

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DENGAN MENGGUNAKAN *GAP ANALYSIS* PADA KPP
PRATAMA PAYAKUMBUH**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Pajak Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh :

GEFRI SAH
2018/18233039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK
DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Menggunakan Gap Analysis pada KPP
Pratama Payakumbuh**

Nama : Gefri Sah
NIM : 18233039
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

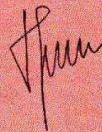
Padang, September 2023

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
D3 Manajemen Pajak



Chichi Andriani, SE., MM
NIP. 19840107 200912 2 003

Disetujui Oleh
Pembimbing



Firman, SE, M.Sc
NIP. 19800206 200312 1 004


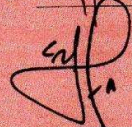
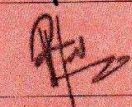
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN MENGGUNAKAN GAP
ANALYSIS PADA KPP PRATAMA PAYAKUMBUH**

Nama : Gefri Sah
NIM : 18233039
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji
Tugas Akhir Prodi Studi Diploma DIII Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, September 2023

No.	Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1.	Firman, SE, M.Sc	(Ketua)	
2.	Chichi Andriani, SE, MM	(Anggota)	
3.	Rizki Sri Lasmini, S.E., MM.	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gefri Sah
NIM/angkatan : 18233039/2018
Tempat/ Tanggal Lahir : XII Kampuang, 7 April 2000
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Kec. Canduang, Canduang Koto Laweh, XII Kampuang
No.Hp : 082386573438
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Menggunakan
Gap Analysis Pada KPP Pratama Payakumbuh

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, April 2024
Yang menyatakan,



Gefri Sah
NIM.18233039

ABSTRAK

Gefri Sah (18233039) : Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan menggunakan *Gap Analysis* pada KPP Pratama Payakumbuh

Pembimbing : Firman, SE, M.Sc

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik pada KPP Pratama Payakumbuh, tujuannya adalah untuk mengetahui, bagaimana kualitas pelayanan publik pada KPP Pratama Payakumbuh dilihat dari empat variabel yaitu akuntabilitas, transparansi, profesionalisme dan efektifitas serta mengetahui kendala dan program yang dilakukan oleh KPP Pratama Payakumbuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang mengurus pajak di KPP Pratama Payakumbuh dengan jumlah responden 50 orang dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis yang digunakan adalah dengan mencari tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan dari wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan dan ,menggunakan diagram kartesius untuk menetapkan letak/posisi masing-masing pelayanan dimasing-masing kuadran berdasarkan hasil kuisisioner dari wajib pajak.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian variabel akuntabilitas dan efektivitas berada di atas dari rata-rata keseluruhan dari diagram kartesius juga menunjukkan bahwa indikator dari variabel ini pada umumnya berada pada kuadran ke II dan IV ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak. Sedangkan untuk variabel transparansi dan variabel profesionalisme rata-rata tingkat kesesuaian berada di bawah rata-rata keseluruhan dan pada diagam kartesius, indikator variabel pada umumnya berada di kuadran 1 dan 3, hal ini menunjukkan perlu perbaikan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, *Gap Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan menggunakan *Gap Analysis* pada KPP Payakumbuh”.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini membutuhkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing atas ketulusan, kesabaran dan waktunya dalam memberikan bimbingan, ilmu dan arahannya demi terselesaikannya tugas akhir ini. Semoga ilmu yang diberikan bisa memberi manfaat untuk saya dan menjadi amalan beliau yang terus mengalir pahalanya.
2. Ibu Muthi Roza Linda, SE, MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal perkuliahan sampai akhir
3. Bapak Prof. Perengki Susanto selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang mengizinkan penulis untuk menggunakan fasilitas selama perkuliahan.
4. Ibu Chichi Andriani, SE.,MM selaku ketua jurusan manajemen pajak yang banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan tugas akhir ini.

5. KPP Pratama Payakumbuh yang telah memberikan kesempatan pada saya untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Payakumbuh
6. Bapak ibuk dosen fakultas ekonomi terimakasih atas setiap pengetahuan dan ilmu baru yang diberikan karena akan sangat bermanfaat bagi kehidupan saya
7. Keluarga besar yang telah memberikan saya dukungan serta menjadi kekuatan bagi saya

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ivii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penulisan	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Masalah	5
D. Manfaat penulisan.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kualitas Pelayanan	7
B. Pelayanan Publik	9
C. <i>Gap Analysis</i>	12
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Bentuk Penelitian.....	19
B. Objek dan Subjek Serta Lokasi Penelitian	19
C. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Mencari Tingkat Kesesuaian	23
2. Diagram Kartesius	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh	30
2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh	31

3. Struktur Organisasi	32
4. Ruang Lingkup Kegiatan KPP Pratama Payakumbuh.....	33
B. Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Tingkat Kesesuaian Tiap Variabel.....	39
2. Diagram Kartesius	45
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Prinsip Pelayanan Publik Beserta Indikator-indikatornya	20
Tabel 2. Data kualitas pelayanan dari variabel akuntabilitas	38
Tabel 3. Data kualitas pelayanan dari variabel tranparansi WP	40
Tabel 4. Data kualitas pelayanan dari variabel profesionalisme WP	41
Tabel 5. Data kualitas pelayanan dari variabel efektifitas WP	42
Tabel 6. Data rata-rata keseluruhan variabel Perhitungan tingkat kesesuaian	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. <i>Gap Model Of Service Quality</i>	14
Gambar 2. Kuadran diagram kartesius	25
Gambar 3. Struktur Organisasi KPP Pratama Payakumbuh	30
Gambar 4. Diagram kartesius pelayanan publik	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	56
2. Kuesioner Penelitian	58
3. Analisis Hasil Kuesioner	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak sebagai sumber utama penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai keperluan pembangunan, antara lain untuk membiayai fasilitas-fasilitas umum seperti jembatan, jalan raya, rumah sakit, fasilitas pendidikan dan biaya keamanan. Tanpa pajak, akan terasa sulit terlaksana untuk berbagai kegiatan dalam pembangunan Negara yang dilaksanakan. Pembangunan dalam kehidupan negara sangat penting untuk mewujudkan negara yang lebih maju.

Berbagai upaya untuk memberikan kontribusi yang positif untuk penerimaan APBN, sebenarnya sudah cukup lama dilakukan oleh DJP yaitu dengan meluncurkan berbagai program perubahan (*change program*) atau reformasi perpajakan administrasi perpajakan secara singkat biasa disebut Modernisasi semenjak tahun 2002. Pada tahun tersebut, salah satunya dengan membentuk kantor pelayanan pajak wajib pajak besar dan kantor pelayanan pajak wajib pajak besar. Berikutnya pada tahun 2004, tahapan modernisasi dilakukan dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Madya (*Medium Tax Office*), dan pada tahun 2006 sampai dengan tahun 2008 dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama (*Small Tax Office*). Sehingga dengan adanya modernisasi ini maka kantor pelayanan pajak konvensional dan kantor pemeriksaan dan penyelidikan pajak digabung menjadi Kantor Pelayanan Pajak Modern.

Kantor Pelayanan Pajak merupakan organisasi pelayanan publik yang menurut (Dwiyanto 1995) adalah suatu birokrasi pemerintah yang diperlukan untuk melindungi kepentingan publik (pembayaran pajak) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi mereka (masyarakat) dan ketidakadilan mekanisme pasar. Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat.

Pelayanan publik atau *public service* adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warganegara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Dalam penelitian (Supadmi 2009) peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara

meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Arum 2012) meneliti bahwa kualitas pelayanan pada kepatuhan memiliki pengaruh sebab fiskus diharapkan mempunyai paham mengenai perpajakan. Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik sehingga wajib pajak dapat merasa nyaman setiap melakukan kegiatan pajak di KPP masing-masing daerah.

Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat melalui kualitas pelayanan yang baik dan akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menurut Anshari yang dikutip dalam jurnal (Andyastuti 2013) dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sementara menurut (Rahayu 2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya

secara professional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa salah satu kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik salah satunya dapat dilihat dari *Gap Analysis* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut, harapan konsumen terhadap layanan harus bisa dipahami oleh penyelenggara pelayanan publik dan diupayakan bisa untuk diwujudkan. Tentunya ini merupakan tugas berat bagi penyelenggara pelayanan publik sehingga dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan konsumen karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan hal inilah yang disebut dengan *Gap* atau kesenjangan.

Pemilihan objek penelitian pada KPP Pratama Payakumbuh karena jumlah wajib pajak yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Payakumbuh

tergolong besar dan juga penerimaan pajak payakumbuh sebelumnya telah melampaui target penerimaan 2 tahun berturut-turut dan pada tahun 2023 berhasil mencapai penerimaan 102,99%. Jadi dengan meningkatnya jumlah penerimaan pajak payakumbuh tersebut apakah sudah sesuai dengan kepuasaan wajib pajak pada pelayanan di KPP Pratama Payakumbuh.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan analisis kualitas pelayanan publik dengan menggunakan *Gap Analysis*, oleh sebab itu penulis memberi judul tugas akhir ini dengan **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Menggunakan *Gap Analysis* pada KPP Payakumbuh”**

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada KPP Pratama Payakumbuh dengan menggunakan *Gap Analysis* ?
2. Apa saja kendala dan program yang dilakukan oleh KPP Pratama Payakumbuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada KPP Pratama Payakumbuh dengan menggunakan *Gap Analysis*
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dan program yang dilakukan oleh KPP Pratama Payakumbuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan Tugas Akhir ini, adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan menggunakan *Gap Analysis* Pada KPP Pratama Payakumbuh, juga merupakan proses pembelajaran dalam berdisiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan.

2. KPP Pratama Payakumbuh

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi KPP Pratama Payakumbuh dalam mengambil langkah tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

3. Bagi Pembaca

Menambah pengetahuan mengenai pelayan publik serta penggunaan *gap analysis* untuk peningkatan pelayanan publik.