

**IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS KUALITAS PELAYANAN
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN BANDUNG**

Ahmad Zaini Miftah¹, Yogi Suprayogi Sugandi² dan Dedi Sukarno²

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Bandung Indonesia

²Program Studi Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Indonesia

ahmadzainimiftah@gmail.com

Abstract

Delivering public service is an important matter where the performance of government institution is equally related to the public satisfactions. Survey has been held to assess the public satisfactions of the tax service performance in Bandung Municipal City for future tax service improvement and innovation to society. Importance-Performance Analysis is being used to measure the service attributes that provided by the authorized government institutions alongside Service Quality model (SERVQUAL). The results indicate that there is no further handling from the submitted complaint by taxpayers, the limited infrastructure to pay the tax and also the media to convey their dissatisfaction toward current service. Hence, the tax payment system integration is needed which providing tax information base and require procedure to educate the taxpayer and improve accountability of authorized the local government institution.

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis, and Tax Service.*

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dimana kinerjanya berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat. Survei diadakan untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pajak di Kota Bandung guna memperbaiki dan melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan pajak. *Importance-Performance Analysis* digunakan untuk mengukur atribut-atribut pelayanan yang disediakan oleh institusi pemerintah yang berwenang, disertai dengan model kualitas pelayanan (*SERVQUAL Model*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kurangnya tindak lanjut pengaduan yang disampaikan oleh wajib pajak, serta adanya keterbatasan infrastruktur dalam pembayaran pajak dan juga media penyampaian saran dan pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan integrasi sistem pembayaran pajak yang didukung dengan penyediaan informasi besaran pajak yang akuntabel dan transparan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pajak, dan *Importance Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Fungsi utama pemerintah adalah mengantarkan kesejahteraan kepada rakyatnya melalui berbagai kebijakan yang diejawantahkan dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban dari pemerintah dalam tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) yang diadaptasi di Indonesia dalam tahun 2000-an dimana, pemerintah didorong untuk melakukan reformasi terhadap sistem pemerintahannya baik secara internal maupun eksternal (Tambunan, 2000). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Dwiyanto, dkk (2006) bahwa penggerak utama dalam perbaikan sistem tata kelola pemerintahan (*governance*) terutama di Indonesia adalah reformasi dari pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat (*citizen*) antara lain meliputi pelayanan administratif, penyediaan barang publik dan pelayanan jasa. Dalam konteks *service quality (servqual)*, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat haruslah sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat penerima layanan. Terlebih, paska berlakunya Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan

Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menuntut peran pemerintah untuk semakin efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari beberapa hasil penelitian, kepuasan pelanggan dalam pelayanan menjadi konsentrasi utama dari penyedia layanan, dimana biaya yang pelanggan akan berekspektasi terhadap biaya yang mereka keluarkan (Lovelock & Wright, 2002; Cooper & Schindler, 2014). Dalam konteks sektor publik, penyediaan pelayanan menjadi lebih kompleks (Gowan dkk, 2001). Pelayanan sektor publik ini memiliki berbagai pertimbangan antara lain, pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan keterbatasan sumber daya, prioritas kebijakan/program penyedia layanan terhadap kepentingan publik lain, dan kewajiban akan pemenuhan prinsi-prinsip pelayanan sektor pemerintah seperti akuntabilitas dan transparansi (Morgan & Murgatroyd, 1999; Gowan dkk, 2001; Boyne dkk, 2006).

Ditinjau dari aspek pemerintahan, pelayanan sebagai proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat semakin menarik untuk didalami karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah di samping fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan

pembangunan (*development*) (Rasyid, 1999). Namun demikian, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas. Pelayan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Gianakis dan Wang (2000) dalam Boyne, dkk (2006) mengungkapkan bahwa mengukur kualitas pelayanan ini dengan menilai bebrapa pokok diantaranya:

1. Penyediaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum;
2. Mampu memenuhi ekspektasi dan kepuasan masyarakat;
3. Menyediakan pelayanan publik yang berkualitas; dan
4. Mengurangi keluhan dan kritik dari masyarakat, relasi, dan penerima jasa lainnya.

Penelitian lain mengungkapkan kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat atau kedua hal tersebut berbanding lurus dimana, jika persepsi kualitas pelayanan buruk maka kepuasan masyarakat/ pelanggan juga buruk dan begitu sebaliknya (Sureshchandar dkk, 2002). Sehingga dapat dikatakan apabila

pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian kinerja pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan (aparatus) dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Pada umumnya dimensi pengukuran kualitas layanan menggunakan pengukuran dari Parasuraman, dkk (1994) yang terdiri dari lima dimensi. Dimensi pertama adalah *reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat. Dimensi kedua adalah *assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan. Dimensi ketiga adalah *empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi keempat adalah *responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan pemberian pelayanan yang tepat. Dimensi terakhir adalah *tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan serta penampilan pribadi

Kemudian, Osborne dan Gabler (1996) menjelaskan mengenai pemenuhan kebutuhan pelanggan, bahwa kualitas pelayanan ke masyarakat sebenarnya hanya ditentukan oleh pelanggan, karena itu unsur *cheaper* (semakin murah), *better* (mutu semakin baik) dan *faster* (dapat diperoleh secara mudah pada saat dibutuhkan) menjadi penentu kualitas pelayanan. Dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang mempunyai kualitas layanan yang baik dengan seluruh substansi dari unsur layanan yang diterima, sedikitpun tidak menimbulkan keluhan masyarakat yang dilayani, yang secara umum dapat diukur dengan beberapa dimensi, yaitu; (1) koresponsifan (*responsiveness*); (2) bukti langsung (*tangible*); (3) semakin murah (*cheaper*); (4) kecepatan (*faster*); (5) empati (*empathy*); (6) terjamin (*assurance*).

Dari beberapa dimensi tentang kualitas layanan publik, faktor manusia memegang peranan penting. Menurut Thoha (1995), “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada *individual actor* dan sistem yang dipakai,” karena itu untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada manusia (pegawai) selaku pelaku yang memberikan dan menyajikan pelayanan tersebut (*behavior*).

Perilaku menurut Hersey (1982: 34), “pada dasarnya berorientasi tujuan, yang berarti tiap perilaku orang pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk meraih tujuan-tujuan tertentu.” Motivasi inilah yang melandasi dan mendorong seseorang berperilaku. Sehingga dapat dikatakan bahwa sikap atau perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan harus disertai dengan motivasi atau tujuan tertentu.

Perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik ini terus berkembang. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah melalui kajian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai unit pelayanan instansi pemerintah. Kajian tersebut dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei yang dilakukan harus berdasarkan standar yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yang disesuaikan dengan kebutuhan dari tiap jenis kegiatan pelayanan publik yang disediakan

oleh pemerintah. Kegiatan SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian, Yarimoglu (2014) melakukan *review* dari berbagai model kualitas pelayanan, berkesimpulan bahwa dalam mengoptimalkan kualitas pelayan seperti yang diharapkan dalam penyajian pelayanan setidaknya memuat elemen *physical environment* (mampu untuk membangun lingkungan yang sesuai dengan harapan pasar), *people* (hubungan penyedia layanan dan pengguna seperti, meningkatkan kepuasan pegawai dan interaksi antar pegawai dan pelanggan), dan *process* (pemberian pelayanan optimal atau mampu memberikan jaminan atas produk). Dalam penelitian ini, dilakukan penilaian berupa survey atas kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah dengan melakukan penyesuaian dimensi pengukuran yang sudah ada dengan standar pengukuran dari pemerintah (Parasuraman dkk, 1985). Dimensi-dimensi pengukuran ditentukan dengan memperhatikan kondisi obyek penelitian yaitu Dinas Pelayanan Pajak yang sekarang telah berganti menjadi Badan

Pengelolaan Pendapatan (BPPD) Kota Bandung, dan kebutuhan dalam melakukan penelitian ini.

BPPD sebagai salah satu instansi pada Pemerintah Kota Bandung memiliki fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang pengelolaan pajak, retribusi dan pendapatan daerah sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 1405 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

METODE

Proses analisis dan pengolahan data adalah kegiatan melakukan identifikasi gap antara pelayanan yang diberikan dan harapan dari wajib pajak dengan menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna/Masyarakat (IKM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan analisis kuantitatif berupa persentase kepuasan pengguna layanan. Indeks ini pada dasarnya digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan (tingkat kepuasan masyarakat) secara menyeluruh dengan memperhatikan atribut-atribut atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan.

Dengan kata lain, secara matematis indeks kepuasan pengguna layanan atau masyarakat adalah jumlah total dari skor layanan dikurangi skor harapan yang dikalikan dengan bobot berupa skor kepentingan yang kemudian dibagi oleh jumlah total skor kepentingan. Untuk menjawab sejauh mana mutu pelayanan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dalam upaya memenuhi harapan atau kepuasan wajib pajak, dihitung rata-rata gap antar atribut layanan yang dilanjutkan dengan menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan aspek atau atribut dengan formula berikut ini:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

dimana:

- $\sum_{i=1}^N \bar{X}_i$: Total Variabel X ke i
- $\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i$: Total Variabel Y ke i
- K : Jumlah Faktor yang Mempengaruhi Penilaian

Sementara, Indeks kepuasan pengguna layanan atau masyarakat adalah jumlah total dari skor layanan dikurangi skor harapan yang dikalikan dengan bobot berupa skor kepentingan yang kemudian dibagi oleh jumlah total skor kepentingan dengan formulasi sebagai berikut:

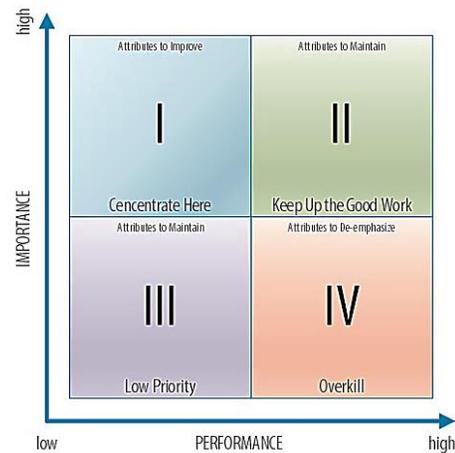
$$CSI = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]$$

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

dimana:

- CSI Customer Satisfaction Index
- \bar{S}_k Tingkat Kepuasan
- \bar{W}_k Bobot Kepentingan

Setelah diperoleh nilai di atas, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius dan dibagi dalam kuadran sebagaimana digambarkan dengan Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Keterkaitan Faktor Kepentingan dan Kinerja
(Sumber: Matilla dan James, 1977)

Dari bagan di atas diketahui bahwa:

1. Kuadran I, merupakan daerah prioritas utama yang harus dibenahi karena tingkat kepentingan tinggi sementara kinerja layanan rendah.
2. Kuadran II, merupakan daerah yang harus dipertahankan karena

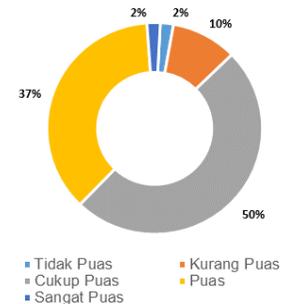
kepentingan tinggi dan kinerja mutu layanan tinggi pula.

3. Kuadran III, merupakan daerah dengan prioritas rendah karena di dalam kuadran ini dianggap memuat aspek-aspek yang dianggap kurang penting oleh wajib pajak sementara pada sisi lain kinerja layanan yang dirasakan tidak terlalu istimewa.
4. Kuadran IV, merupakan kuadran yang dikategorikan daerah berlebihan karena kepentingan rendah sementara kinerja mutu layanan cukup tinggi.

Penelitian dilakukan dengan populasi wajib pajak Kota Bandung sesuai dengan data BPPD Kota Bandung tahun 2016 sebanyak 537.821 wajib pajak. Responden yang diambil berdasarkan metode Slovin sebesar 400 wajib pajak yang terbagi atas 9 wajib pajak secara stratified random sampling dengan klasifikasi pajak sebagai berikut: 1) hotel; 2) restoran; 3) hiburan; 4) reklame; 5) parkir; 6) air tanah; 7) penerangan jalan umum; 8) BPHTB; 9) PBB.

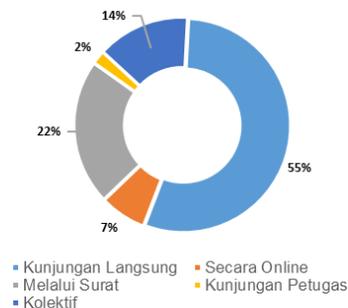
Berdasarkan hasil survei kepuasan wajib pajak atas pelayanan pajak Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung terhadap 400 responden bahwa 55% responden mendapatkan pelayanan pajak melalui kunjungan langsung ke kantor pajak, 7% responden mendapatkan pelayanan pajak secara online, 22%

responden mendapatkan pelayanan pajak melalui surat, 2% responden mendapatkan pelayanan pajak melalui kunjungan petugas, dan 14% responden mendapatkan pelayanan pajak secara kolektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sebagai wajib pajak mendapatkan pelayanan pajak melalui kunjungan langsung ke kantor pajak yaitu dengan persentase 55% sebagaimana tergambar pada gambar di bawah ini (lihat Gambar 3).



Gambar 2. Rata Rata Kepuasan Responden

(Sumber: olahan peneliti, 2016)



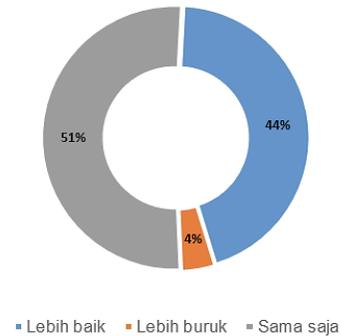
Gambar 3. Cara Responden Mendapatkan Pelayanan

Sumber: data diolah sendiri, 2016

Sementara pada Gambar 3 diketahui bahwa, kepuasan responden secara umum terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung diketahui bahwa 2% responden merasa tidak puas terhadap pelayanan pajak, kemudian diikuti 10% responden merasa kurang puas terhadap pelayanan pajak, 50% responden merasa cukup puas terhadap pelayanan pajak, 17% responden merasa puas terhadap pelayanan pajak, dan 2% responden merasa sangat puas terhadap pelayanan pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sebagai wajib pajak merasa cukup puas terhadap pelayanan pajak yaitu dengan persentase 50%.

Sedangkan mutu pelayanan yang dirasakan responden secara umum menyatakan bahwa 44% responden berpendapat mengenai kualitas pelayanan saat ini lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya, kemudian diikuti 4% responden berpendapat mengenai kualitas pelayanan saat ini lebih buruk dibandingkan tahun sebelumnya, dan sementara itu 51% responden berpendapat mengenai kualitas pelayanan saat ini dibandingkan tahun sebelumnya sama saja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sebagai wajib pajak berpendapat mengenai kualitas pelayanan saat ini dibandingkan

tahun sebelumnya sama saja yaitu dengan persentase 51% sebagaimana tergambar pada Gambar 4 di bawah ini.

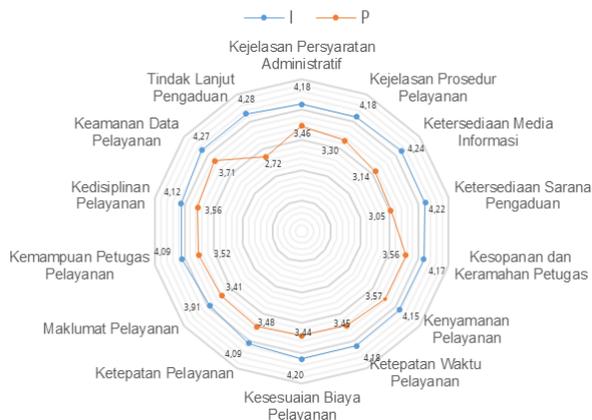


Gambar 4. Pendapat Responden mengenai Perbandingan Pelayanan

(Sumber: data diolah sendiri, 2016)

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Gambar 5, menunjukkan bahwa pelayanan PBB dan Non PBB memiliki gap besar antara harapan dan kinerja pelayanan pajak. Kesenjangan pelayanan ada di parameter tindak lanjut pengaduan, parameter ketersediaan sarana pengaduan, dan parameter ketersediaan media informasi. Hal ini didukung dengan temuan di lapangan yaitu dari hasil wawancara terhadap responden bahwa responden kurang mengetahui ketersediaan sarana pengaduan dan informasi mengenai tata cara pengaduan. Selain itu, pengaduan yang banyak disampaikan oleh responden mengenai data-data responden yang tidak sesuai dengan identitas responden, namun sampai saat ini masih ada yang belum diperbaiki.

Ketanggapan dan ketersediaan fasilitas penunjang dalam pelayanan tersebut relevan dengan persepsi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima (Parasuraman dkk, 1985; Andreassen, 1994; Brady & Cronin Jr., 2001). Responden menyatakan seharusnya dilakukan pemutakhiran data-data responden secara berkala agar data-data responden akurat. Kurangnya tanggapan dalam pengaduan tersebut disebabkan oleh media informasi yang belum lengkap dan belum merata serta sosialisasi yang kurang, sehingga dalam tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak belum bisa berjalan secara maksimal.



Gambar 5. Perbandingan Kinerja dengan Harapan Pelayanan Pajak

(Sumber: data diolah sendiri, 2016)

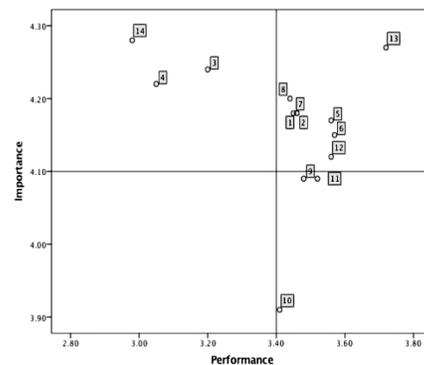
Sementara tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak, rata-rata adalah sebesar 82.16 yang berarti bahwa kinerja

pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak belum sepenuhnya sesuai dengan harapan wajib pajak. Hal ini terlihat pula dari tingkat kesesuaian tindak lanjut pengaduan sebesar 69.67, sementara tingkat kesesuaian yang tertinggi berada pada atribut pelaksanaan maklumat pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 87.20 (lihat Gambar 6).



Gambar 6. Tingkat Kesesuaian Pelayanan Disyajak

(Sumber: data diolah sendiri, 2016)



Gambar 7. Importance-Performance Analysis Pelayanan Pajak

(Sumber: data diolah sendiri, 2016)

Analisis faktor kepentingan dan kinerja berdasarkan atribut pelayanan pajak

(lihat Gambar 6), telah diplotkan pada diagram kartesius (lihat Gambar 7) dengan letak masing-masing kuadran sebagai berikut:

- 1. Kuadran I**, menunjukkan bahwa faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang berada dalam kuadran ini memerlukan prioritas penanganan oleh BPPD karena keberadaan faktor ini masih dirasakan belum memuaskan oleh wajib pajak. Faktor atau atribut-atribut yang termasuk di dalam kuadran ini antara lain adalah tindak lanjut pengaduan, ketersediaan sarana pengaduan, dan ketersediaan media informasi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi wajib pajak.
- 2. Kuadran II**, atribut-atribut pelayanan yang termasuk ke dalam wilayah ini antara lain adalah kejelasan persyaratan administratif, kejelasan prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kedisiplinan pelayanan, dan keamanan data pelayanan.
- 3. Kuadran III**, daerah dengan prioritas rendah karena di dalam kuadran ini

dianggap memuat aspek-aspek yang dianggap kurang penting oleh wajib pajak sementara pada sisi lain kinerja layanan yang dirasakan tidak terlalu istimewa. Tidak ada atribut yang masuk dalam kategori kuadran ini karena, semua atribut dirasa cukup penting untuk responden (wajib pajak).

- 4. Kuadran IV**, atribut-atribut yang termasuk ke dalam wilayah ini antara lain adalah ketepatan pelayanan, maklumat pelayanan, dan kemampuan petugas pelayanan.

Setelah mengetahui skor dari dari kepentingan (*importance*) dari atribut pelayanan, peneliti melakukan pembobotan (*Wight Factors*) dari seluruh atribut pelayanan yang telah ditentukan tersebut. Skor pembobotan merupakan akumulasi dari total skor 100 yang akan digunakan dalam penghitungan indeks kepuasan pelanggan. Pembagian skor dari masing-masing atribut pelayanan dari persentase nilai tengah (*mean*) dari skor tingkat kepentingan per atribut. Berdasarkan hasil olah data pada Tabel I, faktor pembobot dan tabel indeks kepuasan masyarakat atau *customer satisfaction index*, didapatkan skor perhitungan CSI adalah 68.3%.

Tabel 1. Customer Satisfaction Indeks

No.	Atribut	WF	Skor P	Skor
1	Kejelasan Persyaratan Administratif	7.17	7.17	24.81
2	Kejelasan Prosedur Pelayanan	7.17	7.17	24.79
3	Ketersediaan Media Informasi	7.28	7.28	23.26
4	Ketersediaan Sarana Pengaduan	7.24	7.24	22.05
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	7.16	7.16	25.45
6	Kenyamanan Pelayanan	7.12	7.12	25.38
7	Ketepatan Waktu Pelayanan	7.17	7.17	24.72
8	Kesesuaian Biaya Pelayanan	7.21	7.21	24.77
9	Kemampuan Petugas Pelayanan	7.02	7.02	24.45
10	Maklumat Pelayanan	6.71	6.71	22.86
11	Kemampuan Petugas Pelayanan	7.02	7.02	24.71
12	Kedisiplinan Pelayanan	7.07	7.07	25.13
13	Keamanan Data Pelayanan	7.33	7.33	27.25
14	Tindak Lanjut Pengaduan	7.34	7.34	21.87
	Total			341.50
	CSI			68.3

(Sumber: data diolah sendiri, 2016)

Dengan demikian, kriteria *customer satisfaction index* Dinas Pelayanan Pajak Pemerintah Kota Bandung berada dalam kriteria puas dengan nilai sebesar 68.3%. Bila dibandingkan dengan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:

KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pada dasarnya pola perhitungan indeks kepuasan masyarakat dapat dibedakan dari cara perhitungan nilai penimbang yang sama terhadap setiap unsur pelayanan. Perbedaan lainnya adalah dalam Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014, ada tambahan beberapa unsur pelayanan seperti maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Lebih jelasnya, perbedaan tersebut dapat dilihat dalam tabel matriks berikut ini.

Tabel 2. Perbandingan antara Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 dan Permenpan RB No. 16 Tahun 2014

	Kepmenpan No. 25 Tahun 2004	Permenpan RB No. 16 Tahun 2014
Unsur	14 Unsur penilaian pelayanan publik (wajib)	9 Unsur penilaian pelayanan publik (wajib)
Metode	Perhitungan bersifat tertutup dengan menggunakan analisis yang telah ditentukan oleh peraturan	Tidak ada pedoman metode

(Sumber: data diolah sendiri, 2016)

Berdasarkan hasil pembahasan dalam bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tingkat rata-rata kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh responden adalah sebesar

82.16 yang berarti harapan responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya terpenuhi. Sementara skor indeks kepuasan masyarakat sebesar 68.3 dengan kriteria puas.

Pencapaian tersebut tetap harus disertai dengan beberapa perbaikan pada beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Terdapat beberapa aspek atau atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerja dan mutu pelayanannya, yaitu tindak lanjut pengaduan, ketersediaan dan kemudahan sarana pengaduan, dan ketersediaan serta transparansi informasi yang mudah untuk diakses oleh wajib pajak.

Sementara aspek kejelasan persyaratan administratif, kejelasan prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kedisiplinan pelayanan, dan keamanan data pelayanan merupakan atribut yang perlu untuk dipertahankan bahkan ditingkatkan mutu kinerjanya karena tingkat harapan responden tinggi sementara kinerja layanan telah dirasakan tinggi pula.

Merujuk kepada hasil pembahasan dan temuan di lapangan, guna meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung perlu kiranya

peningkatan beberapa aspek dari atribut-atribut pelayanan yang meliputi tindak lanjut pengaduan, ketersediaan dan kemudahan sarana pengaduan, dan ketersediaan serta transparansi informasi yang mudah untuk diakses oleh wajib pajak. Beberapa cara hasil masukan responden antara lain integrasi sistem secara terpadu sehingga masyarakat atau wajib pajak dapat terlayani secara holistik dan komprehensif. Selain hal tersebut, perlu kiranya dipertimbangkan pula perbandingan antara volume fasilitas pelayanan dan frekuensi wajib pajak yang melakukan transaksi layanan pajak sehingga wajib pajak merasa lebih nyaman. Sementara kegiatan sosialisasi dan diseminasi informasi terkait layanan pajak perlu kiranya semakin ditingkatkan guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memahami mekanisme pelayanan perpajakan di Kota Bandung.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat atau *customer satisfaction index* terhadap kinerja pelayanan oleh BPPD pada tahun 2016 oleh responden adalah sebesar 68.3 yang termasuk dalam kategori puas. Kemudian, penilaian tingkat harapan dan kinerja pelayanan adalah sebesar 82.16 yang berarti harapan responden

terhadap kinerja pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya terpenuhi. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan kuat bahwa pemenuhan ekspektasi, ketanggapan penyedia layanan, dan dukungan sarana prasarana sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (Parasuraman dkk, 1985,1994; Gowan, 2001; Pena dkk, 2013; Kumasey, 2014). Dari hasil survei dan wawancara ditemukan beberapa aspek pelayanan yang membutuhkan perbaikan kinerja dan mutu pelayanannya, yaitu tindak lanjut pengaduan, ketersediaan dan kemudahan sarana pengaduan, dan ketersediaan serta transparansi informasi yang mudah untuk diakses oleh wajib pajak.

Penggunaan konsep SERVQUAL oleh Prasuraman dkk (1985) pada umumnya digunakan untuk sektor privat. Sehingga pada penilaian kepuasan masyarakat oleh pemerintah atau sektor publik ini membutuhkan penyesuaian karena pelayanan yang diberikan ditujukan untuk masyarakat umum yang biasanya tidak ada pungutan khusus dengan tuntutan kualitas (kewajiban dari pemerintah), keterbatasan penggunaan anggaran organisasi dengan adanya prioritas program/ pelayanan yang diberikan, dan adanya akuntabilitas terhadap kinerja dan pemenuhan prinsip-prinsip dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, Willin Tor. (1994). *Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector*. International Journal of Public Sector Management, Vol. 7(2), hlm. 16-34
- Babakus, E. dan Boller. (1992). *An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale*. Journal of Business Research, Vol. 24: 253-268
- Blumberg, B., Donald, R. C. & Pamela S. Schinder. (2005). *Business Research Methods*. UK, McGraw-Hill Education
- Boyne, George A., Keier, Kenneth J., O'Toole Jr., Laurence J., Walker, Richard M. (2006). Cambridge: Cambridge University press
- Brady, Michael K. & Cronin Jr., J. Joseph., (2001). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. The Journal of Marketing, Vol. 65(3), hlm. 34-49
- Brown, Stanley. (1994). *A Total Quality Service*, Ontario: Prentice Hall, Canada Inc
- Cooper, Donald R. & Schindler, Pamela S. (2014). *Business Research Methods, Twelfth Edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin
- Dwiyanto, Agus, dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Gowan, Mary, Seymour, John, Ibarreche, Santiago, Lackey, Charles. (2001). *Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers*. Journal of Quality Management, Vol. 6, hlm. 275-291
- Hersey, Paul, Ken Blanchard. (1995). *Manajemen Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga

- Kumasey, Anthony Sumnaya. (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from the Ghanaian Public Service*. European Journal of Business and Management, Vol.6(6), 2014, hlm. 172-181
- Lovelock, C. & Wright, R. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd ed. New Jersey: Pearson Education Inc
- Matilla, John A. dan James, John C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, Vol. 41(1), hlm. 77-79
- Morgan, Colin & Murgatroyd, Stephen. (1999). *Total Quality Management in The Public Sector: An internal perspective*. Buckingham: Open University Press
- Ndraha, Taliziduhu. (1996). "Kybernan" Jurnal Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan, Nomor 4, Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial (PM-IIS) Bidang Kajian Utama (BKU) Ilmu Pemerintahan (IP) Kerja sama IIP-UNPAD
- Osborne, David, Ted Gaebler. (1996). *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: Pustaka Binaman Perssindo
- Parasuraman, A., A., Valarie, dan Berry., Leonardo L.(1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 49, hlm. 41-50
- (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*. Journal of Marketing, Vol. 9, hlm. 111-124
- Pena, M. M, Silva, E. M. S, Tronchin, D. M. R, Melleiro, M. M. (2013). *The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services*. Rev Esc Enferm USP, Vol. 47(5), hlm. 1227-32
- Rasyid, Muhammad Ryaas, (1997). *Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: P.T. Yasrif Watampone
- (1989). *Konsep Adminstrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Rienzner, Rudi & Testa, Federico. (2010). *The captive consumer no longer exists. Creating customer loyalty to compete on the new deregulated markets of public utilities*. Total Quality Management & Business Excellence, 14(2), hlm. 171-187
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, Chandrasekharan, dan Anantharaman, R.N. (2002). *The Relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach*. Journal of Service Marketing, Vol. 16 (4), hlm. 363-379
- Siagian, Sondang P. (1994). *Patologi Birokrasi–Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tambunan, M. (2000). *Indonesia's New Challenges and Opportunities: Blueprint for Reform after the Economic Crisis*. East Asia: An International Quarterly, Vol. 18(2), hlm. 50-74
- Thoha, Miftah. (1995). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali
- (1995). *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*. Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud
- (1998). *Pembangunan Administrasi di Indonesia, Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LP3ES
- Yarimoglu, Emel Kursunluoglu. (2014). *A Review on Dimensionn of Service Quality Models*. Journal of Marketing Management, Vol. 2 (2), hlm. 79-93