

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filling* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak. Penelitian menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penilaian Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 14 (empat belas) aspek IKM yaitu prosedur pelayanan, kemampuan pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kejelasan pelayanan, kepastian jadwal, kedisiplinan, kenyamanan lingkungan, tanggungjawab pelayanan dan keamanan pelayanan. 14 (empat belas) IKM terdiri dari 5 (lima) elemen yaitu mudah, efisien, dimanapun, setiap waktu dan ramah lingkungan. 5 (lima) elemen tersebut adalah tingkat kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan.

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filling*. Data didapatkan dari kuesioner dan dibagikan secara proposional sesuai kategori atau kriteria yang telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi Wajib Pajak pengguna *e-filling* di KPP Pratama Yogyakarta dapat dikategorikan **SANGAT BAIK** dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 93,5 berada dalam interval 86 – 100 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada KPP Pratama Yogyakarta berada pada mutu pelayanan yang **SANGAT BAIK** berdasarkan perhitungan pada metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari ke 14 (empat belas) indikator yang diukur terdapat 2 (dua) indikator yang kurang baik yaitu indikator kepastian biaya dan kemampuan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, *e-filling*, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

ABSTRACT

This study aims to determine the level of taxpayer satisfaction in the delivery of an annual notification letter via e-filling on the Tax Office Pratama Yogyakarta. To determine the level of satisfaction of taxpayers using Community Satisfaction Index issued by the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform. Assessment digunakan variables in this study is 14 (fourteen) aspects of community satisfaction index that service procedures, service capabilities, terms of service, speed of service, justice get service, courtesy, fairness costs, cost certainty, clarity of service, certainty schedules, discipline, environmental comfort, service and security service responsibilities. 14 (fourteen) community satisfaction index is composed of 5 (five) elements, namely easy, efficient, anywhere, anytime and environmentally friendly. The five elements is the level of ease in the delivery of an annual notification letter.

This research uses design descriptive qualitative to measure taxpayer satisfaction in the delivery of the Annual notification letter via e-filling. Data obtained from the questionnaire and shared proportionately by category or predetermined criteria

The results showed that the overall quality of service performance for Taxpayer user's e-filling in the tax office Pratama Yogyakarta can be categorized very well with the acquisition of community satisfaction index of 93.5 falls in the interval 86-100 so that it can be concluded that the quality of care in service office Primary tax Yogyakarta is located on excellent service quality based on the calculation method Community Satisfaction Index. Out of the 14 (fourteen) indicators measured are two indicators are not good indicators of cost certainty and service capabilities.

Keyword: Service quality, Satisfaction, *e-filling*, community satisfaction index (HPI)