

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH (KPPD) KABUPATEN SLEMAN

Maria Goretti Dian Permata Hadi, Briyan Efflin Syahputra, S.E., M. Ak

### Abstrak

Tujuan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Sleman. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanannya, maka peneliti memilih untuk menggunakan metode *SERVQUAL* dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di KPPD Kabupaten Sleman. Adapun responden yang bersedia mengisi kuesioner secara lengkap dan benar dalam penelitian ialah berjumlah 40 responden dengan tingkat *response rate* sebesar 88,3%. Metode *SERVQUAL* ialah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan dimensi yang terdiri dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dengan menggunakan lima dimensi tersebut maka masyarakat dapat memberikan penilaian seberapa puas mereka terhadap kualitas pelayanan yang disediakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan pada KPPD Kabupaten Sleman sudah tergolong cukup baik. Pengukuran kualitas pelayanan terbukti dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan citra baik masyarakat kepada KPPD Kabupaten Sleman.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

## **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT THE REGIONAL TAX SERVICE OFFICE (KPPD) SLEMAN DISTRICT**

Maria Goretti Dian Permata Hadi, Briyan Efflin Syahputra, S.E., M. Ak

### **Abstract**

The purpose of this final report is to determine the quality of service at the Regional Tax Service Office (KPPD) of Sleman Regency. To be able to know the quality of the service, the researcher chose to use the SERVQUAL method by distributing questionnaires to people who had received services at the KPPD Sleman Regency. The respondents who were willing to fill out the questionnaire completely and correctly in the study amounted to 40 respondents with a response rate of 88.3%. The SERVQUAL method is a method used to measure service quality with dimensions consisting of tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). By using these five dimensions, the community can provide an assessment of how satisfied they are with the quality of services provided. The results showed that the service quality at the KPPD in Sleman Regency was quite good. Measurement of service quality has been proven to increase trust and provide a good image of the community to the KPPD of Sleman Regency.

**Keywords:** service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.