

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAERAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SINTANG

Oleh
Cristian Endi Wiranata
NIM. E42010032

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : cristianendi27@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupten Sintang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bentuk kausal. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membayar pajak di kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang, di bidang pelayanan pajak dan retribusi daerah khususnya yang membayar pajak makan dan minum instansi di kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan menggunakan teori Sinambela (transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban) sedangkan untuk kepuasan masyarakat menggunakan teori Kenedy dan Young (keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, ketetapan waktu pelayanan, profesionalisme pelayanan, kepuasan keseluruhan dengan pelayanan, dan kepuasan keseluruhan dengan barang). Kesimpulan dari penelitian ini adalah H0 ditolak dan H1 diterima dengan tingkat signifikansi 1 % (= 0,01) yang mana berdasarkan nilai Fhitung (228,846) > Ftabel (7,03) artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan pengaruhnya sebesar 77,4% dan 22,6% lainnya adalah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu peneliti memberi rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Dinas Pendapatan Daerah sehingga tingkat kepuasan masyarakat menjadi semakin baik.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, DISPENDA, dan Wajib Pajak.

CRISTIAN ENDI WIRANATA: EFFECT OF QUALITY OF SERVICE OF THE REGIONAL TAX OFFICE PUBLIC SATISFACTION LEVEL REGIONAL REVENUE OFFICE SINTANG

Abstract

This thesis aims to determine how much influence local tax services to the level of satisfaction of the people in the office of Regional Revenue Office Kabupten Sintang. This study uses a quantitative method with causal form. Respondents in this study are the people who pay taxes at the office of Department of Revenue Sintang District, in the field of taxes and levies services in particular are paying taxes eating and drinking establishments in the office of Regional Revenue Office Sintang. In this study, the quality of service using the theory Sinambela (transparency, accountability, conditional, participative, equal rights, and the balance of rights and obligations), while to the satisfaction of the people using the theory of Kenedy and Young (availability of services, responsiveness of service, promptness of service, professionalism of service, satisfaction overall with the service, and overall satisfaction with the goods). The conclusion from this study is H0 rejected and H1 accepted with a significance level of 1% (= 0.01) which is based on the value of F (228.846) > F table (7.03) means that service quality has positive influence on society and influence the level of satisfaction of 77 , 4% and 22.6% is influenced by other variables not examined in this peneitian. Therefore, researchers give recommendations to improve the quality of service in the office of the Regional Revenue Office so that the level of satisfaction of the people getting better.

Keywords : Service Quality , Satisfaction , DISPENDA , and taxpayers

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Aparatur negara sebagai pelayan masyarakat harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima semakin meningkat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus menjamin kepuasan masyarakat karena sumber dana penyelenggaraan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas. Namun, fakta yang berkembang saat ini bahwa penyelenggaraan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih belum memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan pembayaran pajak. Dalam melakukan kegiatannya, DISPENDA menyediakan bagian pelayanan pembayaran pajak yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal di DISPENDA Kabupaten Sintang terdapat

keluhan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat yang membayar pajak disebut wajib pajak (wp) harus menunggu pembuatan ketetapan pajak sebelum membayar pajaknya. Keluhan terjadi pada saat banyak masyarakat yang mengajukan slip setoran pembayaran pajak pada saat yang bersamaan sedangkan petugas yang melayani hanya sedikit sehingga masyarakat harus menunggu lama. Pada waktu tertentu, petugas melakukan pelayanan di luar kantor yaitu melaksanakan penagihan retribusi pasar dan pajak restoran langsung kepada masyarakat, sehingga semakin mengurangi jumlah petugas pelayanan di kantor. Keterlambatan pelayanan juga disebabkan oleh surat ketetapan pajak daerah yang mengalami kekeliruan dalam pengetikan sehingga petugas harus mengulang kembali proses dari awal. Selain itu, tidak semua petugas memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan sistem komputer sehingga menentukan kecepatan dan ketepatan produk pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana pelayanan yaitu komputer sudah dioperasikan oleh setiap petugas sedangkan printer masih terbatas sehingga penggunaan printer harus dilakukan secara bergantian yang mana hanya terdapat 2 printer didalam ruang pelayanan pajak dan retribusi daerah.

Berdasarkan pengamatan terhadap lingkungan kantor, ruang pelayanan dan ruang tunggu pelayanan tidak luas, namun dilengkapi dengan televisi dan kursi tunggu yang memadai.

Berdasarkan pengamatan awal, peneliti melihat ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal, diantaranya yaitu sarana fisik dan non fisik. Pertama, sarana fisik yaitu suatu yang tampak atau dapat dilihat yang mana dilihat dari sarana komputer serta printer yang kurang sehingga penggunaan printer harus bergantian dan juga dilihat dari kondisi ruangan yang sempit. Kemudian dilihat dari pegawai yang ada di Kantor DISPENDA yang mana tenaga kerja yang ada sangat kurang.

Hal ini dilihat pada saat pengamatan awal dimana jumlah pegawai yang ada di kantor DISPENDA adalah berjumlah 37 terdiri dari 35 orang PNS dan 2 orang tenaga honorer yang mana pegawai yang berada di bidang pelayanan pajak dan retribusi daerah hanya berjumlah 8 orang dan sisanya adalah Kepala Dinas Pendapatan Daerah dan Sekretaris serta di bidang pelayanan PBB dan BPHTB berjumlah 6 orang, di bidang Aparatur dan Umum berjumlah 7 orang, di bidang Penelitian, Pengembangan dan Pembinaan berjumlah 4 orang, di bidang Pemeriksaan,

Pengawasan dan Evaluasi berjumlah 3 orang, di bidang keberatan, Banding dan Pengawasan berjumlah 2 orang, di bidang Keuangan dan program (Bendahara Penerimaan dan Pengeluaran) berjumlah 5 orang.

Kedua, sarana non fisik yaitu suatu yang tidak tampak atau dapat dikatakan jasa yang diberikan kepada masyarakat atau wajib pajak. Yang mana adalah keramahan, sopan santun dan sikap penuh perhatian terhadap masyarakat yang menurut pengamatan masih kurang maksimal yang mana dilihat dari masih adanya masyarakat yang dibiarkan menunggu lama untuk menerima layanan dikarenakan pegawai sibuk mengurus kerjanya masing-masing, hal ini menunjukkan masih kurang perhatiannya pegawai terhadap masyarakat yang ingin membayar pajak.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan pajak akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan pajak yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit sehingga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.

Jadi, tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan pajak yang di berikan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan pajak ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja petugas pelayanan. Hal ini menjadi sangat menarik untuk diadakan penelitian karena DISPENDA merupakan kantor yang baru terbentuk kembali yang mana sebelumnya merupakan salah satu bidang di BPPKAD sehingga setelah terbentuk menjadi suatu lembaga teknis yang mandiri mengalami permasalahan yang kompleks dan masih harus dilakukan perbaikan, baik dalam sistem pelayanan maupun petugas penyelenggaraan dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Fokus penelitian dilakukan di bidang pajak daerah dan retribusi daerah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang yang mana mengambil pajak makan dan minum instansi dikarenakan pajak makan dan minum instansi

merupakan pajak yang paling besar pendapatannya dan juga wajib pajaknya sering membayar. Berdasarkan pengamatan awal penulis ditemukan beberapa permasalahan yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DISPENDA sehingga diperlukan kajian yang lebih mendalam terhadap permasalahan tersebut. Untuk menjawab permasalahan di atas tadi, perlu dilakukan penelitian secara lebih komprehensif lebih dahulu mengenai bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari aparatur di Kantor DISPENDA. Hal ini penting untuk dapat dijadikan sumber rujukan bagi instansi pemerintah terkait. Secara ideal selanjutnya dicari tahu apakah mampu memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Fokus Masalah

Agar tidak terjadinya penyimpangan ataupun semakin meluasnya masalah yang akan di bahas dalam penelitian maka perlu adanya suatu fokus masalah. Dengan demikian fokus masalah yang akan diambil adalah “Pengaruh kualitas pelayanan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan masyarakat di bidang pelayanan pajak dan retribusi daerah tentang pajak makan dan minum instansi di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang”.

DISPENDA dan juga masyarakat Kabupaten Sintang.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor DISPENDA kabupaten Sintang?

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang”.

5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat antara lain :

- a. Secara teoritis, memberikan masukan dalam rangka penyusunan teori atau konsep-konsep baru terutama untuk pengembangan pemikiran dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi kepada Bupati Sintang, Kepala DISPENDA, PNS di kantor

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

a) Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

b) Kualitas Pelayanan

Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kereyakasaan untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama. Secara etimologi tidak mudah mendefinisikan atau memberikan pengertian mengenai kualitas. Namun demikian ada beberapa defenisi umum yang diberikan oleh beberapa pakar kualitas.

Dikemukakan oleh Josep M. Juran (Tjiptono, 2004 : 11) bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (fitness for use). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Menurut Zethami, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2004 : 12) kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian masyarakat terhadap pelayanan, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan tetapi juga proses, lingkungan dan manusia. Hal tersebut tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan

Davis (dalam Tjiptono, 2004 : 51), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. Jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah.

Ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (expected service) dan layanan yang diterima (perceived service). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar

yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman, (dalam Hutasoit, 2011 : 66) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

- 1) *Tangibles* / Bukti langsung
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
- 2) *Reliability* / Keandalan
Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa

yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

3) *Responsiveness* /Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4) *Assurance* / Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan

5) *Emphaty* / Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Parasuraman (1988 : 12) memberikan batasan bahwa faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability).
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
- 9) *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

c) **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Willkie (dalam Surjadi 2009 : 49) kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Kepuasan merupakan fungsi positif

dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Menurut Kenedy dan Young (dalam Supranto 2006, p107) untuk mengukur kepuasan konsumen dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Keberadaan pelayanan (*availability of service*).
- 2) Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*).
- 3) Ketepatan waktu pelayanan (*timeliness of service*).
- 4) Profesionalisme pelayanan (*professionalism of service*).
- 5) Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*).
- 6) Kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all satisfaction with product*).

d) **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Esensi kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah adanya keefektifan dari sistem organisasi yang mampu membantu pelanggan memenuhi kebutuhan secara optimal. Karena itu esensi visi pelayanan publik adalah terwujudnya pelayanan publik yang prima, yang berarti mampu

mewujudkan kepuasan pelanggan dalam upaya mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah. Oleh karena itu strategi untuk mendatangkan “keuntungan” bukan dengan penurunan biaya dalam pelayanan tetapi dengan “memaksimalkan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan visi tersebut, maka misi pelayanan publik pada dasarnya adalah mengimplementasikan asa, prinsip, nilai-nilai pelayanan baik berdasarkan landasan normatif maupun berlandaskan kepatutan sesuai hakikat pelayanan (Surjadi 2009 : 57).

Menurut Sinambela (2011 : 6) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

- 5) Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kausal yaitu jenis penelitian yang meneliti hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Berkenaan dengan permasalahan yang ada terdapat hubungan sebab akibat, karena disini ada 2(dua) variabel independen (kualitas pelayanan) dan Variabel dependen (kepuasan masyarakat).

Dalam penelitian kausal, sangat jelas bahwa variabel independen (X) sebagai variabel sebab dan variabel dependen (Y) sebagai variabel akibat. Berkaitan dengan rancangan penelitian yang akan dilakukan maka, paradigma yang di gunakan yaitu adalah paradigma kuantitatif. Dengan kata lain, penelitian ini menjelaskan hubungan kausal sebab akibat

antara 2 (dua) variabel melalui pengujian hipotesis. Hipotesis yang akan di uji adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang.

populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pada jenis pajak makan dan minum instansi, hal ini dikarenakan jenis pajak makan dan minum instansi adalah jenis pajak yang paling sering membayar pajak dan juga potensi pendapatan pajaknya besar. Jumlah instansi yang membayar pajak makan dan minum instansi pada tahun 2013 adalah 277 instansi. Penentuan sampel diambil dengan menggunakan teknik probability sampling design yaitu penarikan sampel didasarkan atas pemikiran bahwa keseluruhan unit populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Burhan Bungin 2005 : 116). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 69 instansi. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk mengumpulkan data dan informasi lapangan. Terutama data primer, maka instrumen penelitiannya menggunakan kuesioner atau angket. Pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap. Pendapat dan persepsi

seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada responden yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui koefisien korelasi digunakan rumus Regresi Linier sederhana menggunakan SPSS 17.

Teknik Keabsahan Data digunakan untuk menguji ketepatan instrumen (validitas) dan kelayakan Instrumen (realibilitas). Setelah dilakukan pengujian validitas pada variabel kepuasan masyarakat dengan menggunakan SPSS versi 17, maka setiap item pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena telah memenuhi r kritis yaitu 0,30. Sehingga, seluruh item pernyataan dapat digunakan dalam penyebaran angket selanjutnya. Pengujian reliabilitas instrumen yang digunakan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS 17 dengan rumus sebagai berikut.

$$r_1 = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum f^2}{n} \right\}$$

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas terhadap dua variabel di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari koefisien reliabilitas dengan menggunakan

rumus Alpha Cronbach yang memiliki standar r kritis sebesar 0,70 dan kedua variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat melebihi standar yang ada, dengan masing-masing bernilai 0,889 dan 0,921. Sehingga seluruh item pernyataan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa Koefisien Regresi tidak memiliki tanda negatif, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin baik juga. Demikian pula sebaliknya, apabila kepuasan masyarakat tidak baik itu berarti kualitas pelayanan yang diberikan atau dilakukan tidak baik.

Berdasarkan perhitungan statistik yang telah dilakukan menunjukkan hasil yaitu diperoleh nilai F_{hitung} (228,846) > F_{tabel} (3,98) maka simpulannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Kualitas Pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang.

variabel kualitas Pelayanan berdasarkan hasil pengolahan data dari

penyebaran angket atau kuisioner kepada 69 orang responden menyatakan bahwa sebanyak 2 orang (2,90%) dengan kategori tidak baik, 4 orang (5,80%) dengan kategori cukup baik, dan 63 orang (91,30%) dengan kategori baik sedangkan pada variabel Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran angket atau kuisioner kepada 69 orang responden menyatakan bahwa sebanyak 2 orang (2,90%) dengan kategori tidak baik, 6 orang (8,70%) pada kategori cukup baik dan 61 orang (88,40%) pada kategori baik.

Angka Koefisien Regresi sebesar 0,855, hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan tingkat kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan kenaikan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0,855 satuan. Sedangkan angka Koefisien Konstanta sebesar 7,680 menunjukkan bahwa apabila tidak ada sama sekali pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan tetap ada sebesar 7,680 point. Kondisi ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor – faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien Determinasi sebesar 77,4% menunjukkan besarnya atau kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten

Sintang, sedangkan sisanya 22,6% merupakan peran atau kontribusi dari variabel – variabel lain yang tidak disertakan didalam penelitian ini.

D. PENUTUP

a) Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada skripsi ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan statistik yang telah dilakukan menunjukkan hasil yaitu diperoleh nilai $F_{hitung} (228,846) > F_{tabel} (3,98)$ maka simpulannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Kualitas Pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dikantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang.
2. Pada variabel kualitas Pelayanan berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran angket atau kuisisioner kepada 69 orang responden menyatakan bahwa sebanyak 2 orang (2,90%) dengan kategori tidak baik, 4 orang (5,80%) dengan kategori cukup baik, dan 63 orang (91,30%) dengan kategori baik. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa distribusi nilai mengenai variabel kualitas pelayanan di Kantor Dinas

Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang dikategorikan baik.

3. Pada variabel Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran angket atau kuisisioner kepada 69 orang responden menyatakan bahwa sebanyak 2 orang (2,90 %) dengan kategori tidak baik, 6 orang (8,70 %) pada kategori cukup baik dan 61 orang (88,40 %) pada kategori baik. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dinyatakan baik.
4. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode Regresi Linier Sederhana dan dengan menggunakan program *SPSS 17 for windows* sebagai alat bantu, telah membuktikan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat sangat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang di berikan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang, yaitu sebanyak 77,4 % dan 22,6 % lainnya adalah dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b) Implikasi

Implikasi yang didapat dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintangi. Dalam hal ini harus di perhatikan dan disesuaikan seluruh

aspek yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, baik dari segi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, kesamaan hak dan kewajiban sehingga sesuai dengan sasaran dan harapan yang diinginkan kantor Dinas pendapatan daerah Kabupaten Sintang.

c) **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan berbagai macam kesimpulan yang ada, maka dapat diberikan saran atau masukan sebagai berikut :

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang untuk lebih memperhatikan dan memberikan kegiatan yang menyangkut pengembangan sumber daya manusia, khususnya bagi pegawai karena pendidikan maupun pelatihan berperan serta berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan.
2. Penelitian ini telah mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang. Untuk itu penulis menyarankan agar Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan juga memberikan suatu penyuluhan kepada masyarakat agar masyarakat yang membayar pajak tidak

kebingungan dan tidak terlambat dalam pembayaran pajak, sehingga ada timbale balik dari masyarakat dan Kantor Dinas Pendapatan Daerah itu sendiri dimana Kantor Dinas Pendapatan Daerah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar tidak ada permasalahan dalam setiap pembayaran pajak.

3. Peneliti yakin bahwa hasil penelitian ini tidak hanya berlaku di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang saja namun pada dinas lain yang melayani masyarakat dimana kualitas pelayanan harus baik agar tingkat kepuasan masyarakatnya baik juga. Peneliti mengharapkan kepada setiap instansi dalam hal ini yang memiliki permasalahan yang sama untuk dapat mengatasi masalah kualitas pelayanan ini dengan bijak dengan berkoordinasi dan memanfaatkan pegawai yang ada.
4. Penelitian selanjutnya di harapkan agar dapat mengembangkan lagi penelitian yang telah ada dengan menambah atau mencari variabel lain yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, agar kualitas pelayanan meningkat menjadi lebih baik.

d) **Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna, dimana peneliti masih menemukan beberapa hambatan dalam menyelesaikan penelitian ini. Berikut ini adalah merupakan keterbatasan – keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian, meliputi :

1. Kurangnya pemahaman dari responden tentang pernyataan – pernyataan yang diajukan oleh peneliti dikarenakan peneliti hanya menggunakan angket penelitian dan bukan metode wawancara yang mendalam dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan angket/kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Waktu penelitian yang memakan banyak waktu karena harus menyebarkan kusioner ke rumah ataupun instansi yang menjadi subjek dalam penelitian ini.

e) Apresiasi

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh dosen, pengasuh, pengelola Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Daerah

Kabupaten Sintang, khususnya Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang yang telah membantu sertam emberikan izin selama melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Arikanto, Suharsimi. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: RinekaCipta

Boediono, 2008. *Pelayanan Prima Bagi Perpajakan*. Jakarta: Rhineka Cipta

Bungin,Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Edisi Kedua)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Dhuha, Syamsud. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Averroes Press

Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mafnas Script Publishing

Irawan, Hamdi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi PelayananPublik*. Yogyakarta: Pembaruan Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publikdan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni

Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta

Silaban, Reinhard. 2004. *Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak)*

Sinambela, LijanPoltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Tingkat Kepentingan Kinerja*. Usahawan No. 05 Th XXVI

Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: P.T ReflikaAditama

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

-----, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tohardi, Ahmad (Ed). 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat*. Pontianak: Prodi IP FISIP UNTAN

Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan, Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: PustakaPelajar



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNG PURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**

Alamat : Jl. A. Yani Pontianak, Kode Pos 78124
Homepage : (<http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>)
Email : (jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai Civitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : CRISTIAN ENDI WIRANATA
NIM / Periode Lulus : E42010032 / 2014
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU PEMERINTAHAN
Email address / HP : Cristianendi27@gmail.com / 08981474658

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), saya menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjung Pura. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exlusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
DISPENDA KABUPATEN SINTANG**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media / formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain :

- Full Text
 Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui / disetujui
Pengelola Jurnal



Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 03 Maret 2015

Cristian Endi Wiranata

Cristian Endi Wiranata
Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Tanjungpura