

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik terpadu pada Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo, sehingga dapat membantu manajemen dan pengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan organisasi dan kepuasan wajib pajak. KB SAMSAT didirikan tahun 1974 bertujuan untuk mengurangi birokrasi pada proses pendaftaran dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berupa studi kasus. Kepuasan wajib pajak diukur menggunakan survei SERVQUAL yang dimodifikasi sesuai dengan konteks organisasi sektor publik dan didistribusikan kepada 100 responden. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informannya. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan atau sampel berdasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Data hasil survei SERVQUAL juga digunakan untuk mengukur kinerja layanan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Sajian diagram IPA akan menunjukkan prioritas perbaikan kualitas layanan. Peneliti juga menggunakan *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk mengetahui prioritas kualitas layanan dari sudut pandang organisasi. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak KB SAMSAT Sidoarjo adalah positif (0,0667). Tingkat kinerja kualitas layanannya mampu melebihi harapan wajib pajak (102%). Kualitas layanan yang diprioritaskan adalah: “Bukti Fisik” (0,2638), “Ketanggapan” (0,1980), “Jaminan” (0,1896), “Keandalan” (0,1745), dan “Empati” (0,1742). Adapun perbaikan yang diprioritaskan adalah “Bukti Fisik” dan “Keandalan” layanan karena bernilai negatif (-0,0001) dan (-0,0030).

Kata Kunci: Analisis Kualitas Layanan Publik, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Analytic Hierarchy Process* (AHP), Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo.