

ABSTRACT

Direktorat Jendral Pajak gives an information letter (SE-09/PJ/2013) about full service which have to do by helpdesk. The writer thinks that helpdesk of KPP Pratama Bantul needs an evaluation for knowing how far the satisfaction level of tax obligation toward the helpdesk in KPP Pratama Bantul. This research refers to Satisfaction Society Index or Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) which is decided by Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi about the General Manual of Arranging Satisfaction Society Index Government Institution Service Unit. The data of this research is from questionnaire which contains 14 elements, such as service procedure, service ability, service rules, service speed, justice of getting a service, politeness and amiability of employee, the fitting cost, the certainty cost, the clarity service, the certainty schedule, discipline, the comfortable environment, the responsibility service, and the safety service which will be distributed for tax obligation. The result indicates that all the quality help desks in KPP Pratama Bantul is good with the Satisfaction Society Index point reach 77.29. From the result of each IKM elements, there is a lower indicator such as the clarity service, while the upper indicator is the certainty cost service.

Keyword : Taxpayer Satisfaction, IKM, Service, Helpdesk.

INTISARI

Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan Surat Edaran nomor SE-09/PJ/2013 tentang pelayanan prima yang harus dilakukan oleh pegawai *helpdesk*. Banyaknya keluhan masyarakat pada Unit Pelayanan Instansi Pemerintah membuat penulis merasa bahwa *helpdesk* pada KPP Pratama Bantul perlu dievaluasi sejauh mana tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan *helpdesk* 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 *helpdesk* 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 : Kepuasan Wajib Pajak, IKM, Pelayanan, *Helpdesk*.