

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Bagi Penulis.....	4
1.5.2 Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.....	4
1.5.3 Bagi Universitas Gadjah Mada.....	5
1.5.4 Bagi Masyarakat Luas.....	5
1.6 Kerangka Berpikir.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
1.7.1 BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.7.2 BAB II LANDASAN TEORI.....	7
1.7.3 BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	7
1.7.4 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	9
2.1 Kondisi Umum Instansi.....	9
2.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.....	9
2.1.2 Visi dan Misi.....	10
2.1.3 Struktur Organisasi.....	11

2.1.4	Tugas Masing-Masing Seksi	11
2.1.5	Wilayah Kerja	15
2.2	Landasan Teori	15
2.2.1	Pengertian Analisis.....	15
2.2.2	Pengertian Wajib Pajak.....	16
2.2.3	Nomor Induk Wajib Pajak (NPWP).....	16
2.2.3.1	Pengertian NPWP	16
2.2.3.2	Fungsi NPWP	17
2.2.3.3	Pendaftaran NPWP	17
2.2.3.4	Tata Cara Pendaftaran NPWP	18
2.2.4	Konsep Pelayanan	22
2.2.4.1	Pengertian Pelayanan.....	22
2.2.4.2	Bentuk-bentuk Pelayanan	23
2.2.4.3	Pelayanan Publik.....	24
2.2.4.4	Kelompok Pelayanan Publik.....	26
2.2.4.5	Dimensi Pelayanan	28
2.2.4.6	Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.5	Konsep Kepuasan.....	30
2.2.5.1	Kepuasan Pelanggan	30
2.2.5.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
2.2.5.3	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	36
2.2.6	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	37
2.2.6.1	Pengertian IKM.....	37
2.2.6.2	Unsur IKM	38
2.2.6.3	Manfaat IKM	40
2.3	Metodologi Penelitian	42
2.3.1	Ruang Lingkup Penelitian	42
2.3.2	Sumber Data.....	42
2.3.3	Teknik Pengumpulan Data	43
2.3.4	Metode Analisis Data	47
2.4	Alur Proses Penelitian	49
2.5	Penulisan Terdahulu.....	50

2.6	Perbedaan Dengan Penulisan Terdahulu.....	52
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		55
3.1	Analisis.....	55
3.1.1	Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.....	55
3.1.1.1	Jenis Pelayanan di KPP Pratama Yogyakarta.....	56
3.1.1.2	Tata Cara Pendaftaran NPWP di KPP Yogyakarta.....	57
3.1.2	Kualitas Pelayanan KPP Pratama Yogyakarta.....	58
3.1.2.1	Standar Operasional Prosedur Perilaku Petugas Pelayanan Pendaftaran NPWP.....	60
3.1.2.2	Standar Operasional Prosedur Petugas Keamanan.....	62
3.1.3	Fasilitas Pelayanan KPP Pratama Yogyakarta.....	63
3.1.3.1	Fasilitas Pembuatan NPWP.....	63
3.1.3.2	Fasilitas Pelayanan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan....	64
3.2	Pembahasan.....	65
3.2.1	Karakter Responden.....	65
3.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
3.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
3.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	68
3.2.2	Pengujian Data.....	70
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		88
3.1	Kesimpulan.....	88
3.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		xiv
LAMPIRAN.....		xvii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	6
Gambar 2. Struktur Organisasi KPP Pratama Yogyakarta.....	11
Gambar 3. Alur Proses Penelitian	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Interval Hasil Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 2. Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	68
Tabel 6. Jumlah Skor Jawaban Responden	70
Tabel 7. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	72
Tabel 8. Hasil Kuesioner Unsur Prosedur	75
Tabel 9. Hasil Kuesioner Unsur Persyaratan	76
Tabel 10. Hasil Kuesioner Unsur Waktu Pelayanan.....	77
Tabel 11. Hasil Kuesioner Unsur Biaya/Tarif	79
Tabel 12. Hasil Kuesioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	80
Tabel 13. Hasil Kuesioner Unsur Kompetensi Pelaksana	81
Tabel 14. Hasil Kuesioner Unsur Perilaku Pelaksana	82
Tabel 15. Hasil Kuesioner Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.....	83
Tabel 16. Hasil Kuesioner Unsur Sarana dan Prasarana	84
Tabel 17. Hasil Kuesioner Unsur Kejelasan.....	85
Tabel 18. Hasil Kuesioner Unsur Keamanan	87

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Karakteristik Usia Responden	66
Grafik 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	68
Grafik 3. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden	69
Grafik 4. Nilai IKM per unsur.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Penelitian Kantor Wilayah DJP D.I Yogyakarta.....	xviii
Lampiran 2. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat	xxi
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat	xviii