

Evaluasi layanan kantor pelayanan pajak: studi kasus restitusi PPN pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta "X"

Elsie Sylviana Kasim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=93373&lokasi=lokal>

Abstrak

Evaluasi layanan Kantor Pelayanan Pajak dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan restitusi PPN di Kantor Pelayanan Pajak "X" dengan menggunakan pendekatan konsep Service Quality (SERVQUAL) yaitu melalui dimensi tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy. Kemudian mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor budaya organisasi, struktur organisasi, sumber daya manusia, sistem dan prosedur dan kepemimpinan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut dibuat rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak "X". Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner, wawancara langsung terhadap informan dan pengamatan langsung (observasi) terhadap kejadian di lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumen. Analisis data yang terkumpul dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik Weight Mean Score (WMS) atau perhitungan nilai rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wajib Pajak cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP "X". Hal ini dijelaskan oleh faktor-faktor sebagai berikut: budaya organisasi yang kurang mendukung kreativitas dan inovasi bagi karyawan, struktur organisasi yang terlalu birokratis, perencanaan sumber daya manusia masih terpusat di Ditjen Pajak, sistem dan prosedur yang masih berbelit-belit dan kepemimpinan yang kurang dapat mengoperasionalisasi dan mensosialisasikan visinya. Agar kualitas pelayanan restitusi PPN di KPP "X" dapat ditingkatkan, penulis menyarankan agar Ditjen Pajak memperbaiki sistem dan prosedur restitusi PPN, mengubah orientasi kepemimpinan kepada pencapaian visi pelayanan restitusi PPN yang baik, pendelegasian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang lebih besar kepada Kepala Seksi PPN, pengembangan sumber daya manusia dan perubahan budaya organisasi ke arah yang lebih kondusif bagi pelayanan terhadap Wajib Pajak.