

ABSTRAKSI

Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu organisasi Pemerintah Daerah DIY dalam bidang pelayanan pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Gunungkidul. Sebagai instansi layanan pembayaran pajak dengan wilayah pelayanan yang cukup luas sangat penting untuk melakukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan program yang dilakukan dalam mendukung pelayanan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dengan wajib pajak yang datang, pimpinan, dan pegawai yang bertugas di bidang pelayanan untuk mengetahui kualitas layanan yang dilakukan dengan metode *servqual*.

Berdasarkan analisis menggunakan metode *Servqual* secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan sudah baik, dan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul. Perlu peningkatan kapasitas parkir dan juga peningkatan jaringan internet serta penyediaan daya listrik pada beberapa titik layanan di luar kantor agar pelayanan semakin baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Servqual*, pajak kendaraan

ABSTRACT

The DIY Regional Tax Service Office in Gunungkidul Regency is one of the DIY Regional Government organizations in the field of motor vehicle tax services in the Gunungkidul Regency area. As a tax payment service agency with a fairly wide service area, it is very important to provide quality services in accordance with the needs of the community. In this study, the goal to be achieved is to determine the quality of services and programs carried out in support of services.

This research was conducted by means of interviews with taxpayers who came, leaders, and employees who served in the service sector to determine the quality of services carried out by the servqual method.

Based on the analysis using the Servqual method, overall the services performed are good, and have met the needs of the community in paying motorized vehicle taxes at the DIY Regional Tax Service Office in Gunungkidul Regency. It is necessary to increase parking capacity and also increase the internet network and provide electricity at several service points outside the office so that services are better.

Keywords: Service Quality, Servqual, vehicle tax