

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penilaian atas 14 (empat belas) aspek dalam mengukur kepuasan wajib pajak pada pelayanan PBB menurut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 14 (empat belas) aspek IKM yaitu prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggungjawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan tempat pelayanan, dan keamanan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data didapatkan dari kuesioner dan dibagikan secara proporsional sesuai kategori atau kriteria yang telah ditentukan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *Friedman Test* dengan bantuan *SPSS 18.00 for Window*.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat penilaian yang tidak sama atas 14 (empat belas) aspek dalam mengukur kepuasan pada pelayanan PBB menurut IKM di Kelurahan Jetis Kabupaten Sukoharjo. Tingkat penilaian kepuasan tertinggi menurut wajib pajak PBB adalah aspek keadilan pelayanan dengan *mean rank* (8,49), selanjutnya dan berturut-turut adalah aspek kesopanan dan keramahan (8,39), aspek kejelasan (8,33), aspek tanggungjawab petugas (8,14), aspek persyaratan (8,12), aspek kedisiplinan petugas (8,08), aspek kecepatan pelayanan (7,99), aspek keamanan lingkungan (7,90), aspek kemudahan prosedur (7,89), aspek kepastian jadwal pembayaran PBB (7,08), aspek kepastian biaya (6,81), aspek kewajaran biaya (6,77), aspek kemampuan petugas (6,38), dan aspek kenyamanan lingkungan dengan *mean rank* 4,66.

**Kata Kunci** : penilaian pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), persepsi kepuasan, pelayanan PBB.

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to determine the assessment level of 14 (fourteen) aspects in measuring the satisfaction of taxpayers in PBB service according to Community Satisfaction Index issued by Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform). The variables used in this research is 14 (fourteen) IKM aspects, namely the procedures, requirements, clarity, discipline, responsibility, officer's capability, the speed of service, the fairness of service, the politeness and friendliness of the clerk, the reasonableness of cost, the certainty of cost, certainty of schedule, the comfort of services, and security.*

*This research using a quantitative method. The data is obtained from questionnaires and distributed proportionally by the determined category or criteria. The data analysis applied in this study is Friedman Test analysis with SPSS 18.00 for Window.*

*The results from this research is that there is different assessment on 14 (fourteen) aspects in measuring a satisfaction at the PBB service by in Jetis, Sukoharjo. The highest level of satisfaction assessment by the PBB taxpayers is the fairness aspect of service with the mean rank (8.49), the next two aspects is the aspect of politeness and friendliness (8.39) and clarity aspect (8.33), then aspects of the officer's responsibility (8, 14), aspects of the terms (8.12), the officer's discipline (8.08), the speed of the service (7.99), the security of the environment (7.90), the easiness of the procedures (7.89), the certainty of PPB payments' schedule (7.08), the cost's certainty (6.81), the fairness aspect of the cost (6.77), the officer's capability (6.38), and aspects of environmental comfort with the mean rank of 4.66.*

*Keywords: assessment services, Society Satisfaction Index, the perception of satisfaction, the service of PBB.*