

SARI

Amrullah, Saftian. 2011. *Hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus*. Sarjana PPKn jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Drs. Sunarto,SH.,M.Si, Pembimbing II Puji Lestari, S.Pd M.Si.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat

Pajak sangat penting bagi pembiayaan negara dan pembangunan nasional, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, dan tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Kendati pajak merupakan hal yang terpenting dalam perekonomian, namun tidak sedikit masyarakat kesulitan dalam menetapkan pajak. Pemerintah pada prinsipnya ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, karena kesadaran membayar pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya masyarakat juga ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Berdasarkan kenyataan tersebut peneliti tertarik melakukan kajian tentang: hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan masyarakat di kantor pelayanan pajak pratama (KPPP) Kudus.

Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan pajak di kantor pelayanan pajak pratama (KPPP) Kudus, adakah hubungan antara pelayanan pajak dengan kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan masyarakat di kantor pelayanan pajak pratama (KPPP) Kudus.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, Populasi dalam penelitian ini adalah orang pribadi yang berjumlah 15850 orang. Tehnik pengambilan sampel dengan *random sampling*(sampel acak). Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin dari populasi 15850 diperoleh jumlah 100, yaitu 20 untuk ijucoba angket dan 80 untuk hasil penelitian. Variable dalam penelitian ini ada dua yaitu kualitas pelayanan sebagai variable terikat dan kepuasan masyarakat sebagai variable bebas. teknik pengumpulan data berupa angket atau kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah *product moment* untuk mengetahui korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) kudus mempunyai 6 layanan unggulan yaitu (1) Pendaftaran NPWP, (2) Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP), (3) Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), (4) Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak, (5) Permohonan Keberatan Penetapan Pajak, (6) Pengurangan PBB terutang, sedangkan pelayanan pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak termasuk dalam kategori sangat baik 25.00% kategori baik dengan persentase 63.75%, kategori

cukup baik 11.25%, kategori tidak baik 0.00%, dan kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori sangat puas 20.00%, kategori puas dengan persentase 72.50%, kategori cukup puas 7.50%, kategori tidak puas 0.00%. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dengan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran yang penulis sampaikan berkaitan dengan hasil penelitian ini yaitu bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus, Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dengan 6 layanan unggulan tersebut sebaiknya tetap dijaga dan ditambah layanan unggulan lainnya, agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus memiliki banyak layanan unggulan, Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, kualitas yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak pratama (KPPP) Kudus harus ditingkatkan.

