

## ABSTRAK

Samsat merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang berwenang mengesahkan dan menerbitkan dokumen kendaraan bermotor. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, Samsat Ketintang harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Samsat Ketintang merupakan salah satu kantor Samsat yang berlokasi di kota Surabaya.

Metode yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan Samsat Ketintang adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL, metode Kano, dan metode Kansei Engineering. Gabungan dari integrasi metode ini adalah membandingkan faktor persepsi pengguna layanan dan layanan asli yang diterima pengguna layanan dengan pertimbangan perasaan emosional pengguna layanan. Selanjutnya dilakukan perencanaan peningkatan layanan menggunakan QFD (Quality Function Deployment). Klasifikasi keinginan dan kebutuhan pengguna jasa.

Hasil untuk membangun solusi desain perbaikan dari integrasi metode ini dipilih dari atribut Seberapa Penting layanan. Termasuk Cepat tanggap dan memberikan arahan yang tepat terhadap masalah oleh operator dengan skor 439,5, membuat sistem kerja yang jelas dan mengevaluasi kinerja petugas dengan skor 437,5, menerapkan budaya 5S saat memberikan layanan memiliki skor 226, menerapkan dengan benar slogan Zona Bebas Calo 201,6. Dari hasil tersebut perbaikan yang dapat dilakukan sesuai dengan atributnya adalah petugas memiliki respon yang cepat dan dapat memberikan arahan atau solusi yang mengikuti permasalahan yang dihadapi pengguna jasa, membuat sistem kerja yang Jelas, menerapkan budaya 5S saat memberikan pelayanan, dan petugas harus menerapkan slogan bebas dan memberikan Calo dengan sanksi yang tegas dan terstruktur untuk mengurangi keberadaan calo di Samsat Ketintang.

**Kata kunci:** Samsat, *Service Quality*, Kano, Kansei, QFD

## ABSTRACT

*Samsat is one of the local government agencies authorized to ratify and issue motorized vehicle documents. With the increase of motorized vehicles, the Samsat Ketintang must improve the quality of its services. Samsat Ketintang is one of the Samsat offices located in the city of Surabaya.*

*The method used in analyzing the service quality of the Samsat Ketintang is by using the SERVQUAL method, the Kano method, and the Kansei Engineering method. The combination of the integration of this method is to compare the perception factors of service users and the original services received by service users with consideration of the emotional feelings of service users. Next, planning for service improvement using QFD (Quality Function Deployment). Classification of wants and needs of service users.*

*The results to build improvement design solution of this method integration was selected from the How Important of the service attribute. Including Quickly respond and provide appropriate directions to the problems by the operator having a score of 439.5, create a cleared working system and evaluating the performance of officers having a score of 437.5, Implementing 5S culture when providing services has a score of 226, correctly applying the slogan of the Free Zone for Calo 201.6. From these results, improvements that can make according to their attributes are that officers have a fast response and can provide directions or solutions that are following the problems faced by service users, create a cleared work system, apply 5S culture when providing services, and officers must implement the slogan Free Zone of Calo with strict and structured sanctions to reduce the presence of brokers in the Samsat Ketintang.*

**Keywords:** Samsat, Service Quality, Kano, Kansei, QFD