

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap Wajib Pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul. Banyaknya keluhan masyarakat tentang pajak pada Pelayanan Instansi Pemerintah membuat penulis merasa bahwa KPP Pratama Bantul perlu dievaluasi sejauh mana tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan di KPP Pratama Bantul. Penelitian ini mengacu pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Data untuk penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang terdiri dari 14 (empat belas) unsur yaitu prosedur pelayanan, kemampuan pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kejelasan pelayanan, kepastian jadwal, kedisiplinan, kenyamanan lingkungan, tanggungjawab pelayanan dan keamanan pelayanan yang kemudian dibagikan kepada Wajib Pajak. Hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di KPP Pratama Bantul menunjukkan hasil baik dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 77,29. Dilihat dari hasil tiap unsur IKM terdapat satu indikator yang terendah yaitu kejelasan petugas sedangkan indikator tertinggi yaitu pada kepastian biaya pelayanan.

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

ABSTRACT

This research aims to determine the level of service to Taxpayers provided by the Tax Office (KPP) Pratama Bantul. The number of public complaints about the tax on Government Service Agency makes the author feel that the KPP Pratama Bantul needs to be evaluated about how far is the level of taxpayer satisfaction of service in KPP Pratama Bantul. This study refers to the Public Satisfaction Index (IKM) issued by the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform on the General Guidelines for Composing the Public Satisfaction Index of the Government Institution Service Unit.

The data for this research were obtained from questionnaires consisting 14 (fourteen) elements i.e. service procedure, service ability, service requirement, service speed, justice to get service, courtesy and friendliness of officer, reasonableness cost, cost certainty, service clarity, schedule certainty, discipline, environmental comfort, service responsibilities and security services which are then distributed to Taxpayers. The result shows that overall service quality at KPP Pratama Bantul shows good result with community satisfaction index value equal to 77,29. Judging from the results of each element of IKM there is one indicator that the lowest is clarity of officers while the highest indicator is on the certainty of service charges.

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