

# Analisis Kualitas Pelayanan Publik Online Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pelayanan Pajak Online di Jakarta Timur) = Analysis of Online Public Service Quality During the Covid-19 Pandemic (Study of Online Tax Services in East Jakarta)

Astri Khaerani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517571&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Mulai dari tahun 2020 Masyarakat Indonesia mengalami pandemi akibat adanya Corona Virus Disease 2019 atau Covid-19. Guna mencegah penyebaran virus tersebut maka pelayanan publik yang disediakan pemerintah dialihkan kepada pelayanan daring atau online. Namun, dalam implementasinya masih banyak keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik online yang disediakan pemerintah. Terkait hal tersebut, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik online selama masa Pandemi Covid-19. Objek penelitian yang digunakan adalah pelayanan pajak online di KPP Pratama Duren Sawit, Jakarta Timur sebagai salah satu daerah dengan tingkat positif Covid-19 yang cukup tinggi. Untuk mengukur kualitas pelayanan pajak online maka digunakan empat dimensi SERVPERF yang dikombinasikan dengan tiga dimensi dalam Tax Service Quality. Analisis yang dilakukan mengikuti konsep dari SERVPERF yang hanya menghitung kinerja pelayanan. Selain itu penelitian ini juga dianalisis dengan menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut pelayanan publik online mana yang perlu dikembangkan. Dengan teknik analisis tersebut maka diketahui bahwa pelayanan pajak online yang disediakan KPP Pratama Duren Sawit Jakarta Timur masuk kedalam kategori baik. Berdasarkan Importance-Performance Analysis yang telah dilakukan, aspek pelayanan yang perlu dikembangkan terkait dengan respon pelayanan, kepercayaan wajib pajak, keakuratan pelayanan, bagaimana pegawai memahami kebutuhan Wajib Pajak, serta kejelasan informasi dalam pelayanan pajak online. Hambatan utama dalam penelitian ini adalah sulitnya data sekunder didapatkan. Penelitian ini merekomendasikan untuk menambah admin pelayanan online, meningkatkan komunikasi antara pegawai dan Wajib Pajak, sosialisasi fitur autentikasi, dan memperbaiki tampilan informasi pelayanan pajak online.

.....Starting in 2020, Indonesian people are experiencing a pandemic due to the Corona Virus Disease 2019 or Covid-19. To prevent the spread of the virus, the Government provided more online public services. However, there are still a lot of people complaining about online public services provided by the government. Base on that case, the purpose of this research is to measure the level of quality of online public services during the Covid-19 pandemic. The object of this research is the online tax services at KPP Pratama Duren Sawit, East Jakarta as one of the areas with a high positive rate of Covid-19. To measure the quality of online tax services, this research is using four dimensions of SERVPERF and three dimensions of Tax Service Quality. The analysis carried out follows the concept of SERVPERF which only calculates service performance. In addition, this research is also using Importance-Performance Analysis (IPA) to determine which attributes of online public services need to be developed. With this analysis technique, it is known that the online tax services provided by KPP Pratama Duren Sawit, East Jakarta are in a good category. Based on the Importance-Performance Analysis that has been carried out, the service aspects that need to be developed are related to service response, taxpayer trust, service accuracy, how the employees understand the needs of taxpayers, and information clarity in services. The main obstacle in this research is the

difficulty of finding secondary data. This study recommends adding more online service admins, improving communication between employees and taxpayers, socializing authentication features, and improving the appearance of online tax service information.