

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan melalui *drop box* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, penelitian ini 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) unsur IKM yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan, kedisiplinan, tanggungjawab pelayanan, kemampuan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan melalui *drop box*. 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 Orang Pribadi pengguna *drop box* di KPP Pratama Yogyakarta dapat dikategorikan Sangat Baik dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 86,58 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 1 (satu) indikator yang kurang baik yaitu indikator kecepatan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, *drop box*, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

ABSTRACT

This study aims to determine the level of taxpayer satisfaction in the delivery of an annual notification letter via drop box on the KPP Pratama Yogyakarta. To determine the level of satisfaction of taxpayers using Community Satisfaction Index issued by the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform. Assessment variables in this study is 14 (fourteen) element 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.

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

The results showed that the overall quality of service performance for Individual taxpayer user's drop box in the KPP Pratama Yogyakarta can be categorized very well with the acquisition of community satisfaction index of 86.58 falls in the interval 86-100 so that it can be concluded that the quality of care in KPP Pratama Yogyakarta is located on excellent service quality based on the calculation method Community Satisfaction Index. Out of the 14 (fourteen) indicators measured are one indicators are not good indicators of speed of service.

Keyword: Service Quality, Satisfaction, drop box, Community Satisfaction Index (HPI)