

## Kualitas pelayanan informasi oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui akun twitter @kring\_pajak = Information service quality by the Directorate General of Taxes through the @kring\_pajak twitter account

Farhah Gifanny Wafi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20481780&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRACT**

Penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan informasi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui akun Twitter @kring\_pajak. Kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mixed method, yaitu dengan penyebaran kuesioner online yang diambil menggunakan teknik accidental sampling pada pihak yang menggunakan layanan akun Twitter @kring\_pajak dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi perpajakan yang diberikan oleh DJP memiliki kualitas yang sangat baik dan sudah sangat memuaskan penggunaannya karena berdasarkan pengukuran yang dilihat dari 5 dimensi dan 24 indikator yang ada di dalam kuesioner, diperoleh nilai tingkat kesenjangan kualitas pelayanan yang dirasakan dari pengguna akun Twitter @kring\_pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DJP adalah sebesar positif 0,20.

---

**ABSTRACT**

This study discusses the quality of information services provided by the Directorate General of Taxes through the @kring\_pajak Twitter account. Service quality is measured using five SERVQUAL dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used is a quantitative method with mixed method data collection techniques, by distributing online questionnaires taken using accidental sampling techniques to those who use the Twitter account @kring\_pajak and interviews. The results of this study indicate that tax information services provided by DGT have very good quality and are very satisfying for users because based on measurements seen from 5 dimensions and 24 indicators in the questionnaire, the level of service quality perceived by users of the @kring\_pajak Twitter account is obtained against the quality of services provided by DGT is positive at 0.20..