

ABSTRAK

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin beserta faktor-faktor penghambat yang menyebabkan kualitas layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin tidak sesuai dengan yang diharapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari hasil kuesioner pengguna jasa tahun 2023 dan wawancara pejabat serta pegawai di Seksi PLI. Hasil kuesioner tersebut akan diolah menggunakan metode *Servqual* dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kepabeanan dan cukai yang dilakukan oleh Seksi PLI belum memenuhi harapan pengguna jasa. Meskipun demikian, secara keseluruhan berdasarkan skor kepuasan pengguna jasa menunjukkan hal positif yaitu berada pada jenjang memuaskan. Kemudian terdapat 3 (tiga) kesenjangan yang dapat disimpulkan sebagai faktor-faktor penghambat kualitas layanan Seksi PLI, yaitu ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan, kesenjangan kinerja pelayanan, dan perbedaan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna Jasa, Metode *Servqual*, IPA

Abstract

This study aims to determine the service quality of the Counseling and Information Services Section at KPPBC TMP B Banjarmasin and the inhibiting factors that cause the service quality at KPPBC TMP B Banjarmasin not as expected. The method used in this research is descriptive qualitative method. The data used in this study were taken from the results of the 2023 service questionnaire and interviews with officials and employees in the Counseling and Information Services Section. The results of the questionnaire will be processed using the Servqual method with Importance Performance Analysis (IPA). From the results of the research that has been done, it can be interpreted that the customs and excise services carried out by the Counseling and Information Services Section have not met the expectations of service users. Nonetheless, overall, based on the service user satisfaction score, it shows a positive thing, namely being at a satisfactory stage. Then there are 3 (three) tensions which can be concluded as inhibiting factors for the service quality, namely ignorance about what is the target consumer, tension in service performance, and the difference between the services received and the services expected.

Keywords : Service Quality, Service User Satisfaction, Servqual Method, IPA