

INTISARI

Penelitian menggunakan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner, wawancara kepada beberapa responden serta beberapa pegawai KPP Pratama Yogyakarta dan juga dengan pengamatan di lapangan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan pada KPP Pratama Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan adalah *Microsoft Excel* dan perhitungan dilakukan dengan mencari nilai rata-rata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan atau Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta khususnya pada pelayanan pendaftaran NPWP yang dihitung dengan Indeks Kepuasan Pelanggan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. KPP Pratama Yogyakarta mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan predikat kinerja “**Baik**” pada pelayanan pendaftaran NPWP. Namun masih ada yang harus dioptimalkan oleh instansi dalam hal waktu pelayanan dan juga layanan penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Pada unsur waktu pelayanan, perusahaan diharapkan lebih cepat menyelesaikan Surat Keterangan Terdaftar dan segera mengirimkannya ke kantor pos agar pengiriman oleh kantor pos dilakukan dengan segera sebelum terjadinya penumpukan barang di kantor pos. Pada layanan penanganan, pengaduan, saran dan masukan sebaiknya perusahaan perlu melakukan sosialisasi terkait layanan tersebut agar masyarakat mengetahui dengan baik mengenai layanan tersebut.

Kata Kunci : Analisis, Kepuasan, Pelayanan Pajak

ABSTRACT

The research uses data collection methods by means of questionnaires, interviews with several respondents and several KPP Pratama Yogyakarta employees and also with observations in the field. It is hoped that this research can provide advice and input to optimize service performance at KPP Pratama Yogyakarta. The analytical tool used is *Microsoft Excel* and the calculation is done by finding the average value.

This study aims to determine customer satisfaction or Taxpayers in KPP Pratama Yogyakarta especially in NPWP registration services calculated by the Customer Satisfaction Index set out in Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines General Preparation of the Community Satisfaction Index Public Service Provider Unit. KPP Pratama Yogyakarta gets the value of the Community Satisfaction Index with the title of "**Good**" performance in the NPWP registration service. But there are still things that must be optimized by agencies in the service time and also handling, complaints, suggestions and input services. In terms of service time, the company is expected to more quickly complete the Registered Certificate and immediately send it to the post office so that post office shipments are carried out immediately before the accumulation of goods at the post office. In handling, complaints, advice and input services, the company should need to conduct socialization regarding these services so that the public knows well about these services.

Keywords: Analysis, Satisfaction, Tax Services