

KUALITAS LAYANAN DIKANTOR PELAYANAN DAERAH (KPPD) DIY DI KABUPATEN SLEMAN

Nofa Dwi Rahmawati, Dra. Lilis Endang Wijayanti, M.Si., Ak., CA

Abstrak

Laporan praktek kerja ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) DIY di Kabupaten Sleman. Untuk mengetahui kualitas layanan, maka analisis ini menggunakan pendekatan survei, dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang berada pada lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) DIY di Kabupaten Sleman. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 89 responden. Kualitas layanan yang akan dianalisis mencangkup 7 aspek yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), sistem keluhan dan kepuasan masyarakat.

Metode analisis yang digunakan adalah dengan kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan menggunakan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa: persepsi responden sangat baik terhadap aspek bukti fisik, keandalan, keterjaminan dan empati. Sedangkan untuk aspek daya tanggap, sistem keluhan dan kepuasan masyarakat responden bersepsi baik.

Kata kunci: Kualitas layanan, aspek bukti fisik, aspek daya tanggap

QUALITY OF SERVICE AT THE REGIONAL SERVICES OFFICE (KPPD)
DIY IN SLEMAN DISTRICT

Nofa Dwi Rahmawati, Dra. Lilis Endang Wijayanti, M.Sc., Ak., CA

Abstract

This work practice report aims to determine the quality of services available at the DIY Regional Tax Service Office (KPPD) in Sleman Regency. To determine the quality of service, this analysis uses a survey approach, by distributing questionnaires to taxpayers who are in the DIY Regional Tax Service Office (KPPD) in Sleman Regency. The number of respondents in this study were 89 respondents. The quality of service to be analyzed includes 7 aspects, namely: physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (emphaty), complaint system and community satisfaction.

The analytical method used is quantitative. The data analysis technique used path analysis using the SPSS program. The results of the analysis show that: respondents' perceptions are very good on aspects of physical evidence, reliability, assurance and empathy. For the responsiveness aspect, complaint system and community satisfaction, respondents have a good perception.

Keywords: Quality of service, aspects of physical evidence, aspects of responsiveness