

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman. Penelitian ini menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Variable yang digunakan berjumlah 14 (empat belas) aspek IKM. Dari 14 (empat belas) IKM terdiri dari 5 (lima) elemen.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman. Data didapatkan dari kuisioner dengan membagikan kepada Wajib Pajak sesuai kategori dan kriteria yang telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi Wajib Pajak dapat dikategorikan baik dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar 66,63 yang berada dalam interval 52,01 – 68,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada KPP Pratama Sleman dapat dikategorikan cukup berdasarkan perhitungan pada metode Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

ABSTRACT

This research aims to determine the level taxpayer satisfaction with services provides in the KPP Pratama Sleman. This research uses Community Satisfaction Index issued by Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number KEP/25/M.PAN/2/2004. In the assessment variables used in this research is 14 IKM aspects. Of the 14 IKM consists of 5 element.

These assessment use the design a qualitative descriptive study to measure taxpayer satisfaction with services provided in the KPP Pratama Sleman. Data for this research were obtained from questionnaires and distributed to the taxpayer by category and predetermined criteria.

The results howed that the overall quality performance of services for taxpayer in the KPP Pratama Sleman can be categorized good with the acquisition of community satisfaction index amounted to 66,63 is with interval 52,01- 68,00 so that in can be concluded that the quality of service at KPP Pratama Sleman is enough service quality based on the method of calculation Community Satisfaction Index.

Keywords : Service Quality, satisfaction, Citizens satisfaction Index (HPI).