

## Kinerja sudin pendapatan daerah dalam pelayanan pajak reklame (studi kasus di kantor sudin pendapatan daerah kotamadya Jakarta Selatan

Aroman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=90536&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Banyak yang berpendapat bahwa pelayanan kepada masyarakat hanya dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang memproduksi barang dan jasa. Pendapat tersebut sebenarnya kurang tepat, karena dalam kenyataannya pemerintah (organisasi publik) pun salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (public service). Oleh karena itu organisasi publik pun perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

PeneUtian mi mencoba memusatkan kajian mengenai kinerja Suku Dinas (Sudin) Pendapatan Daerah Kotamadya Jakarta Selatan dalam pelayanan pajak, khususnya pajak reklame, dengan menganalisis kinerja organisasi, yaitu sejauhmana sasaran pemungutan pajak reklame yang ditetapkan dapat dicapai dan meneliti tingkat kepuasan pelanggan (Wajib Pajak) atas kualitas pelayanan pajak yang diberikan di organisasi ini. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik aparat perpajakan perlu memahami konsep yang berkaitan dengan pelayanan prima/kualiiias pelayanan.

Adapun tujuan dari penelitian Kinerja Sudin Pendapatan Daerah Kotamadya Jakarta Selatan di bidang pelayanan pajak reklame dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak reklame dengan meneliti aspek kepuasan pelanggan (WP).

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, penulis menggunakan metode Servqual (service quality) yang dinyatakan oleh Zeithaml - Parasuraman dan Berry, menurut tiga penulis tersebut ada lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu : tangibles (bukti fisik), reliability ( reliabilitas ), responsiveness ( daya tanggap ), assurance ( jaminan ), dan empathy ( empati ) sebagai indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini teknis analisis data atau metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan harapan kajian yang diperoleh diharapkan dapat mengembangkan konsep, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kinerja organisasi Sudin Pendapatan Daerah Kotamadya Jakarta Selatan dalam pencapaian sasaran pemungutan pajak reklame kurang efektif atau belum optimal. Sedangkan dilihat dari kualitas pelayanan terdapat kesenjangan dengan skor rata-rata - 1.089 dengan tingkat skor kepuaaan pelanggan (WP) mencapai 0.74 (74 %) dari skor harapan pelanggan (WP) . Dengan demikian Sudin Pendapatan Daerah Kotamadya Jakarta Selatan belum dapat memberikan pelayanan pajak, khususnya pajak reklame sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan. Hal tersebut terjadi karena persepsi pelanggan

terhadap kualitas pelayanan masih lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan (WP), yaitu hanya 3.059 sedangkan harapan pelanggan mencapai 4.148.

Oleh karena itu Sudin Pendapatan Daerah Kotamadya Jakarta SeJatan harus mengurangi/menghilangkan kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan, sehingga kepuasan pelanggan meningkat yang pada akhirnya sasaran organisasi secara keseluruhan, baik pencapaian sasaran pemungutan pajak maupun kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan (Wajib Fajak) dapat terpenuhi.