

RESPONSIVITAS MASYARAKAT TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PERPAJAKAN DALAM PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SORONG

Arimbi Sardju¹⁾; Samsul Akmal²⁾; Rahmat Al hidayat³⁾

¹⁾ Fakultas Manajemen, Universitas Terbuka

²³⁾ Study Program of Administration Business

Department of Administration Business, STIA Bengkulu

Email: ²⁾ Samsul@stiabengkulu.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [15 Mei 2024]

Revised [12 Juni 2024]

Accepted [31 Juli 2024]

KEYWORDS

Responsiveness, Service Management, Tax

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

penelitian ini adalah metode dokumentasi. Analisis penilaian kesehatan koperasi simpan pinjam berdasarkan Peraturan Deputy Bidang Pengawasan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 06/Per/Dep.6/IV/2016 pada tahun 2015- 2017. Berdasarkan pengolahan data keuangan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kesehatan Koperasi Simpan Pinjam Karya Putra Kota Bengkulu Periode 2015-2017 adalah rata-rata skor penilaian kinerja keuangan Koperasi Simpan Pinjam Karya Putra Kota Bengkulu pada tahun 2015 sebesar 77,35 dengan penilaian cukup sehat. Rata-rata skor penilaian kinerja keuangan Koperasi Simpan Pinjam Karya Putra Kota Bengkulu pada tahun 2016 sebesar 73,85 dengan penilaian cukup sehat. Rata-rata skor penilaian kinerja keuangan Koperasi Simpan Pinjam Karya Putra Kota Bengkulu pada tahun 2017 sebesar 69,00 dengan penilaian cukup sehat.

ABSTRACT

This research aims to determine the public's response in measuring the management of Taxpayer Identification Number services provided by the Pratama Sorong Tax Service Office (KPP). The research method uses a quantitative descriptive approach. The number of respondents involved was 100 people. The results of the research show that the KPP Pratama service management indicator that gets the highest score from community responsiveness in making NPWPs is the "Reliability" factor, with an average score of 9.18 and is at the "Very Good" level, followed by the other two factors which are also at the "Very Good" level. Those are the "Responsiveness" with a mean score of 8.83, and for and the Tangible of 8.73. Meanwhile, the other two factors are at the "Good" level, indicated by a mean score of 6.79 for the Assurance factor and 6.72 for the Emphaty factor.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Didalam mengukur manajemen pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan, adalah melalui pendapat atau respon objek yang dilayani. Dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk komitmen dalam penyajian pelayanan kepada Masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan publik selakupenerima pelayanan, sehingga indeks kepuasan Masyarakat adalah faktor yang menjadi parameter penting didalam mengukur kualitas kinerja pelayanan pemerintahan.

Berbicara mengenai tingkat responsivitas, maka merujuk pada sejauh mana sebuah lembaga mampu tanggap dan responsif terhadap berbagai macam permintaan, penyampaian keluhan, dan atau pemberian rekomendasi dan saran dari pihak-pihak selaku objek yang dilayani. Pengukuran pelayanan selanjutnya akan menjadi sangat efektif karena mengukur dari sisi yang lebih tepat, tanpa ada intervensi dari pemilik jasa pelayanan yang dapat mengganggu hasil dan evaluasi manajemen pelayanan yang diberikan (Ratminto & Winarsih, 2005). Dalam pengertian lain, responsivitas juga diukur dari beberapa aspek yang meliputi daya tanggap terhadap pemenuhan harapan, aspirasi, dan keinginan serta tuntutan

objek pelayanan guna mengukur sejauh mana daya tanggap yang diberikan oleh suatu lembaga.

Jika responsivitas dalam istilah swasta dikaitkan dengan respon Perusahaan terhadap kebutuhan konsumen, maka dalam pemerintahan manajemen pelayanan yang responsif ditinjau dari pemenuhan manajemen pelayanan terhadap Masyarakat (Sellang, 2016).

Kantor Pelayanan Pajak yang selanjutnya disingkat KPP Pratama merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu bagian instansi yang berada langsung dibawah Kementerian Keuangan. KPP Pratama selanjutnya bertindak sebagai unit pelaksana instansi vertikal yang memiliki tugas memberikan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak (WP) dengan sistem pelayanan langsung. Sehingga dapat dikatakan bahwa KPP Pratama adalah optik pelayanan publik yang dapat dijadikan parameter didalam mengukur kinerja pelayanan perpajakan oleh DJP melalui KPP Pratama itu sendiri, dan secara tidak langsung juga menyinggung pada kinerja Kementerian Keuangan dalam pelayanan publik yang diberikan. Salah satu pelayanan perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama, adalah pelayanan didalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada individu dan atau badan usaha yang telah masuk dalam kategori Wajib Pajak (WP). NPWP sendiri bersifat selayaknya identitas bagi wajib pajak, bagi golongan Masyarakat yang telah memiliki penghasilan diatas rata-rata kebanyakan orang, dan atau diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), atau golongan Masyarakat yang berpenghasilan dibawah rata-rata yang ditentukan untuk kategori wajib pajak, sehingga terhindari dari PPh 21 (UU Nomor 36 Tahun 2008).

KPP Pratama Sorong selaku pihak berwenang didalam pelayanan perpajakan, tentu berperan penuh didalam pemberian pelayanan pajak yang maksimal. Terlebih jika mengaitkannya dengan jumlah penduduk wajib pajak dengan rasio yang cukup besar, menuntut pelayanan pajak harus prima dalam memaksimalkan pelayanan bagi seluruh wajib pajak di Kota Sorong. Pada dasarnya, pelayanan perpajakan sudah banyak beralih kepada sistem pelayanan *offline* / tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan pajak. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa masih sangat banyak Masyarakat yang lebih percaya dan nyaman untuk dilayani secara langsung oleh KPP Pratama, karena dapat sekaligus menggunakan jasa konsultasi pajak yang telah disediakan oleh KPP Pratama Sorong.

Alasan lain Masyarakat cenderung menggemari pelayanan langsung secara *offline* pada pelayanan perpajakan adalah karena kurangnya informasi tentang pelayanan berbasis *online*, dan juga ketidaktahuan didalam menggunakan fitur *online* yang tersedia. Hal ini biasa disebabkan oleh ketidaktahuan didalam memanfaatkan pelayanan berbasis *online*. Dengan demikian, karena masih banyaknya Masyarakat yang sangat bergantung pada pelayanan langsung oleh KPP Pratama, maka membutuhkan upaya yang jauh lebih besar didalam melayani banyaknya wajib pajak, terlebih rasio wajib pajak di wilayah Kota Sorong yang banyak sangat berbanding terbalik dengan jumlah personal pegawai pelayanan yang tersedia. Hal ini menjadi kekurangan tersendiri didalam upaya menciptakan pelayanan maksimal kepada Masyarakat. Sehingga, tuntutan untuk menerapkan pelayanan maksimal akan selalu ditujukan bagi instansi KPP Pratama dalam pemenuhan pelayanan perpajakan.

NPWP selaku salah satu bentuk produk bagi Wajib Pajak yang berhak menerima pelayanan di KPP Pratama Sorong, menjadi salah satu produk perpajakan yang banyak memiliki aktivitas aktif di KPP Pratama Sorong. Sehingga manajemen pelayanan yang diberikan tentu akan sangat mempengaruhi sebagian besar parameter kinerja KPP Pratama Sorong itu sendiri dibandingkan dengan produk layanan perpajakan lainnya. Hal inilah yang kemudian menarik perhatian peneliti yang sekaligus menjadi bagian dari instansi KPP Pratama itu sendiri.

Namun, agar hasil penelitian bersifat objektif, maka peneliti menetapkan untuk mengukur manajemen pelayanan perpajakan dalam pembuatan NPWP berdasarkan responsivitas dari Masyarakat selaku wajib pajak dan atau calon wajib pajak dalam merasakan pelayanan langsung yang diberikan. Adapun parameter yang akan digunakan adalah 5 indikator pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal & Berry (1998) yang meliputi bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Pengukuran 5 indikator parameter pelayanan ini selanjutnya akan dijadikan sebagai rekomendasi sekaligus bahan evaluasi bagi KPP Pratama untuk terus meningkatkan kualitas manajemen pelayanan kepada Masyarakat wajib pajak.

LANDASAN TEORI

Pelayanan diartikan sebagai tindakan dan atau aktifitas pemenuhan kebutuhan atas suatu pihak, yang dilakukan oleh individu, lembaga, dan sekelompok orang, secara langsung maupun tidak langsung. Sejalan dengan pendapat Moenir (2010) yakni pelayanan merupakan aktivitas oleh seseorang/ organisasi didalam upaya memenuhi kebutuhan suatu pihak. Didalam menentukan standar pelayanan adalah berdasarkan parameter pribadi yang telah ditentukan secara baku untuk penentuan standar pelayanan yang maksimal berdasarkan aturan masing-masing badan/instansi. Lebih lanjut Moenir menegaskan bahwa standar pelayanan yang dibuat sebagai aturan baku, harus selalu mampu memenuhi konsumen selaku target pelayanan.

Artinya, penetapan standar pelayanan yang baku adalah tidak benar-benar baku, melainkan harus selalu mengalami perubahan dengan prinsip pemenuhan kepentingan target pelayanan, sehingga

132 | Arimbi Sardju; Samsul Akmal; Rahmat Al hidayat; *Responsivitas Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Perpajakan...*

aturan baku hanya dimaksudkan untuk ditetapkan sebagai hal prosedural yang harus diteliti setiap kali melewati masa evaluasi manajemen pelayanan oleh setiap lembaga/ instansi (Rahmawati & Ilham, 2015).

Salah satu konsep manajemen pelayanan yang cukup populer dijadikan sebagai contoh praktis bagi setiap pihak yang tergabung didalam kelompok/ badan/ organisasi, yaitu model service quality, yang menurut Zeithmal & Berry (1998) dalam Aisyah (2013), yaitu sebagai berikut:

Tangible (bukti langsung)

Bukti langsung (tangible), adalah hal-hal yang berkaitan dengan bentuk interpretasi diri dan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada para konsumen/nasabah. Penampilan bukti langsung yang dimaksudkan adalah meliputi eksistensi dari kualitas sarana dan prasarana dalam bentuk fisik, beserta kondisi atau iklim yang dibentuk didalam sebuah jasa pelayanan. Yang termasuk kedalam bentuk fisik juga meliputi suasana gedung, fasilitas ruang tunggu, pengelolaan lahan parkir yang rapih, dan berbagai peralatan dan kelengkapan penunjang lainnya yang dapat dirasakan langsung oleh Masyarakat selaku nasabah/konsumen yang dilayani. Oleh karena itu, perspektif bukti langsung adalah keseluruhan faktor yang meliputi bukti fisik yang dapat dirasakan langsung oleh penerima jasa (Ramadhani, 2015).

Realibility (kehandalan)

Kehandalan memiliki beberapa indikator, yakni kehandalan dalam penguasaan materi (product knowledge), yakni seberapa jauh pemilik jasa memahami kualitas dan spesifikasi dari produk yang ditawarkan, serta seberapa bijak pemilik jasa dapat memberikan solusi atas berbagai macam persoalan yang dihadapi oleh penerima jasa. Kehandalan dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kemahiran suatu lembaga dalam mengelola seluruh aspek pelayanan (Apriyani & Sunarti, 2016).

Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap berarti berkaitan dengan manajemen waktu. Dengan asumsi bahwa semakin cepat keluhan dan atau permintaan penerima jasa dipenuhi, maka semakin baik daya tanggap dari penyedia jasa tersebut. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian dan atau pemenuhan keinginan penerima jasa. Dengan demikian, parameter dalam mengukur daya tanggap adalah dari seberapa lama sebuah permintaan dan tuntutan dapat dipenuhi oleh penyedia jasa tersebut (Lusiana, dkk, 2020).

d. Assurance (jaminan)
Meliputi beberapa unsur yaitu komunikasi, tingkat kepercayaan (kredibilitas), pemberian rasa aman dan nyaman, kompetensi pegawai, dan etika. Jaminan yang dimaksud bukanlah sebatas pemberian janji akan pemenuhan ekspektasi penerima jasa, melainkan jaminan bahwa pihak penyedia jasa akan selalu berupaya memenuhi keinginan Masyarakat dalam berbagai aspek. Jaminan berarti sudah memenuhi unsur-unsur kebutuhan penerima jasa dengan menjanjikan pelayanan maksimal diawal transaksi. Sehingga pembuktian pada manajemen pelayanan menjadi sangat urgen untuk dilaksanakan. Salah satu bentuk jaminan yang paling penting adalah bagaimana menjamin rasa aman/ nyaman bagi penerima jasa ketika mendapatkan pelayanan (Ramadhani, 2015).

e. Emphaty (perhatian)
Berkaitan dengan rasa empati, yakni sejauhmana sebuah penyedia jasa dapat menunjukkan rasa perhatian dan kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh penerima jasa. Empati berarti menunjukkan rasa kepedulian bahwa penyedia jasa turut merasakan apa yang sedang dialami oleh orang lain, ditentukan oleh faktor pengalaman yang pernah berada pada posisi yang mirip dengan peristiwa tersebut.

Bentuk empati akan sangat jelas terukur dari kualitas respon yang diberikan, dan Masyarakat selaku penerima jasa dapat merasakan langsung keterikatan emosional yang diberikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian, empati hanya dapat diukur dari sisi penerima jasa dalam menilai seberapa peduli dan perhatian dari pihak yang melayaninya.

Kelima indikator manajemen pelayanan diatas, selanjutnya peneliti gunakan untuk mengukur manajemen pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sorong terhadap pelayanan perpajakan pada pembuatan NPWP kepada wajib pajak. Dengan menjadikan Masyarakat selaku responden untuk merespon manajemen pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti selanjutnya menetapkan judul penelitian yaitu "Responsivitas Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Perpajakan dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sorong". Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana responsivitas masyarakat terhadap manajemen pelayanan perpajakan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sorong.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini selanjutnya menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode

deskriptif. Berlandaskan pada pemahaman positivisme, yang bertujuan untuk menguji teori berdasarkan peristiwa yang terjadi (Sugiyono, 2017).

Dimana hasil penelitian akan menjabarkan angka-angka yang didapatkan melalui penyebaran kuisioner dalam mengukur manajemen pelayanan oleh KPP Pratama Sorong. Angka yang dimaksud adalah nilai atas skor yang diberikan untuk tiap indikator pelayanan yang telah ditetapkan dengan menggunakan Skala Likert. Metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan suatu peristiwa secara objektif/ sesuai dengan gambaran dan interpretasi sebenarnya (Hardani, dkk, 2020).

Penelitian ini dilakukan pada Oktober hingga November 2023, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sorong. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada realitas bahwa peneliti juga merupakan bagian dari instansi tersebut, sehingga dapat meminimalisir waktu dan biaya dalam pengumpulan data pada observasi penelitian. Hal ini juga dilakukan agar KPP Pratama Sorong dapat terus meningkatkan manajemen pelayanan setelah mendapatkan respon langsung dari Masyarakat yang akan diukur didalam penelitian ini. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

Observasi

Merupakan sebuah aktivitas pengamatan dengan tujuan untuk mendapatkan secara rinci karakteristik masyarakat, sehingga didapatkan metode pendekatan yang tepat guna melibatkan masyarakat sebagai responden penelitian. Tujuan selanjutnya adalah untuk mengetahui fenomena sebenarnya yang terjadi dilapangan.

Dokumentasi

No	Indikator	Sub-indikator
1	Tangible(Bukti Langsung)	Sarana dan Prasarana lengkap dalam memberikan pelayanan Suasana KPP Pratama sangat nyaman
2	Reliability (Kehandalan)	Pegawai dalam pelayanan NPWP sangat mengetahui informasi detail tentang NPWP Masyarakat diberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan/ ditetapkan sebagai standar pelayanan instansi.
3	Responsiveness(Daya Tanggap)	Pegawai dalam pelayanan NPWP sangat tanggap atas berbagai pertanyaan yang ditujukan Pegawai dalam pelayanan NPWP mampu memberikan layanan yang cepat dan tepat.
4	Assurance(Jaminan)	Pegawai dalam pelayanan NPWP mampu memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan. Pegawai dalam pelayanan NPWP memberikan pelayanan mampu menciptakan kepercayaan terhadap instansi
5	Emphaty (Perhatian)	Pegawai dalam pelayanan NPWP memberikan kepedulian terhadap setiap persoalan Pegawai dalam pelayanan NPWP selalu berupaya memahami kondisi dan keinginan Masyarakat

Yaitu tindakan meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan aktivitas penelitian sebagai bukti atau pendukung keaslian dan originalitas dari sebuah penelitian. Dokumentasi juga dapat diartikan sebagai langkah pengumpulan dokumen-dokumen penunjang yang memiliki relevansi terhadap fenomena yang diteliti.

Kuesioner

Kuisioner adalah suatu pernyataan tertulis yang dituangkan kedalam secarik kertas berisikan pernyataan tertentu untuk mengukur responsivitas seseorang terhadap fenomena atau objek yang diteliti (Mardalis, 2008). Kuisioner yang digunakan didalam penelitian ini berisikan 5 indikator manajemen pelayanan yang akan diukur berdasarkan responsivitas Masyarakat selaku target pelayanan, dengan kisi-kisi sebagai berikut :

- 1) Diawali dengan melakukan penyuratan kepada pimpinan untuk memperoleh perizinan melakukan penelitian terhadap Masyarakat wajib pajak yang sedang berkunjung di KPP Pratama Sorong untuk mendapatkan pelayanan pembuatan NPWP.
- 2) Peneliti menetapkan 100 responden yang akan dipilih dengan metode accidental sampling, yakni memilih responden berdasarkan suatu ketersediaan dan atau kebetulan yang ditemui selama periode penelitian berlangsung. Tidak semua Masyarakat bersedia untuk diteliti, sehingga pemilihan responden adalah melalui tahapan lobi dan permintaan secara sukarela untuk mengisi kuisioner penelitian.

- 3) Peneliti mempersiapkan kuisioner/angket penelitian yang berisikan 5 indikator pelayanan dengan masing-masing 2 sub-indikator, menggunakan skala likert.
- 4) Peneliti membagikan kuisioner/angket penelitian kepada para responden, dan menunggu proses pengisian kuisioner yang berlangsung berkisar 5-10 menit.
- 5) Peneliti mengumpulkan hasil pengisian oleh responden untuk selanjutnya diolah dan diteliti dengan teknik analisa data yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif, hasil penelitian yang didapatkan dari penyebaran kuisioner, selanjutnya akan diolah dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan Ms.Excel, yang kemudian menjabarkan skor penilaian menggunakan skala likert berdasarkan respon Masyarakat untuk tiap indikator pelayanan yang diberikan.

Ghozali (2011), mengatakan bahwasanya penelitian deskriptif dari data statistik dilakukan untuk memberikan interpretasi atas angka-angka yang didapatkan melalui uji data, dimulai dari angka tentang hasil rata-rata nilai (mean), varian data, nilai maksimal/ minimal, jumlah skor (sum), jarak angka (range), dan potensi terjadinya skewness (kemencengan dalam distribusi data). Penelitian ini selanjutnya hanya menjabarkan nilai jumlah (sum) dari skor jawaban yang diberikan oleh Masyarakat dalam merespon manajemen pelayanan pada tiap indikator, dan tidak ditujukan untuk menguji teori (Ghozali, 2011).

Hasil penelitian yang didapatkan kemudian diinterpretasikan kedalam tabel, untuk mengetahui jumlah skor responsivitas, dengan diakhiri dengan menghitung persentasi yang didapatkan secara keseluruhan untuk masing-masing indikator. Metode deskriptif yang digunakan didalam penelitian ini adalah dengan mendeskripsikan persentasi hasil skor jawaban penelitian, dengan interpretasi kualitas menurut Sugiyono(2015)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Didalam menjawab kuisioner, peneliti menggunakan skala likert, yakni dengan memberikan skor pada tingkat ketersetujuan terhadap 10 pernyataan yang ditetapkan oleh peneliti. Dengan skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), 2 untuk Tidak Setuju (TS), 3 untuk Kurang Setuju (KS), 4 untuk Setuju (S), dan 5 untuk Sangat Setuju (SS).

Berdasarkan jumlah item pada butir pernyataan yakni sebanyak 5 indikator, dengan masing-masing 2 sub-indikator, maka total soal yang diberikan pada kuisioner adalah berjumlah 10 pernyataan. Jika setiap pernyataan dijawab dengan SS (skor 5), dan dengan mengacu pada keterlibatan 100 orang masyarakat selaku responden, makaskor tertinggi yang akan didapatkan untuk setiap sub-indikator adalah $5 \times 100 = 500$ poin. Dan karena setiap indikator memiliki 2 sub-indikator, maka skor tertinggi untuk tiap indikator adalah $500 \times 2 = 1000$ poin.

Langkah selanjutnya yakni dengan mencari rata-rata skor untuk setiap indikator adalah dengan membagikan jumlah skor dengan jumlah responden. Sehingga jika responden menjawab Sangat Setuju (SS) untuk tiap butir, selanjutnya dapat dihitung sebagai berikut :

$5 \times 100 = 500$, karena masing-masing indikator memiliki 2 sub-indikator, maka $500 \times 2 = 1000$ dibagikan jumlah responden, maka $1000 / 100 \text{ Responden} = 10$. Dengan demikian, rata-rata skor tertinggi untuk tiap indikator adalah 10.

Berdasarkan hasil penelitian, berikut dapat peneliti jabarkan hasil tabulasi dan interpretasi jawaban responden pada lembar kuisioner yang dibagikan, yang telah diolah dan diakumulasikan, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel 3 : Rekapitulasi Skor Penelitian

No	Indikator	SubIndikator	Jumlah Skor	Total Skor	Rata
1	(X1) Tangible	X11	428	873	216.89
		X12	445		
2	(X2) Reliability	X21	465	918	219.37
		X22	453		
3	(X3), Responsiveness	X31	433	883	166.95
		X32	450		
4	(X4), Assurance	X41	368	679	228.07
		X42	311		
5	(X5), Emphaty	X51	294	672	168.69
		X52	378		

Skor Keseluruhan		4.025	
-------------------------	--	--------------	--

Sumber : Data primer diolah, 2023

Dengan mengacu pada tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwasanya indikator yang mendapatkan respon terbaik dari Masyarakat dalam pelayanan yang dirasakan pada pembuatan NPWP di KPP Pratama adalah berasal dari indikator Kehandalan (Reliability), dengan rata-rata skor sebesar 9,18, dan berada pada level “Sangat Baik”. Dengan sub-indikator yang tertinggi adalah berkaitan tentang Pegawai dalam pelayanan NPWP dianggap memberikan pelayanan perpajakan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Artinya, para responden menilai bahwasanya Pegawai dalam pelayanan NPWP sudah sangat patuh terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, dimana SOP pelayanan tersebut juga bisa diukur oleh Masyarakat karena terpajang didalam KPP Pratama itu sendiri, sehingga melalui sub-indikator ini, masyarakat dapat mengukur dan menilai manajemen pelayanan informatif dalam pembuatan NPWP yang dilakukan oleh para Pegawai. Pelayanan yang dijanjikan berarti pelayanan yang berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku, dan sejalan dengan Misi KPP Pratama Sorong yang juga merupakan Misi daripada DJP, dimana salah satu misinya adalah “aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional”.

Dalam hal kaitannya terhadap indikator kehandalan diatas, maka dapat dipastikan bahwa untuk kategori aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dibidangnya, dan professional telah dimiliki dan dijalankan oleh KPP Pratama Sorong yang ditinjau dari hasil penelitian dengan mendapatkan respon terbaik dari Masyarakat yang dilayani. Adapun manajemen pelayanan dari indikator kehandalan yang diberikan dan diukur oleh masyarakat, adalah telah berada pada level “Sangat Baik”.

Indikator selanjutnya yang juga masih berada pada level “Sangat Baik”, adalah berasal dari indikator Tangible (bukti langsung) dan Responsiveness (tanggap), dengan masing-masing skor yaitu 8,73 untuk bukti langsung, dan 8,83 untuk daya tanggap. Dengan mengacu pada subindikator tangible, para responden mengakui bahwa Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh KPP Pratama Sorong sudah “sangat baik”, ditinjau dari kelengkapan sarpras yang dapat menunjang pelayanan Masyarakat. Disisi lain, suasana KPP Pratama juga diakui dapat memberikan rasa nyaman,

Selanjutnya, mengenai indikator pelayanan yang memiliki nilai/ skor paling rendah dari responsivitas Masyarakat terhadap Pegawai KPP Pratama dalam pembuatan NPWP, adalah berasal dari indikator Assurance (jaminan) dengan rata-rata skor yaitu 6,79, disusul oleh indikator Emphaty (empati) sebesar 6,72. Sehingga jika mengacu pada sub-indikator jaminan yang meliputi (1) Pegawai dalam pelayanan NPWP mampu memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan, dan (2) Pegawai dalam pelayanan NPWP memberikan pelayanan mampu menciptakan kepercayaan terhadap instansi, berdasarkan responsivitas dari Masyarakat masih berada pada level yang “cukup”, begitupula pada sub-indikator (1) Pegawai dalam pelayanan NPWP memberikan kepedulian terhadap setiap persoalan, dan (2) Pegawai dalam pelayanan NPWP selalu berupaya memahami kondisi dan keinginan Masyarakat, juga dianggap masih berada pada level “Baik”.

Melalui hasil ini, kemudian bisa disimpulkan bahwasanya masih banyak hal yang perlu untuk ditingkatkan oleh KPP Pratama dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Dimana faktor empati dan jaminan juga memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kredibilitas daripada pelayanan KPP Pratama Sorong. Empati berkaitan dengan sejauh mana bentuk rasa kepedulian kepada Masyarakat dalam upaya mengutamakan perasaan yang dimiliki oleh Masyarakat, sementara jaminan berkaitan dengan upaya menciptakan rasa aman dan nyaman termasuk rasa kepercayaan terhadap KPP Pratama Sorong sendiri.

Selanjutnya, dengan menggabungkan keseluruhan skor responsivitas Masyarakat terhadap manajemen pelayanan KPP Pratama Sorong dalam pembuatan NPWP dari kelima indikator, berhasil mendapatkan total skor sebesar 4.025. Dan setelah melewati perhitungan rata-rata, maka didapatkan hasil rata-rata skor responsivitas Masyarakat terhadap manajemen pelayanan KPP Pratama Sorong dalam pembuatan NPWP adalah sebesar “8,05”.

Angka ini didapatkan dari menjumlahkan total rata-rata skor dari tiap indikator pernyataan dan kemudian didapatkan angka rerata (dilihat pada tabel 3) sebesar 8,05. Selanjutnya, dengan mengacu pada Sugiyono (2015) tentang kualitas interpretasi, maka pelayanan KPP Pratama Sorong secara umum telah beradapada level “Baik” secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu indikator manajemen pelayanan KPP Pratama yang mendapatkan skor tertinggi dari responsivitas Masyarakat pada pembuatan NPWP adalah faktor Reliability (Kehandalan), dengan jumlah rerata skor 9,18 dan berada pada level "Sangat Baik". Kemudian disusul oleh kedua faktor lainnya yang juga berada pada level "Sangat Baik", dengan masing-masing rerata skor adalah sebesar 8,83 untuk Responsiveness (daya tanggap) dan 8,73 untuk Tangible (bukti langsung).

Sementara untuk kedua faktor lainnya berada pada level "Baik", ditunjukkan dengan rerata skor untuk Assurance (jaminan) adalah sebesar 6,79, dan untuk faktor Emphaty (perhatian) sebesar 6,72, sehingga masih memerlukan cukup banyak peningkatan kualitas manajemen pelayanan pada kedua faktor tersebut.

Kesimpulannya, secara keseluruhan, Manajemen Pelayanan KPP Pratama Sorong dalam pembuatan NPWP pada Masyarakat mendapatkan respon yang "Baik", dengan total rerata "8,05".

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil analisis tingkat kesehatan Koperasi Simpan Pinjam Karya Putra Kota Bengkulu Periode 2015-2017, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Mengingat tingkat kesehatan KSP selama 3 tahun hanya berada dalam kriteria cukup sehat dan belum mencapai kategori sehat, yang disebabkan oleh rendahnya aspek kualitas aktiva produktif, likuiditas, dan aspek kemandirian dan pertumbuhan maka sangat diperlukan perbaikan untuk aspek-aspek tersebut agar dapat memperoleh kualitas yang baik.
2. Selain itu, perlu ditingkatkan lagi kualitas pada aspek permodalan dan aspek manajemen yang sudah cukup baik namun belum mencapai kualitas yang maksimal. Aspek-aspek yang sudah baik dan dikategorikan sehat seperti aspek efisiensi dan aspek jatidiri koperasi agar pihak koperasi sebaiknya dapat mempertahankan kondisi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah. (2013). *Pengaruh Manajemen pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung*. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo
- Apriyani, D.A. & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. EJournal Administrasi Bisnis (JAB), 51(2), 1-7
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CVPustaka Ilmu.
- Kasdi, B., Charolina, O., Alhidayat, R., & Azuwandri, A. (2022). Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Melalui Workshop di SMA Negeri 01 Bengkulu Tengah. *Jurnal Semarak Mengabdi*, 1(1), 29-34
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Kotler, Philip. (2014). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lusiana, A., Salamun, P., Mustari, M., Ahmad, M., & Hasan, M. (2020). *Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike*. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 3(2), 34-40.
- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Prakoso, A. F., Nurul, R., Wulandari, A., Trisnawati, N., Fitrayati, D., Rachmawati, L., & Andriansyah, E. H. (2017). *Reliability, responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible: still can satisfy the customer*. *International Journal of Business and Management Invention*. Vol. 6(3), 68-75
- Rahmawati, S., & Ilham, E. (2015). *Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)*. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 2(2), 1-15.
- Ramadhani, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Call*

- Center BPD Kaltim Cabang Samarinda. Samarinda: eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman 3(3): 743-756.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan
- Zeithaml, V.A, and Berry, L.L. (1998). *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.