
3. Indikator-indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan publik di Samsat keliling Kota Bogor dengan menggunakan metode *Importance performance Analysis* yaitu :
  - a. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat Keliling sesuai dengan yang dijanjikan memperoleh IPK sebesar 0,49.
  - b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat memperoleh IPK sebesar 0,48.
  - c. Petugas Samsat Keliling harus melayani dengan tidak diskriminatif (menbeda-bedakan) memperoleh IPK sebesar 0,49.
  - d. Petugas Samsat Keliling menghargai setiap konsumen memperoleh IPK sebesar 0,53.
  - e. Pegawai Samsat Keliling disiplin dalam melakukan pelayanan memperoleh IPK sebesar 0,57.
  - f. Pegawai Samsat Keliling menyediakan ruang tunggu memperoleh IPK sebesar 0,47. Pegawai Samsat Keliling menyediakan tempat duduk memperoleh IPK sebesar 0,41

### DAFTAR PUSTAKA

- Kasimn., Azhar and Fathuahman., Heri. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Samsat handphone*, Journal of Administrative Science & Organization Bisnis & Birokrasi and Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. 18(1) 22-32
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip – prinsip Pemasaran*, Edisi 12 jilid. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2009). *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta, Erlangga
- Riduwan, Kuncoro. 2007. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung, Alfabeta
- Sangadji., Dr. Etta Mamang M.si & Dr., Sopiah. M.pd. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, c.v andi offset.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketujuh. Bandung, ALFABETA, cv.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-20, Bandung, Alfabeta
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance–Performance Analysis. *Journal of Marketing*
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta. Andi Offser.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen & Strategi Merek*. Edisi 1. Yogyakarta, C.V ANDI OFFSET