

## RINGKASAN

Pelayanan prima dapat terjadi ketika aparatur pemerintah memiliki kualitas dan kompetensi yang baik. Perbaikan kualitas organisasi publik harus dimulai dari sistem rekrutmen yang baik yang mampu menyaring sumber daya manusia yang berkualitas, kemudian melakukan pengembangan melalui penugasan dan pelatihan yang bersifat mendidik sehingga diharapkan mampu mencetak aparatur yang berkualitas. Pemerintah menargetkan bahwa tingkat pendidikan pada aparatur pemerintah perlu ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas SDM. Namun kenyataannya, masih ada pegawai yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak maksimal. Seperti halnya yang terjadi pada Kantor UPPD Samsat Banyumas. Pengembangan kapasitas merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara pengembangan kapasitas terhadap kualitas pelayanan di Kantor UPPD Samsat Banyumas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan variabel pengembangan kapasitas (X) dan kualitas pelayanan (Y). Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor tahun 2020 yang berjumlah 781.434 sedangkan sampel berjumlah 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Korelasi Kendall's Tau-b dan Regresi Ordinal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengembangan kapasitas dengan kualitas pelayanan di Kantor UPPD Samsat Banyumas. Hasil perhitungan analisis korelasi kendall Tau-b sebesar 0,513 dengan menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah yang positif. Pada pengujian regresi ordinal menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 23,1 % - 33,5 % dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ .

Kata kunci : Samsat, Pengembangan Kapasitas, Kualitas Pelayanan

## SUMMARY

Excellent service can occur when government officials have good quality and competence. Improving the quality of public organizations must start from a good recruitment system that is able to screen quality human resources, then develop through assignments and training that is educational in nature so that it is expected to be able to produce quality apparatus. The government targets that the level of education in government officials needs to be increased to improve the quality of human resources. But in reality, there are still employees who have a low level of education which can cause the quality of service to be not optimal. As happened at the Banyumas UPPD Samsat Office. Capacity building is one way that can be used to improve the quality of services provided. The study was conducted to determine the effect of capacity development on service quality at the Banyumas UPPD Samsat Office. This research was conducted using a quantitative method with the variables of capacity development (X) and service quality (Y). The population of this study were all motorized vehicle taxpayers in 2020, amounting to 781,434 while the sample consisted of 100 respondents by taking the sample using the accidental sampling technique. The analytical technique used in this study is the Kendall's Tau-b Correlation and Ordinal Regression. The results showed that there was a positive and significant effect between capacity development and service quality at the Banyumas UPPD Samsat Office. The results of the calculation of the Kendall Tau-b correlation analysis are 0.513 by showing a strong correlation in a positive direction. In the ordinal regression test, the regression coefficient value is 23.1% - 33.5% and the sig value is 0.000 <0.05.

Keywords: Samsat, Capacity Development, Service Quality