

## **Kualitas Layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta**

Oleh:  
Rahajeng Larasati  
3170111055

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta. Kualitas layanan dianalisis berdasarkan dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penulis mengambil data kuesioner berjumlah 50 responden atau wajib pajak. Analisis yang digunakan penulisan laporan ini adalah analisis dengan menggunakan persentase dan nilai rata-rata. Hasil analisis menyatakan bahwa keseluruhan untuk semua dimensi kualitas layanan responden memiliki persepsi yang sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan pada hasil rata-rata yang diperoleh untuk semua dimensi kualitas layanan berada diatas interval nilai 3,2.

Kata kunci: kualitas layanan, dimensi kualitas layanan, persepsi responden

## *Service Quality at the Yogyakarta Pratama Tax Office*

Rahajeng Larasati  
3170111055

*This analysis aims to determine the quality of service in the Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta. The quality of service is analyzed based on the dimensions of service quality, i.e. tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The author retrieves questionnaire data amounting to 50 respondents or taxpayers. The analysis used by this report is an analysis using average percentage and values. The results of the analysis stated that overall for all dimensions of service quality respondents had excellent perception. This is shown in the average result obtained for all service quality dimensions above the interval of 3.2 values.*

*Keyword: quality of service, dimensions of service quality, respondents' perception*