ABSTRAK

SAMSAT Sleman merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas menyediakan layanan kepengurusan dokumen kendaraan. Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Manajemen SAMSAT Sleman telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi pada kenyataannya masih terdapat keluhan pengguna/wajib pajak mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada SAMSAT Sleman, maka diperlukan penelitian dengan menggunakan penerapan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Penerapan metode ini dilakukan agar dapat mengetahui prioritas atribut yang harus diperbaiki dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan pada SAMSAT Sleman. Dari hasil penerapan metode tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa sebesar 65% yang berarti pengguna merasakan (puas). Dan urutan prioritas atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh pihak SAMSAT Sleman yaitu jaminan kepastian penyelesaian plat nomor (mobil/motor), keramahan dan kesabaran petugas terhadap pengguna jasa, petugas selalu menawarkan bantuan jika ada yang mengalami kesulitan, petugas bekerja secara profesional.

Kata kunci:Kepuasan Pengguna, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)