

***KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAERAH DALAM  
PERSPEKTIF INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT***

(Studi Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto)

**SKRIPSI TIMMY**

**JANUARIZAL**

**0910313137**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2015**

**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis  
 Tanggal : 14 Januari 2016  
 Jam : 08.00 WIB  
 Skripsi atas nama : Timmy Januarizal  
 Judul : Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dalam Perspektif Indeks  
 Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Pendapatan  
 Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto)

Dan dinyatakan **LULUS**

**Majelis Penguji**

Ketua



**Dr. Siti Rochmah, M.Si**  
 NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



**Drs. Minto Hadi, M.Si**  
 NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota



**Farida Nurani, S.Sos, M.Si**  
 Nip.19700721 200501 2 001

Anggota



**Niken Lastiti V.A, S.AP, M.AP**  
 NIP. 19810210 2005 01 2 002



**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

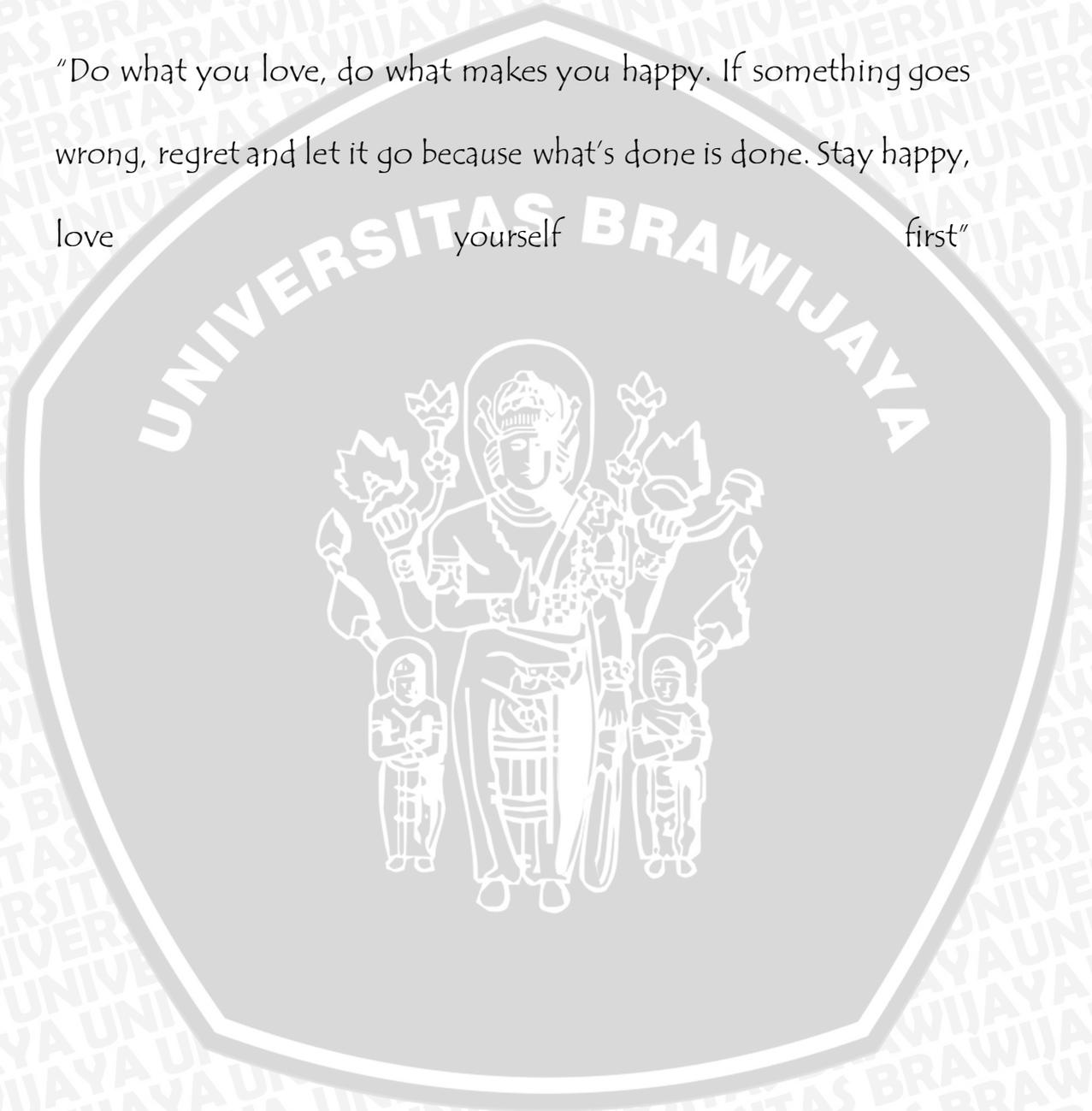
Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 09 November 2015



## MOTTO

"Do what you love, do what makes you happy. If something goes wrong, regret and let it go because what's done is done. Stay happy, love yourself first"



## RINGKASAN

Timmy Januarizal, 2015. **Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto)**, Dosen Pembimbing I : Dr. Siti Rochmah, M.Si, Dosen Pembimbing II : Drs. Minto Hadi, M.Si

Dinas Pendapatan Daerah adalah salah satu Dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat. Sehingga perlunya dilakukan pengukuran tentang kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, pengukuran kualitas pelayanan ini dimaksudkan untuk melihat sejauhmana kinerja aparatur pemerintah Kota Mojokerto dalam hal ini Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto di dalam memberikan pelayanan kependudukan di Kota Mojokerto.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan menggunakan pendekatan *kuantitatif*. Metode penelitian *deskriptif* merupakan jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu fenomena maupun peristiwa yang sedang terjadi. Sehingga tema yang diangkat yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dibidang Pelayanan Pajak Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jumlah responden yang sudah disurvei dalam Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Instansi Pemerintah, untuk jumlah responden yang dipilih dengan dasar ( $\text{"jumlah unsur} + 1) \times 10 = (14 + 1) \times 10 = 150$  responden.

Hasil nilai indeks Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval. Dapat diartikan bahwa dari ke 14 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, tidak terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol maupun yang sangat kurang.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat**

## SUMMARY

Timmy Januarizal, 2015. **Local Tax Service Quality in The Public Satisfaction Index Perspective (Study at Agency of Financial Management Revenue and Asset of Mojokerto City)**. Supervisor: Dr. Siti Rochmah, M.Si, Co-supervisor: Drs. Minto Hadi, M.Si

Local Revenue Agency is one of agencies that executes the public services. So it needs measurement about the service quality at the Agency of Financial Management Revenue and Asset of Mojokerto City, the service quality measurement aimed at knowing how the performance of Mojokerto City apparatus in this case the Agency of Financial Management Revenue and Asset of Mojokerto City in giving population services in the Mojokerto City.

The research was descriptive research by using qualitative approach. The descriptive method is research that tries to describe and give picture of something occurred. The theme under research was the Analysis of Public Service Quality Toward Public Satisfaction at the Local Tax Services (Study at Agency of Financial Management Revenue and Asset of Mojokerto City).

The results showed that the respondents in the Survey of Public Satisfaction Index (PSI) at Agency of Financial Management Revenue and Asset of Mojokerto City has been determined based on Ministerial Decree of State Apparatus Empowerment No KEP/25/M.PAN/2/2004 about General Guideline of Public Satisfaction Index for Governmental Institution Services Offices for the selected respondents based on  $(\text{"element amount"} + 1) \times 10 = (14+1) \times 10 = 150$  respondents.

Index value of the Agency of Financial Management Revenue and Asset of Mojokerto City then be classified into four intervals. Can be interpreted that from 14 services elements under assessment, entirely give balanced and equal value, no too prominent or lack service element.

**Keywords: Local Tax Service Quality in Perspective of Public Satisfaction Index Perspective**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto).” Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

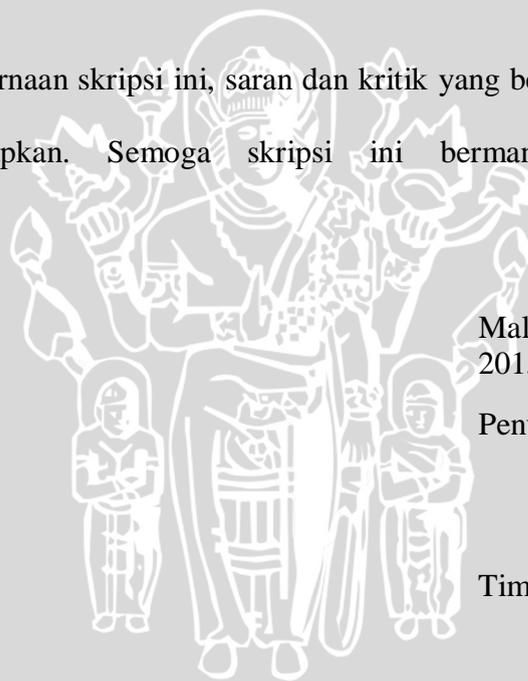
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Chairul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si. selaku Ketua Dosen Pembimbing atas segala bantuan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku Anggota Dosen Pembimbing atas segala bantuan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya selama proses penyusunan skripsi.
8. Bapak Agung Moeljono S, SH, MH selaku Kepala Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
9. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk partisipasinya dalam penelitian ini.
10. Kedua Orang Tua dan keluarga besar yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta doa baik dalam proses perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.

11. Sahabat-sahabatku Dwiky Ardiansyah, Fitra Punjung Agung, Rico Hermawan, Denny Raditya Suwida, Mohammad Wahyu Ramadhan, Egy Bagus Prasetya, Rieke Desiana, Muthia, Dan Tyas Sistha Wijayanti yang selalu ada untuk memberi motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.



Malang, 09 November  
2015

Penulis,

Timmy Januarizal

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik.....	11
B. Birokrasi.....	14
C. Konsep Manajemen Pelayanan .....	15
1. Pelayanan Publik .....	19
a. Jenis-jenis Pelayanan .....	20
b. Kualitas Pelayanan Publik .....	21
c. Meningkatkan Mutu Pelayanan .....	26
2. Kepuasan.....	28
a. Komponen Kepuasan Konsumen .....	28
b. Ciri-ciri Konsumen Yang Puas.....	29
c. Elemen Kepuasan Konsumen .....	30
1).Indeks Kepuasan Masyarakat.....	30
d. Tipe-tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen.....	34
e. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	35

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	37
B. Fokus Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Jenis Dan Sumber Data.....	41
1. Data Primer.....	41
2. Data Sekunder.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
1. Wawancara.....	42
2. Pengamatan.....	42
3. Dokumentasi.....	43
4. Kuesioner.....	43
F. Instrumen Penelitian.....	44
G. Analisis Data.....	44

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

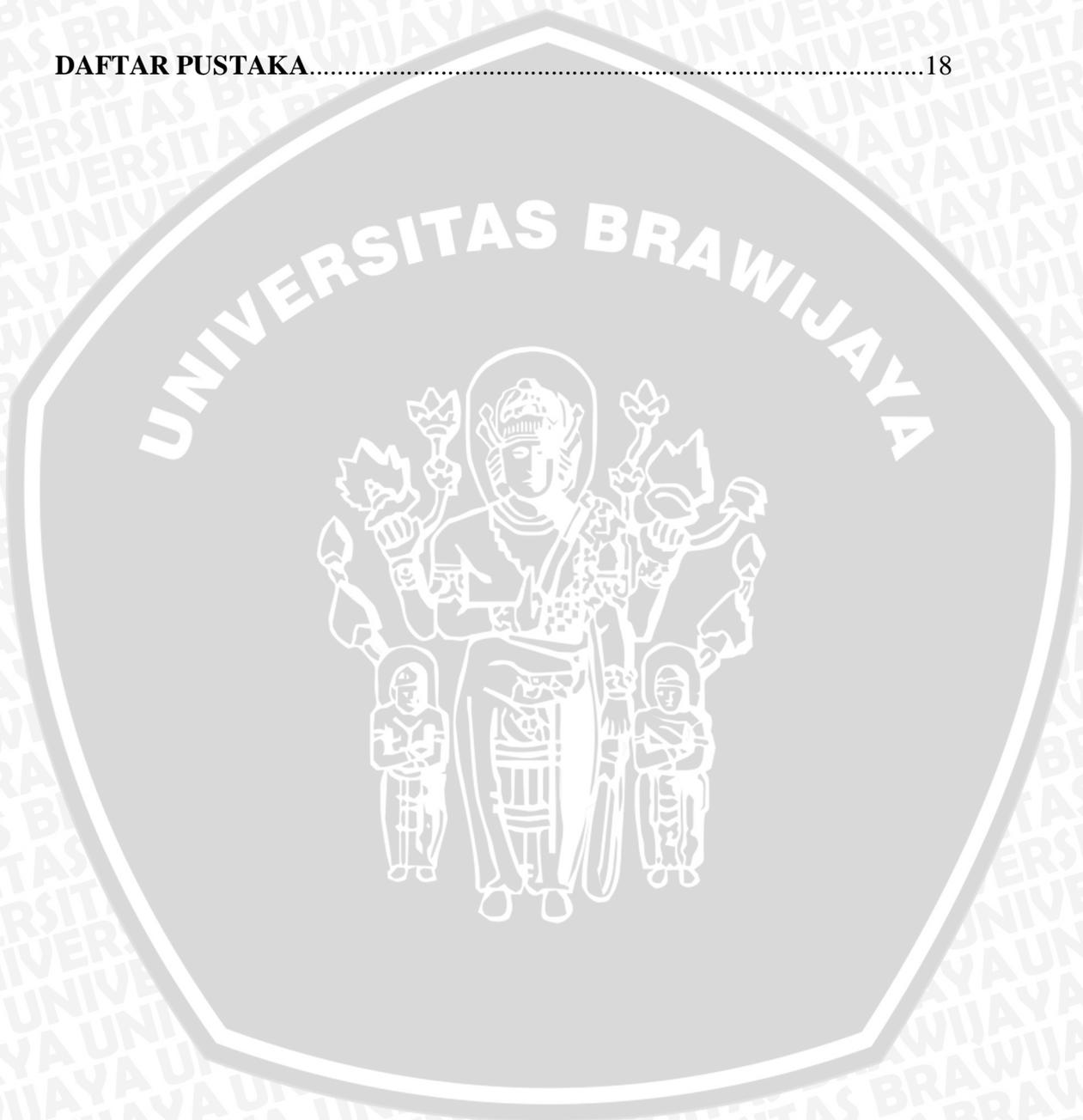
A. Gambaran Umum.....	49
1. Kota Mojokerto.....	49
2. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Kota Mojokerto.....	51
B. Penyajian Data.....	71
1. Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat.....	79
a. Prosedur Pelayanan.....	79
b. Persyaratan Pelayanan.....	80
c. Kejelasan Petugas Pelayanan.....	80
d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	81
e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	82
f. Kemampuan Petugas Pelayanan.....	83
g. Kecepatan Pelayanan.....	83
h. Keadilan Mendapat Pelayanan.....	84
i. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	85
j. Kewajaran Biaya Pelayanan.....	85
k. Kepastian Biaya Pelayanan.....	86
l. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	86
m. Kenyamanan Lingkungan.....	87
n. Keamanan Pelayanan.....	87
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat.....	88
a. Pendukung.....	88
b. Penghambat.....	91

C. Analisis Data.....	93
1. Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto di Pemerintah Kota Mojokerto.....	94
a. Prosedur Pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	94
b. Kesesuaian Persyaratan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	95
c. Kejelasan dan kepastian Petugas yang melayani di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	96
d. Kedisiplinan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	97
e. Tanggung Jawab Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	97
f. Kemampuan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	98
g. Kecepatan Pelayanan Petugas di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	99
h. Keadilan untuk mendapatkan Pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	100
i. Kesopanan dan keramahan Petugas di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	100
j. Kewajaran biaya di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	102
k. Kepastian biaya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	103
l. Kepastian jadwal pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	104
m. Kenyamanan lingkungan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	106
n. Keamanan lingkungan Pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	106
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat Di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kota Mojokerto.....	107
a. Pendukung.....	108
b. Penghambat.....	109

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....111  
B. Saran.....116

**DAFTAR PUSTAKA.....18**



## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
1. Tabel 1. Pergeseran Paradigma Administrasi Negara.....	22
2. Tabel 2. Karakteristik Responden Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	72
3. Tabel 3. Klasifikasi Interval Nilai IKM.....	74
4. Tabel 4. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan.....	74
5. Tabel 5. Prosedur Pelayanan.....	80
6. Tabel 6. Persyaratan Pelayanan.....	80
7. Tabel 7. Kejelasan Petugas Pelayanan.....	80
8. Tabel 8. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	82
9. Tabel 9. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	83
10. Tabel 10. Kemampuan Petugas Pelayanan.....	84
11. Tabel 11. Kecepatan Pelayanan.....	84
12. Tabel 12. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	85
13. Tabel 13. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	86
14. Tabel 14. Kewajaran Biaya Pelayanan.....	86
15. Tabel 15. Kepastian Biaya Pelayanan.....	87
16. Tabel 16. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	87
17. Tabel 17. Kenyamanan Lingkungan.....	88
18. Tabel 18. Keamanan Pelayanan.....	88
19. Tabel 19. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	94

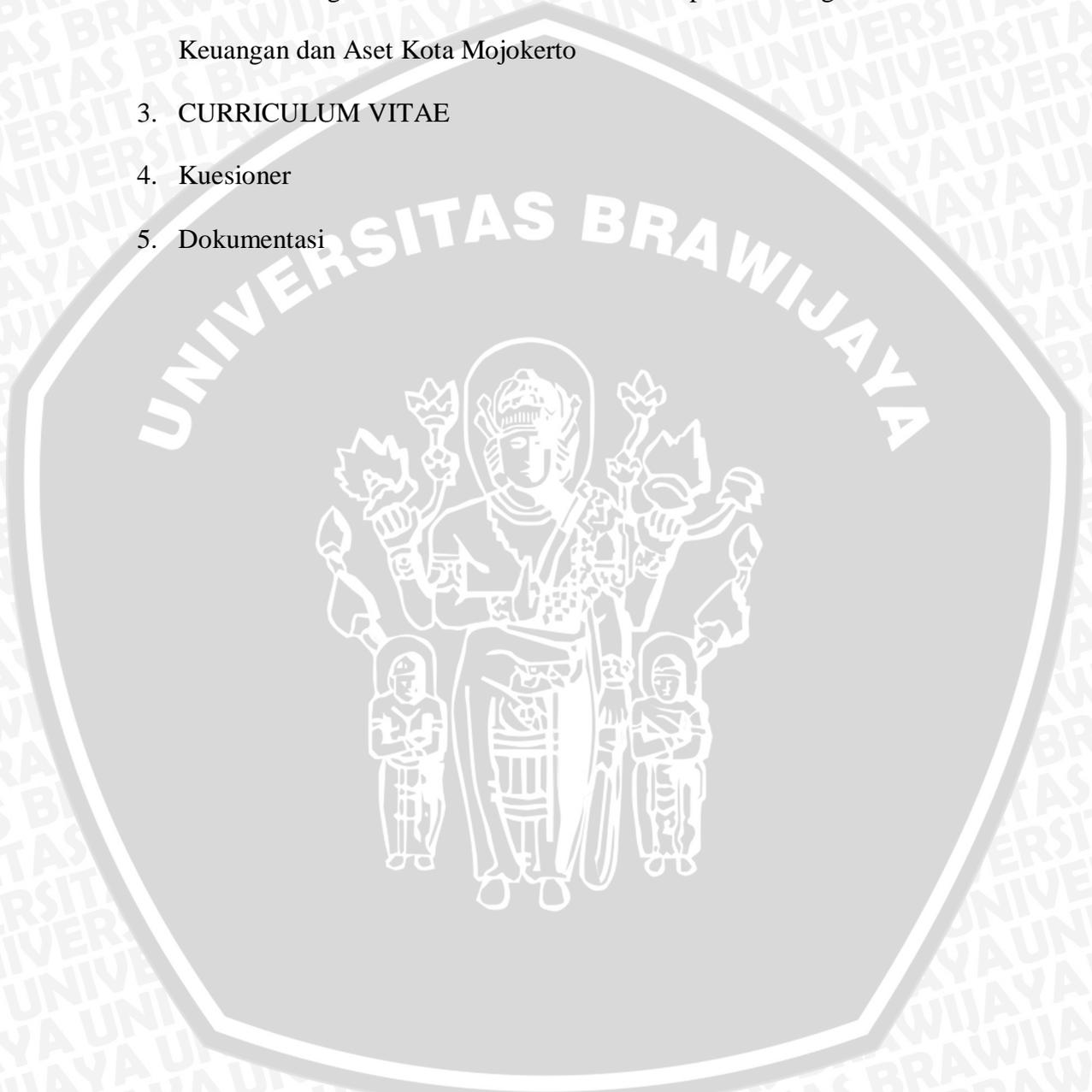
## DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Survey/Penelitian
2. Struktur Organisasi Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto
3. CURRICULUM VITAE
4. Kuesioner
5. Dokumentasi



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang baik dan berkualitas yaitu pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, diharapkan mampu memberikan penilaian yang positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang telah didapatkan. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah menyangkut banyak bidang seperti pendidikan, transportasi, kebersihan, kesehatan, kesejahteraan sosial, pelayanan pajak daerah, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pemerintah dalam hal pelayanan publik sangat dominan. Peranan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik semakin penting, hal ini karena permintaan pelayanan publik terus meningkat baik dalam segi kualitas maupun kuantitasnya. Pelayanan publik bukan hanya persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu “diperlukan kesiapan bagi administrasi publik agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik” (Sumartono, 2007:21).

Salah satu fungsi aparatur negara adalah sebagai pelayan masyarakat, untuk itu tentu saja berimplikasi kepada bagaimana penyelenggaraan pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat memberikan peluang kepada pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) dalam kedudukan strategis, yang mana hal tersebut menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik dan sesuai dengan tujuan pendiriannya. Pelayanan publik yang baik merupakan kunci dari keberhasilan pembangunan. Keberhasilan dari suatu pembangunan di tandai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sehingga manusia merupakan faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan telah mengeluarkan kebijakan terkait pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sementara itu turunan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di lingkungan Propinsi Jawa Timur sendiri telah diatur dalam peraturan daerah nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah dalam Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara nomor: kep/25/M.PAN/2004 menjelaskan bahwa

“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan keutuhannya”.

Pengukuran secara kuantitatif terhadap pendapat masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan kuosioner dengan menggunakan angka sebagai acuan tingkat penilaian masyarakat terhadap kepuasan pelayanan, sedangkan pengukuran secara kualitatif adalah dengan memberikan pertanyaan terhadap masyarakat terkait dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat sehingga dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan suatu pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat dijadikan acuan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah di era keterbukaan informasi ini menjadi isu strategis yang terus menjadi perbincangan di masyarakat Indonesia. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepuasan masyarakat di dalam pelayanan publik menjadi harga mati, masyarakat sebagai pembayar pajak tentu saja membutuhkan pelayanan prima yang dilakukan oleh Pemerintah.

Menurut Tjiptono (2006:10) berpendapat tentang kepuasan dan ketidakpuasan bahwa

“Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.”

Pada hakekatnya harapan masyarakat Kota Mojokerto adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja Pemerintah Kota Mojokerto belum bisa dipersepsikan oleh masyarakat sejauh ini.

Dinas Pendapatan Daerah adalah salah satu Dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat. Sehingga perlunya dilakukan pengukuran tentang kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto, pengukuran kualitas pelayanan ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana kinerja aparatur pemerintah Kota Mojokerto dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto di dalam memberikan pelayanan kependudukan di Kota Mojokerto.

Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator.

Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur daerah. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Untuk itu kegiatan survey kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai IKM Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto dari tahun ke tahun. Sehingga kualitas dinas pelayanan pajak daerah kota mojokerto dapat dicontoh oleh dinas-dinas pendapatan pajak daerah di kota lainnya.

Dengan demikian penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto)”** menjadi sangat penting dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan publik di dinas tersebut. Hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pulik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang semakin berkualitas.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian yang saya lakukan adalah:

1. Mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto.
2. Menemukan, mendeskripsikan dan menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto.

### D. Kontribusi Penelitian

#### 1. Secara Teoritis

1. Menambah wawasan bagi peneliti pada khususnya dan masyarakat pada umumnya mengenai kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto terhadap Masyarakat.
2. Sebagai bahan refrensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berkenan dengan analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil Kota Mojokerto dalam memberikan kualitas Pelayanan Pajak Daerah.

## 2. Secara Praktis

1. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai bahan perbandingan dengan masalah yang sama atau sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian tema atau permasalahan yang sama.

### E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan maka peneliti menyusun sistematika pembahasan yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan sehingga dapat mendukung dalam menganalisa dan menginterpretasikan data tentang analisis

kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dibidang Pelayanan Pajak Daerah, Dan membahas Administrasi Publik, Birokrasi, Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Jenis-jenis Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik, Meningkatkan Mutu Pelayanan, Konsep Manajemen Pelayanan, Kepuasan, Komponen Kepuasan Konsumen, Ciri-ciri Konsumen yang Puas, Elemen Kepuasan Konsumen, Tipe-tipe kepuasan dan Tidak Puas Konsumen, Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

### **BAB III**

### **: METODE PENELITIAN**

Merupakan bab metode penelitian yang menerangkan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian dan skala pengukuran, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang meliputi penjelasan mengenai analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dibidang Pelayanan Pajak Daerah di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto, serta faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto tersebut.

#### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini disajikan tentang beberapa kesimpulan (hasil penelitian lokasi penelitian) dan saran-saran yang diberikan oleh peneliti terhadap hasil penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

Kata administrasi berasal dari bahasa Latin: *Ad* itu *intensif* dan *ministrare* itumelayani, membantu, memenuhi. Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut *Pasolong (2007:10)* Pengertian Administrasi dapat ditinjau dari tiga sudut, yaitu:

- 1) Administrasi dalam arti *institutionil*, yang mana administrasi dimaksudkan sebagai keseluruhan orang/kelompok orang-orang yang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama.
- 2) Administrasi dalam arti *fungsiional*, adalah segala kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan termasuk juga didalamnya tindakan untuk menentukan tujuan itu sendiri, atau dengan kata lain bersifat melihat kedepan, artinya melihat kepada pencapaian tujuan pada masa yang akan datang.

- 3) Administrasi sebagai proses, sebagai proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapainya suatu tujuan.

Selanjutnya menurut Pasolong (2007:3) Pengertian Administrasi adalah:

“Administrasi adalah suatu pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang-orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, frasional”. Berdasarkan penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Istilah publik berasal dari bahasa inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Apabila *public administration* diterjemahkan sebagai administrasi negara, maka kecenderungan pelayanan dan penyelenggaraan roda pemerintah akan bermotivasi serba negara. Arti dari *public* itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Modeong, 1999:18).

Administrasi publik itu merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikondisikan untuk memformulasikan, mengimplemetasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut Pasolong (2007:15) mendefinisikan ”administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”.

Adapun definisi administrasi publik, menurut Syafiie (1999:25) adalah:

1. *Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political bodies.*
2. *Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of governments.*
3. *In sum, public administration is a process concerned with carrying out public policies, encompassing innumerable skills techniques large number of people.*

Jadi menurut Syafiie antara lain sebagai berikut:

- 1) Administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- 2) Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- 3) Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Berdasarkan penjabaran mengenai definisi administrasi publik bahwa disimpulkan bahwa sebuah kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih yang dilakukan secara kerjasama dalam mencapai tujuan.

## **B. Birokrasi**

Dalam hal ini birokrasi merupakan desain organisai melibatkan dominasi, dalam arti bahwa kewenangan melibatkan hak yang sah untuk meminta kepatuhan dari orang lain. Menurut Weber (1978:20) dalam penelitian tentang struktur organisasi, struktur birokrasi adalah struktur yang lebih unggul dari segala bentuk yang lain dalam hal ketepatan, stabilitas, keketatan dalam hal, kedisiplinannya dan keandalannya. Dibandingkan dengan organisasi lain, birokrasi dapat diibaratkan sebagai produksi dengan bantuan mesin dibandingkan produksi yang hanya menggunakan tangan.

Sebagai organisasi yang menekankan disiplin, birokrasi adalah organisasi yang dapat digunakan sebagai pendekatan efektif untuk mengontrol pekerjaan manusia, sehingga sampai pada sasarannya, karena organisasi birokrasi memiliki struktur yang jelas tentang kekuasaan, dan orang yang mempunyai kekuasaan mempunyai pengaruh, sehingga dapat memberi perintah untuk mendistribusikan tugas kepada orang lain (Weber,1978:21).

Menurut (Weber,1978:30), tipe ideal birokrasi yang rasional itu dilakukan dalam cara sebagai berikut :

1. Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarkis dari atas ke bawah dan kesamping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyangand kekuasaan lebih besar, dan ada yang kecil.
2. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya.
3. Setiap pejabat memiliki kontrak jabatan, yang harus dijalankan. Uaian tugas (*job description*) masing-masing pejabat merupakan dominan yang menjadi wewenang dan bertanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.
4. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif.
5. Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontrak nya bisa diakhiri dalam keadaan tertentu.
6. Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan pomosi berdasarkan senioritas sesuai dengan pertimbangannya yang objektif.
7. Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan *resources* instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.

8. Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

### C. Konsep Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. (*Manullang M, 1988:17*)

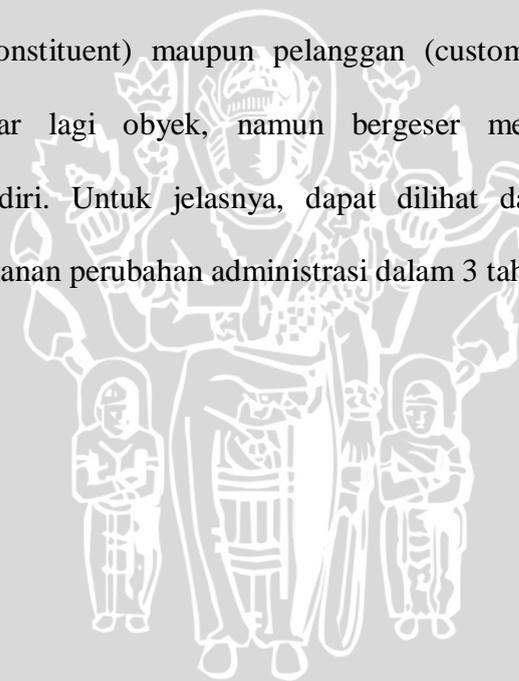
Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang di fokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*) menurut *Manullang M (1988:17)*:

- 1) Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan.
- 2) Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
- 3) Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
- 4) Pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan.

Macam-macam manajemen pelayanan publik ada 3 yaitu paradigma *Old Public Administration* dimana paradigma ini lebih condong kepolitik, *New Public Management* paradigma yang kedua ini lebih condong kearah ekonomi, *New Public Service* merupakan paradigma yang demokrasi.

Dimana dari ketiga paradigma yang ada selalu mengalami perubahan dalam pelayanan untuk mencapai sebuah titik yang sempurna. Paradigma yang terakhir ini lebih condong ke arah *service* atau pelayanan yang diunggulkan.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2003) paradigma OPA dan NPM kurang relevan dalam mengaddress persoalan-persoalan publik. Dalam NPS, pelayanan publik merupakan hasil dari perumusan nilai-nilai yang berkembang di tengah masyarakat, antara lain: keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Ada pergeseran makna, bahwa tanggung jawab berada di pundak warga negara (citizen's) bukan clients, konstituen (constituent) maupun pelanggan (customer). Bahwa warga negara bukan sekedar lagi obyek, namun bergeser menjadi owner dari pemerintahan itu sendiri. Untuk jelasnya, dapat dilihat dari Tabel 1. Yang menggambarkan perjalanan perubahan administrasi dalam 3 tahapan.



**Tabel 1. Pergeseran Paradigma Administrasi Negara.**

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemolog	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsiv birokrasi publik	<i>Clients dan constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (dalam Wirman S (2012:189)).



## 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk publik atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Bdan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarkat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Kotler,2000:8)

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut *Kotler* (2000:10), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Menurut *Dwiyanto (2005:141)*, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

#### **a. Jenis-jenis Pelayanan**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan *Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik* antara lain:

- a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

**b. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

a. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspekapapunhususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain.

f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Definisi konvensional menurut Lupiyoadi (2001:147) dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001:149) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). *Service Quality* terdapat lima dimensi sebagai berikut (Parasuraman, 1998:20):

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen.

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

### c. Meningkatkan Mutu Pelayanan

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tampaknya semakin mendesak. Kualitas pelayanan, sebagaimana didefinisikan oleh Goetsch dan Davis (2002:30) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat. Selanjutnya Goetsch dan Davis (2002:30) di lain sisi memandang kualitas pelayanan dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang prima (*excellent*). Jika menggunakan pendekatan *product based*, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik produk yang dihasilkan. Selanjutnya jika menggunakan pendekatan *user based*, kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan.

Sebenarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan menurut *Osborne & Gaebler (1992:25)* merupakan paradigma pelayanan yang disarankan oleh pemerintah pada era globalisasi dengan karakteristik sebagai berikut:

- 1) Lebih terfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik.
- 2) Lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- 3) Menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas.
- 4) Terfokus pada pencapaian visi, misi tujuan, dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil (*outcomes*) sesuai dengan input yang digunakan.
- 5) Lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat.
- 6) Pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan.
- 7) Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi.
- 8) Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 2. Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (*Atmojo, 2006:20*).

Menurut Tjiptono (2006:10) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja akan dipersepsikan oleh klien. Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa pengertian di atas terdapat kesamaan pandangan bahwa kepuasan pelanggan/klien merupakan ungkapan perasaan puas apabila menerima kenyataan / pengalaman pelayanan memenuhi harapan klien.

### a. Komponen Kepuasan Konsumen

Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa ada banyak pengertian kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2006:15) sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

a. Respon: Tipe dan Intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

b. Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

c. Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain: setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

**b. Ciri-ciri Konsumen Yang Puas**

Menurut Kotler (2000:75) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

a) Loyal terhadap produk.

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

b) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif.

Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.

- c) Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain.

Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

### c. Elemen Kepuasan Konsumen

#### 1) Indeks Kepuasan Masyarakat

Salah satu peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintahan adalah *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya.

Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Menurut *Keputusan MENPAN Nomor 25/2004 tentang pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat* sebagai berikut, indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik terdiri dari empat belas unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik. Indikator tersebut terdiri dari (*Kepmenpan no 25 tahun 2004*):

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh kantor penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh kantor pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan kantor penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Wilkie (1994:20) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu :

1. *Expectations.*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. *Performance.*

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

### 3. *Comparison.*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

### 4. *Confirmation/disconfirmation.*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.

#### **d. Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.**

Menurut Sumarwan (2003:28) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk tersebut (*product performance*). Fungsi produk antara lain:

a. Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa puas.

b. Produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, disebut konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberi rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral.

c. Produk dapat berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi negatif (*negatif disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka akan menyebabkan kekecewaan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

#### **e. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.**

Menurut (*Lupiyoadi,2001:40*) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

##### **a. Kualitas Produk.**

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

##### **b. Kualitas Pelayanan.**

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional.

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya.

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2001:40) salah satunya adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen berdasarkan kinerja aktual produk.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan menggunakan pendekatan *kualitatif*. Metode penelitian *deskriptif* merupakan jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu fenomena maupun peristiwa yang sedang terjadi. Sehingga tema yang diangkat yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dibidang Pelayanan Pajak Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto).

Dengan pendekatan *kualitatif* yaitu untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas Pelayanan Pajak Daerah yang dihadapi oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto. (Moleong 2010:8) mendefinisikan bahwa:

“Penelitian *kualitatif* menggunakan metode *kualitatif* yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode *kualitatif* ini digunakan karena beberapa pertimbangan. *Pertama*, menyesuaikan metode *kualitatif* lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. *Kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. *Ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi”.

Pengukuran kinerja terhadap suatu pelayanan publik adalah isu yang berkembang pada beberapa tahun terakhir. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan bahwa kinerja pelayanan publik di Indonesia terutama tentang pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat kurang begitu diperhatikan. Maka perlu dilakukan penelitian terhadap suatu kinerja pelayanan publik di daerah khususnya pelayanan publik dalam.

Penelitian ini diharapkan dapat memetakan dan mendeskripsikan kinerja pelayanan publik dalam hal kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto. Selanjutnya penelitian ini menggunakan metode *deskriptif* agar dapat mendeskripsikan keadaan subyek/obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta lapangan. Sumber data primer diperoleh dari pejabat struktural, petugas yang langsung berhadapan dengan pengguna jasa serta dari pihak pengguna jasa sendiri. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

## **B. Fokus Penelitian**

Beberapa fokus penelitian yang ditetapkan oleh peneliti, yaitu:

1. Kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto, meliputi:
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan
  - c. Kejelasan petugas pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas pelayanan
  - e. Tanggung jawab petugas pelayanan
  - f. Kemampuan petugas pelayanan
  - g. Kecepatan pelayanan
  - h. Keadilan mendapatkan pelayanan
  - i. Kesopanan dan keramahan petugas
  - j. Kewajaran biaya pelayanan
  - k. Kepastian biaya pelayanan
  - l. Kepastian jadwal pelayanan
  - m. Kenyamanan lingkungan
  - n. Keamanan pelayanan
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto.
  - a. Pendukung
  - b. Penghambat

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi dari penelitian ini adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto karena masyarakat Kota Mojokerto tidak mengetahui tempat untuk menyalurkan keluhan masyarakat. Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto merupakan pusat Pelayanan Perpajakan di Kota Mojokerto. Dengan memilih lokasi ini, peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari Dinas pendapatan pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, karena kegiatan yang ada di dalam kantor tersebut meliputi pelayanan pajak terhadap masyarakat, perencanaan anggaran daerah, serta pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang semuanya berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan, sehingga peneliti dapat melihat hasil kinerja dari pelayanan kantor tersebut melalui pendapat masyarakat. Situs penelitian menunjukkan dimana sebenarnya peneliti dapat menangkap keadaan dari obyek yang akan diteliti, sehingga data-data yang diperoleh benar-benar relevan dan akurat. Situs penelitian ini adalah: Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto .

#### D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Moleong (2010:157), sumber data utama dalam penelitian *kualitatif* ialah: “Kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini seperti:

1) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama (narasumber) baik dari individu/perorangan yang berhubungan langsung dengan obyek penelitian maupun permasalahan yang ada. Dalam hal ini berupa wawancara atau hasil pengisian *questioner* yang biasa dilakukan oleh peneliti. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto.
2. Pihak-pihak yang terkait (Staff dan Pegawai di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto).

2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen atau arsip dan laporan yang akan melengkapi serta memperkaya sumber data primer.

Dengan demikian yang dijadikan sumber data sekunder seperti:

1. Peraturan perundang-undangan.
2. Dokumen laporan-laporan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam membantu proses penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang relevan adalah sebagai berikut:

### 1. Wawancara (*interview*).

Teknik *interview* adalah alat untuk memperoleh data dengan mewawancarai seluruh sample penelitian, sehingga memperoleh data yang diperlukan dalam pembahasan masalah penelitian dalam wawancara. (Koentjaraningrat, 1987:24) mengemukakan bahwa metode wawancara atau *interview* mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk tujuan suatu tugas tertentu mencoba untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap-cakap berhadap muka dengan langsung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab atau wawancara langsung dengan atau informan yang telah ditetapkan.

### 2. Pengamatan (*observasi*).

*Observasi* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung di lapangan guna memperoleh data untuk melengkapi atau menyempurnakan data yang diperoleh melalui wawancara.

### 3. Dokumentasi.

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk mengetahui segala peristiwa yang terjadi dalam lokasi penelitian. Dokumentasi merupakan salah satu metode untuk mengumpulkan informasi dan memperoleh data sekunder daerah penelitian, yang berupa: data-data benda tertulis seperti dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan tema penulisan dengan membaca dokumen dan mengadakan pencatatan-pencatatan melalui dokumen yang ada di daerah penelitian maka peneliti dapat mempertajam perasaan untuk meneliti serta memberikan analisis yang lebih akurat.

### 4. Kuesioner.

Kuesioner merupakan alat yang dipakai untuk menjembatani antara subyek dan obyek (*secara substansial antara hal-hal teoritis dengan empiris, antara konsep dengan data*), sejauhmana data mencerminkan konsep yang ingin diukur tergantung pada instrumen (*yang substansinya disusun berdasarkan penjabaran konsep/penentuan indikator*) yang dipergunakan untuk mengumpulkan data.

## F. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar. (Moleong 2010:163) mengatakan bahwa: Dalam penelitian *kualitatif*, manusia sebagai instrumen penelitian merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Dalam kegiatan penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri sebagai instrumen utama.
2. Pedoman wawancara (*Interview Guide*), yaitu daftar pertanyaan untuk memandu wawancara.
3. Catatan lapangan atau *Field Note*, catatan kecil selama berada dilapangan untuk mencatat semua informasi yang diperlukan berkaitan dengan penelitian ini.

## G. Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam membantu proses penelitian ini adalah analisis data *kualitatif*, sedangkan analisis data *kualitatif* (Moleong 2010:248) prosesnya berjalan sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.

2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya.
3. Berfikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian ilmiah karena dengan analisis suatu data dapat diberi arti atau makna yang berguna dalam memecahkan masalah-masalah penelitian. Dalam menganalisa penelitian ini penulis menggunakan metode analisa *deskriptif* yang bersifat *eksploratif*, menurut (Mardalis,2008:12) menyatakan bahwa:

Analisa *deskriptif* adalah analisa yang digunakan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat *variabel-variabel* yang ada. Selanjutnya dalam menganalisis data mulai dari menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari hasil wawancara, pengamatan yang dilakukan, catatan maupun laporan dokumen yang ada, untuk lebih jelasnya tahapan analisis tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persiapan.

Kegiatan persiapan pada dasarnya adalah memeriksa atau mengecek data-data yang diperoleh seperti kelengkapan data, macam isian dan sebagainya. Kegiatan ini bertujuan memudahkan penganalisaan data.

## 2. Tabulasi.

Setelah data-data diperiksa kemudian ditabulasikan kedalam tabel-tabel serta kutipan hasil wawancara.

## 3. Penerapan data.

Yaitu pengolahan data sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena jenis penelitian yang dipilih yaitu deskriptif eksploratif, maka dalam pengolahan datanya diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1) Data kualitatif, dalam penyajian data digambarkan dengan kata-kata atau kalimat.

2) Data kuantitatif, dalam penyajian data dalam bentuk angka-angka, yang diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Data-data yang ada dipersentasikan, kemudian disajikan dalam bentuk tetap persentase dan ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat *kualitatif*.

2. Data-data tersebut dijumlahkan, diklasifikasikan sehingga berbentuk susunan data yang urut kemudian dibuat tabel.

Dari data yang diperoleh kemudian diolah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Instansi Pemerintah. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur

pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

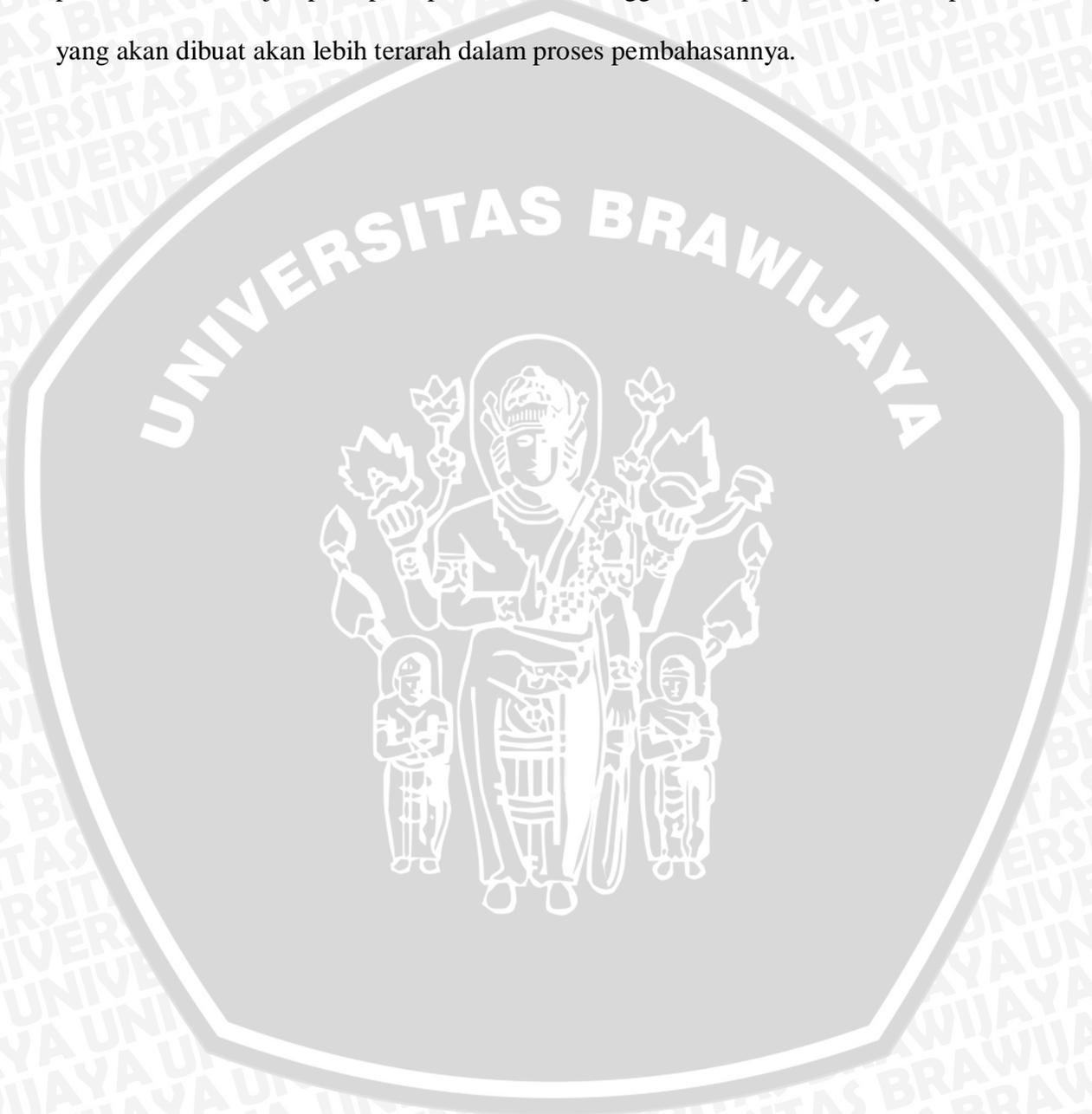
$$\text{Nilai IKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut: Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 14. Langkah selanjutnya adalah:

1. Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
2. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.
3. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.
4. Mencari nilai IKM konversi per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai IKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.
5. Mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Mojokerto. Untuk mengetahui nilai IKM Kantor pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 14 unsur nilai IKM konversi.

### Nilai IKM = Jumlah Dari 14 Unsur Nilai IKM Konversi

Dengan uraian analisa diatas maka dalam penyajian data dan nantinya peneliti akan merujuk pada poin-poin diatas, sehingga diharapkan nantinya skripsi yang akan dibuat akan lebih terarah dalam proses pembahasannya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum

##### 1. Kota Mojokerto

###### a. Geografi

Wilayah administrasi kota Mojokerto meliputi 2 kecamatan yang terbagi atas 18 kelurahan, yaitu Kecamatan Prajurit Kulon memiliki 8 kelurahan dan Kecamatan Magersari memiliki 10 kelurahan. Kota Mojokerto terletak diantara luas seluruh wilayah adalah 16,48 Km<sup>2</sup> ,dan pada posisi 7o27'0,16'' sampai dengan 7o 29'37,11'' Lintang Selatan dan 112o24'14,2'', dengan 112o27'24'' Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata 22 m diatas permukaan laut. (Profile Kota Mojokerto, 2007:5).

###### b. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Kota Mojokerto adalah sebagai berikut:  
Terwujudnya masyarakat Kota Mojokerto yang sejahtera, tenteram dan damai serta berdaya saing tinggi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Profile Kota Mojokerto, 2007:7).

Kemudian misi Kota Mojokerto adalah:

1. Meningkatkan kualitas keimanan dan ketaqwaan dalam kehidupan masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat.
3. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
4. Mengembangkan kegiatan ekonomi masyarakat yang bertumpu pada kegiatan usaha kecil, menengah dan rumah tangga.
5. Mewujudkan Kota Mojokerto menjadi penyangga Kota metropolitan Surabaya, khususnya di bidang jasa dan perdagangan.
6. Mewujudkan pemerintahan yang bercirikan Good Governance.
7. Memantapkan stabilitas kehidupan berpolitik yang menjunjung tinggi nilai-nilai demokratis. (*Ibid*)

### c. Demografi

Kota Mojokerto mempunyai penduduk sebanyak 136.373 jiwa yang tersebar di 2 (dua) kecamatan dan 18 (delapan belas) kelurahan. Penduduk laki-laki sebanyak 67.528 jiwa atau sebesar 49,52 persen; dan penduduk yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 68.845 atau sebesar 50,48 persen. Dari komposisi penduduk laki-laki dan perempuan itu bisa dilihat bahwa Rasio Jenis Kelamin (*Sex Ratio*) Kota Mojokerto adalah sebesar 98,09 persen; artinya di setiap 100 penduduk wanita terdapat 98 penduduk laki-laki. (BPS, 2014: 72)

Besarnya jumlah penduduk di Kota Mojokerto dengan luas wilayah yang sangat kecil akan menyebabkan kepadatan Kota Mojokerto menjadi sangat tinggi, yaitu 8.203 penduduk per kilometer persegi ( $\text{km}^2$ ) di tahun 2012 dan sebesar 8.285 penduduk per kilometer persegi di tahun 2013. Pada tahun 2013 wilayah yang mempunyai tingkat kepadatan tertinggi adalah Kelurahan Mentikan, yaitu sebesar 39.863 jiwa per  $\text{km}^2$ ; disusul oleh Kelurahan Miji sebesar 23.173 jiwa per  $\text{km}^2$ ; selanjutnya Kelurahan Jagalan sebesar 20.769 jiwa per  $\text{km}^2$ . (*ibid*)

#### d. Ketenagakerjaan

Pada tahun 2013 di Kota Mojokerto terdapat sebanyak 65.104 penduduk angkatan kerja. Bagian dari tenaga kerja yang aktif dalam suatu kegiatan ekonomi disebut sebagai angkatan kerja. Di lapangan usaha industri pengolahan pada tahun 2008 masih mempunyai pekerja asing yang berjumlah 2 orang, sedang pada tahun 2013 tidak ada lagi pekerja asing yang bekerja pada lapangan usaha tersebut. Pertumbuhan tenaga kerja yang kurang diimbangi dengan pertumbuhan lapangan kerja akan menyebabkan tingkat kesempatan kerja yang cenderung menurun. Kondisi tersebut nampaknya masih terjadi di Kota Mojokerto. Pencari kerja di Kota Mojokerto terdapat sebanyak 1.444 orang. Apabila dibandingkan dengan pencari kerja yang sebanyak 1.444 orang tersebut, ternyata banyaknya permintaan/lowongan pekerjaan yang ada masih belum mencukupi, yaitu hanya sebanyak 548 orang. (*ibid:73*)

## 2. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto

Pada tahun 2009 Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kota Mojokerto bergabung dengan Dinas Pendapatan Kota Mojokerto dan berubah menjadi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto (DPPKA).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Organisasi Dinas-dinas Kota Mojokerto serta Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 20 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto. Dan sesuai dengan perkembangannya telah dirubah dengan Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 54 Tahun 2012 tentang Perubahan ketiga Atas Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.

DPPKA Kota Mojokerto dipimpin oleh Kepala Dinas dan dibantu oleh seorang Sekretaris. Sekretaris membawahi 3 (tiga) subag, yakni Subag Kepegawaian dan Umum, Subag Penyusunan Program dan Subag Keuangan. Dalam menjalankan tugasnya Kepala DPPKA dibantu oleh 4 (empat) bidang yang meliputi: Bidang Anggaran, Bidang Pendapatan, Bidang Akuntansi dan Aset, dan Bidang Perbendaharaan.

Bidang Anggaran membawahi 2 (dua) Seksi yaitu Seksi Perancangan Program dan Kegiatan dan Seksi Perencanaan Anggaran. Bidang Pendapatan membawahi 3 (tiga) Seksi antara lain Seksi Pendapatan Asli Daerah, Seksi Perimbangan Keuangan dan Pendapatan Lain-lain dan Seksi Penagihan. Bidang Akuntansi dan Aset membawahi 2 (dua) seksi yaitu seksi akuntansi dan pelaporan dan seksi pengelolaan aset dan investasi. Bidang Perbendaharaan membawahi 2 (dua) seksi yaitu Seksi penerimaan dan Seksi pengeluaran.

#### **a. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsional**

Berdasar Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Organisasi Dinas-dinas Kota Mojokerto, Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

Tugas Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto adalah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian urusan daerah di bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah yang meliputi pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah yang meliputi perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan anggaran daerah, pendapatan dan investasi daerah, dana perimbangan serta akuntansi dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD.

Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan keuangan dan Asset Kota Mojokerto adalah mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup pendapatan, pengelolaan keuangan dan asset yang meliputi Anggaran Daerah, Pendapatan dan Investasi Daerah, Dana Perimbangan serta penatausahaan akuntansi dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup pendapatan, pengelolaan keuangan dan asset;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup pendapatan, pengelolaan keuangan dan asset;
4. Pengelolaan urusan ketatausahaan dinas;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Adapun perincian tugas pokok dan fungsinya adalah :

Berdasar Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 54 Tahun 2012 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 20 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, rincian tugas pokok dan fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto adalah sebagai berikut :

## Struktur Organisasi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset

Kota Mojokerto terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
- c. Bidang pendapatan
- d. Bidang Anggaran
- e. Bidang Akuntansi dan Aset
- f. Bidang Perbendaharaan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

Sekretariat dan Bidang dipimpin oleh seorang Sekretaris dan Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

### 1. Sekretariat

#### a. Tugas

Menyelenggarakan pengelolaan, penyusunan perencanaan program, urusan keuangan, kepegawaian, urusan umum dan mengkoordinasikan secara teknis maupun administratif pelaksanaan kegiatan dinas serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Fungsi

1. Penyusunan rencana kegiatan dan program kerja Dinas Pendapatan, Pengelolaan keuangan dan Aset Kota Mojokerto;
2. Penyiapan bahan dalam rangka penyusunan anggaran dan pelaporan pertanggungjawaban keuangan;
3. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata laksana;
4. Pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan dan perlengkapan;
5. Pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat dan kearsipan;
6. Penyiapan data informasi, kepustakaan, hubungan masyarakat dan inventarisasi;
7. Pelaksanaan koordinasi terhadap kegiatan yang dilaksanakan di lingkungan dinas.

Sekretariat terdiri atas 3 (tiga) Sub Bagian yaitu :

1. Sub Bagian Penyusunan Program, yang mempunyai tugas :
  - a. Menghimpun data dan menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan program kerja dan rencana kerja;
  - b. Menyiapkan bahan penyusunan peraturan Perundang-undangan di bidang Pendapatan, Pengelolaan keuangan dan Aset;
  - c. Menyiapkan bahan pembinaan organisasi dan tata laksanakan dinas;
  - d. Menyusun dan menyiapkan laporan kegiatan dinas

- e. Melaksanakan koordinasi dalam rangka perencanaan program kerja dan rencana kerja bidang Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset;
- f. Menyiapkan bahan evaluasi dan monitoring pelaksanaan program kerja
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Sub bagian Keuangan, mempunyai tugas :

- a. Menghimpun dan menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
- b. Melakukan pengelolaan keuangan anggaran dinas;
- c. Mengurus pembayaran gaji, keuangan, perkalanan dinas dan keuangan lainnya;
- d. Melaksanakan evaluasi, meyusun dan
- e. menyiapkan laporan pertanggungjawaban keuangan;
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Sub bagian Kepegawaian, mempunyai tugas :

- a. Menyusun dan memelihara data administrasi kepegawaian serta data kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian;

- b. Melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana kebutuhan dan pengembangan pegawai, mutasi pegawai serta pengelolaan administrasi kepegawaian;
- c. Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, kegiatan pemberian informasi, hubungan masyarakat, dokumentasi kegiatan dinas dan keputakaan;
- d. Menyusun rencana kebutuhan dan melaksanakan pengelolaan barang milik dinas serta mengurus pemeliharaan kebersihan dan keamanan kantor;
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

## **2. Bidang Pendapatan**

### **a. Tugas**

Bidang Pendapatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Pengelolaan Pendapatan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

### **b. Fungsi**

1. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pendapatan;
2. Pelaksanaan perencanaan dan pengembangan pendapatan daerah;

3. Pelaksanaan pemungutan pendapatan daerah, khususnya pajak daerah;
4. Pelaksanaan pengendalian pendapatan daerah;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan realisasi hasil penerimaan pendapatan daerah;

Bidang Pendapatan terdiri atas 3 (tiga) Seksi yaitu :

1. Seksi Pendapatan Asli Daerah, mempunyai tugas :
  - a. Melaksanakan fungsi pendaftaran dan pendataan obyek pajak daerah sebagai bahan inventarisasi data obyek pajak dan subyek pajak daerah;
  - b. Mengolah data dan informasi serta menyimpan surat perpajakan yang berkaitan dengan pendapatan dan penetapan;
  - c. Melaksanakan penetapan pajak daerah dan pendapatan daerah lainnya serta membuat nota perhitungannya;
  - d. Menyusun kebijakan pelaksanaan pemungutan, pengolahan data dan informasi pajak daerah;
  - e. Menyiapkan dan menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang PBB Perkotaan (SPPT PBB Perkotaan), Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambah (SKPDKBT),

Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB), Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN) serta Surat Perjanjian Angsuran (SPA);

- f. Menyiapkan bahan pendataan dan penggalian sumber Pendapatan Asli daerah serta melaksanakan intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan pajak daerah;
  - g. Menyiapkan bahan fasilitasi, supervisi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan retribusi serta melakukan legalisasi benda berharga untuk kepentingan pajak dan retribusi daerah;
  - h. Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan, pertanggungjawaban serta pengawasan pajak dan retribusi daerah;
  - i. Melaksanakan fungsi penilaian PBB Perkotaan sebagai dasar penetapan PBB Perkotaan;
  - j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendapatan sesuai dengan bidang tugasnya.
2. Seksi Perimbangan Keuangan dan Pendapatan Lain-lain, mempunyai tugas :
- a. Menyiapkan bahan pengelolaan data dasar penghitungan alokasi Dana Alokasi Umum;

- b. Menyiapkan bahan pengelolaan dan pelaporan penggunaan Dana Alokasi Umum;
  - c. Menyiapkan bahan usulan program dan kegiatan kota untuk didanai dari Dana Alokasi Khusus;
  - d. Menyiapkan bahan Pengelolaan, Pengendalian dan pelaporan Penggunaan dana Alokasi Khusus;
  - e. Menyiapkan bahan dan data realiasi penerimaan dana Bagi Hasil;
  - f. Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaporan pengelolaan Dana Bagi Hasil;
  - g. Melaksanakan fungsi pelayanan PBB Perkotaan dan BPHTB;
  - h. Melaksanakan fungsi penelitian berkas pengajuan PBB Perkotaan dan BPHTB;
  - i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendapatan sesuai dengan bidang tugasnya.
3. Seksi penagihan, mempunyai tugas :
- a. Melaksanakan penagihan pajak daerah, retribusi daerah dan penerimaan asli daerah lainnya;
  - b. Melaksanakan pembukuan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran pajak daerah dan pendapatan daerah lainnya;

- c. Melaksanakan penatausahaan penerimaan, pengurusan restitusi, verifikasi pemindah bukuan dan rekonsiliasi;
- d. Melaksanakan penagihan terhadap piutang pendapatan daerah dan pertimbangan terhadap pengajuan keberatan, keringanan, banding dan angsuran;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang
- f. Pendapatan sesuai dengan bidang tugasnya.

### **3. Bidang Anggaran**

#### **a. Tugas**

Melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan, penyusunan dan pembahasan APBD dan Perubahan APBD, pembinaan administrasi Keuangan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **b. Fungsi**

1. Pelaksanaan penyusunan kebijakan umum APBD;
2. Pelaksanaan Penyusunan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (PPAS);
3. Pelaksanaan Penyusunan APBD dan Perubahan APBD;
4. Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dan pengawasan pengelolaan keuangan.

Bidang Anggaran terdiri atas 2 (dua) seksi yaitu :

1. Seksi Perencanaan Program dan Kegiatan, mempunyai tugas:

- a. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah informasi yang berhubungan dengan bidang perencanaan program dan kegiatan;
- b. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis di bidang perencanaan program dan kegiatan;
- c. Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan pengelolaan keuangan;
- d. Mengumpulkan bahan dan data dalam rangka pelaksanaan penyusunan Kebijakan Umum APBD dan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara serta Kebijakan Umum Anggaran Perubahan dan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara Perubahan;
- e. Menyiapkan konsep Surat Edaran kepada Satuan Kerj Perangkat daerah untuk menyusun Rencana Kerja Anggaran berdasarkan Kebijakan Umum Anggaran dan Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara.

2. Seksi Perencanaan Anggaran, mempunyai tugas :

- a. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah informasi yang berhubungan dengan bidang perencanaan anggaran;

- b. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang perencanaan anggaran;
- c. Mengumpulkan bahan dan data dalam rangka pelaksanaan penyusunan APBD dan Perubahan APBD;
- d. Melaksanakan fasilitasi penyusunan Dokumen Pelaksanaan Anggaran masing-masing Satuan Kerja Perangkat daerah;
- e. Menyiapkan bahan pengendalian pelaksanaan ketersediaan dana dengan membuat Surat Penyediaan Dana (SPD);
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Anggaran sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **4. Bidang Akuntansi dan Aset**

- a. Tugas

Melaksanakan penatausahaan, akuntansi, pertanggungjawaban pelaksanaan APBD, Pengelolaan dan Pengawasan Inventarisasi dan Aset, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

- b. Fungsi :

1. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan tentang Sistem dan Prosedur akuntansi pengelolaan keuangan kota;
2. Penyusunan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;

3. Pelaksanaan fasilitasi penyusunan laporan keuangan;
4. Penyiapan bahan penyusunan kebijakan, pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan investasi dan aset serta penghapusan barang milik daerah.

Bidang Akuntansi dan Aset terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu :

1. Seksi Akuntansi dan Pelaporan, mempunyai tugas :
  - a. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah informasi yang berhubungan dengan bidang akuntansi dan pelaporan;
  - b. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis sistem dan prosedur akuntansi pengelolaan keuangan;
  - c. Mengumpulkan bahan dan data dalam rangka menyusun Laporan Realisasi Anggaran, Laporan Aliran Kas, Neraca dan Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK);
  - d. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi penyusunan laporan keuangan;
  - e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Akuntansi dan Aset sesuai dengan bidang tugasnya.
2. Seksi Pengolahan Aset dan Investasi, mempunyai tugas :
  - a. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah informasi yang berhubungan dengan bidang pengelolaan aset dan investasi;
  - b. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang pengelolaan aset dan Aset;

- c. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengelolaan aset, penghapusan barang milik daerah dan investasi di lingkungan Pemerintah Kota Mojokerto;
- d. Mengumpulkan bahan dan data dalam rangka penyiapan bahan penyusunan kebijaksanaan, pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan investasi;
- e. Mengumpulkan bahan dan data dalam rangka penyiapan bahan penyusunan pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan aset daerah serta penghapusan barang milik daerah;
- f. Menyiapkan bahan penetapan standar satuan harga dan analisis standar belanja daerah kota;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Akuntansi dan Aset sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **5. Bidang Perbendaharaan**

##### **a. Tugas**

Melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang perbendaharaan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

##### **b. Fungsi**

1. Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan sistem penerimaan dan pengeluaran kas daerah;

2. Pemantauan pelaksanaan penerimaan dan pengeluaran APBD oleh bak dan/atau Lembaga Keuangan Lainnya yang telah ditunjuk;
3. Pelaksanaan pembayaran berdasarkan permintaan Kepala Satuan Kerja Perangkat daerah atas beban rekening kas umum daerah;
4. Penyiapan bahan penyusunan kebijakan pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan pinjaman, obligasi, Badan Layanan Umum, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Lembaga Keuangan Mikro.

Bidang Perbendaharaan terdiri dari 2 (dua) Seksi, yakni :

1. Seksi Penerimaan, mempunyai tugas :
  - a. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang penerimaan;
  - b. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang perbendaharaan;
  - c. Mengumpulkan bahan dan data dalam rangka menyusun kebijakan pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan pinjaman, obligasi, Badan Layanan Umum, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Lembaga Keuangan Mikro;

- d. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang perbendaharaan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
  - e. Mengumpulkan, mengelola dan merumuskan bahan pelayanan penerimaan setoran hasil retribusi , pajak daerah serta pendapatan daerah lainnya;
  - f. Menyiapkan bahan verifikasi, evaluasi dan analisis atas laporan pertanggungjawaban bendahara penerimaan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - g. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait sesuai dengan bidangnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
  - h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perbendaharaan sesuai dengan bidang tugasnya.
1. Seksi pengeluaran, mempunyai tugas :
    - a. Memeriksa kebenaran dari daftar gaji dan tunjangan-tunjangan lainnya dari masing-masing SKPD yang diajukan oleh Pembantu Bendahara Pembuat Daftar Gaji dan menerbitkan SP2Dnya;

- b. Memelihara kartu-kartu gaji pegawai yang termasuk dalam pembayaran Pemerintah Kota;
- c. Menyiapkan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) bagi pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Mojokerto yang telah mencapai batas
- d. Usia pensiun, mutasi pegawai dan meninggal untuk disediakan pimpinan;
- e. Mengoreksi, meneliti kebenaran SPP/SPM dari semua SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Mojokerto;
- f. Mengadakan pengujian dengan seksama terhadap semua pembayaran SPM untuk dipertanggungjawabkan pada belanja tidak langsung dan belanja langsung dari para pengelola keuangan di masing-masing SKPD berdasarkan syarat-syarat yang ditentukan;
- g. Menerbitkan SP2D belanja langsung dan belanja tidak langsung untuk keperluan semua SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Mojokerto;
- h. Mencatat semua pembayaran belanja langsung dan belanja tidak langsung dari masing-masing SKPD;
- i. Memberikan rekomendasi serta menyiapkan naskah dinas dalam rangka pengangkatan dan pemberhentian serta pengembangan tugas dan kewajiban perbendaharaan;

- j. Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- k. Menyiapkan bahan dalam rangka penyelesaian masalah perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perbendaharaan sesuai dengan bidang tugasnya.

**b. Visi dan Misi**

**Visi**

Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mempunyai visi :

“Terwujudnya Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sebagai Pengelola Pendapatan Daerah, Pelayanan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang Akuntabel dan berkualitas”.

**Misi**

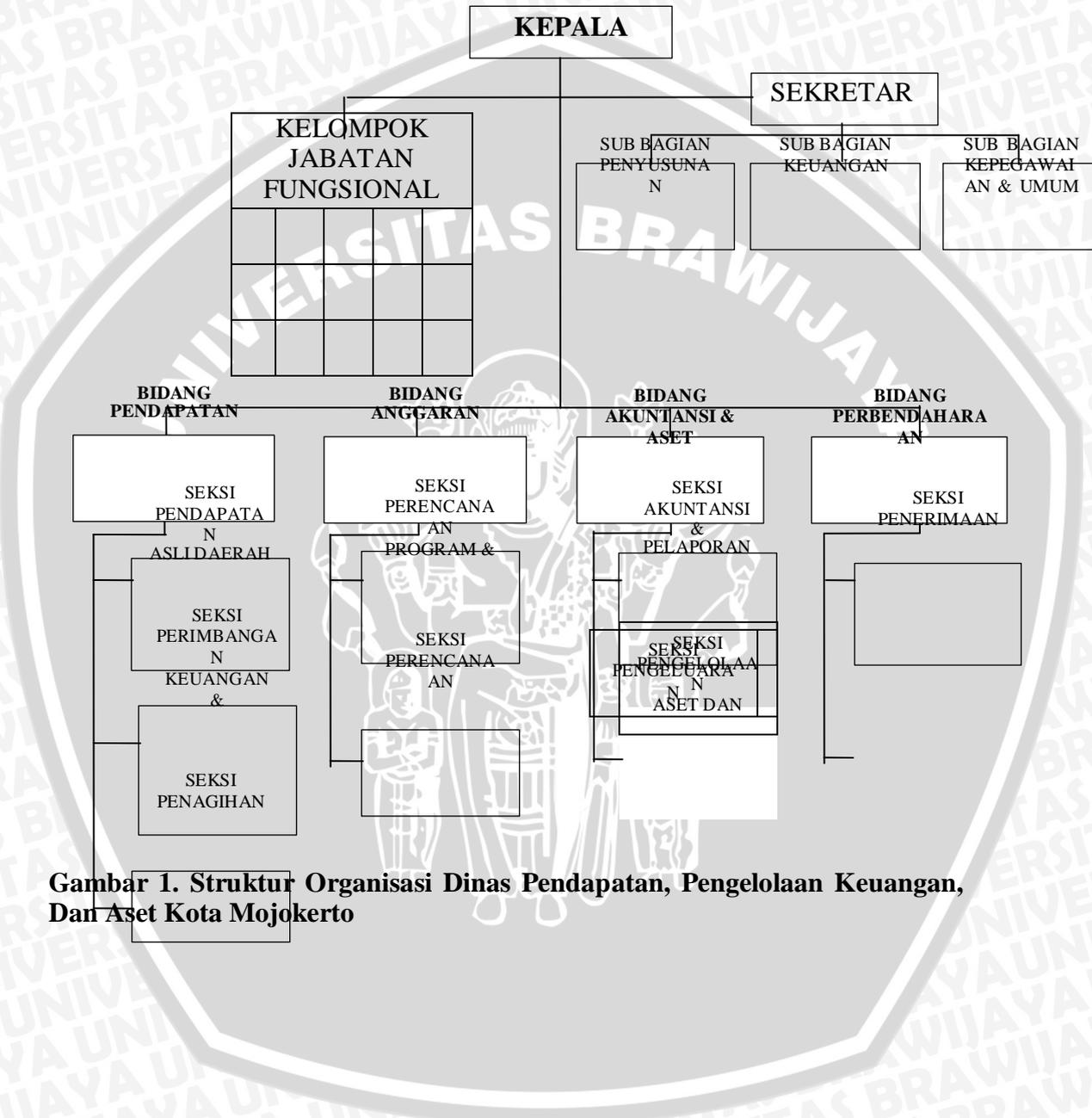
Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mempunyai misi:

1. Mewujudkan pelayanan prima dalam pengelolaan pendapatan, pelayanan pengelolaan keuangan dan aset;

2. Meningkatkan sistem pengelolaan keuangan daerah berbasis Teknologi Informasi yang efisien dan efektif;
3. Mewujudkan pendapatan daerah yang optimal dengan peningkatan secara berkelanjutan;
4. Mewujudkan akuntabilitas dan transparansi manajemen keuangan dan aset.



c. Susunan Organisasi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.



Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, Dan Aset Kota Mojokerto

## B. Penyajian Data

Sebelum mengetahui tentang kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto ada baiknya kita mengetahui Karakteristik Responden Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2. Karakteristik Responden Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
Umur	15-25	10	7%
	25-35	49	33%
	35-45	55	37%
	45-55	35	23%
	55-65	1	1%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>
Je nis Ke lamin	Laki-Laki	81	54%
	Perempuan	69	46%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>
Pe ndidikan Te rakhir	SD	0	0%
	SLTP	1	1%
	SLTA	65	43%
	D1-D3-D4	12	8%
	S-1	61	41%
	S-2 Keatas	11	7%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>
Pe ke rjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	75	50%
	Pegawai Swasta	44	29%
	Wiraswasta/Usahawan	18	12%
	Pelajar/Mahasiswa	8	5%
	Lainnya	5	3%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 2 terlihat bahwa umur responden yang paling banyak adalah umur 35-45 tahun (37%), hal tersebut menunjukkan bahwa Pengguna Layanan dengan usia produktif lebih banyak mengurus pelayanan pajak daerah di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sedangkan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 81 orang (54%). Kalau dilihat dari pendidikan terakhir, yang terbanyak adalah pendidikan terakhir SLTA sebanyak 65 orang (43%). Sedangkan apabila dilihat dari pekerjaan utama responden/pelangan yang paling banyak adalah sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 75 orang (50%).

Jumlah responden yang sudah disurvei dalam Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Instansi Pemerintah, untuk jumlah responden yang dipilih dengan dasar (“jumlah unsur +1) x 10 = (14 +1) x 10 = 150 responden.

Hasil nilai indeks Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Kota Mojokerto kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

**Tabel 3 . Klasifikasi Interval Nilai IKM**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

**Tabel 4.**  
**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan**

**UNIT PELAYANAN : Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**  
**ALAMAT : Jl. Letkol. Sumarjo No. 62 Kota Mojokerto**

Nomor Urut	NILAI UNSUR PER PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3



Nomor Urut	NILAI UNSUR PER PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
31	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
34	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
41	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	1	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
43	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
44	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2
45	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
46	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2
47	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4
50	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
51	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3
52	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
53	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Nomor Urut	NILAI UNSUR PER PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
55	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
59	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
62	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4
63	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
69	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
74	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
76	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4
77	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3
91	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
92	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4



Nomor Urut	NILAI UNSUR PER PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
96	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
97	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
98	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
100	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
101	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4
102	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
103	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
106	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
107	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
110	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
112	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
114	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
115	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
123	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4
125	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
126	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4
127	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
128	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1
129	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
130	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1



Nomor Urut	NILAI UNSUR PER PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
131	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1
132	3	4	4	3	1	3	4	2	1	4	1	2	4	1
133	3	3	1	1	1	3	4	3	1	2	2	1	4	1
134	1	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1
135	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
137	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
138	2	3	4	1	2	3	3	4	3	3	1	2	3	3
139	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1
140	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	3	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1
144	3	1	3	2	1	3	4	4	1	2	1	2	4	1
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	4	4	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3
147	3	3	4	1	1	3	2	3	4	1	3	1	3	1
148	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
149	3	3	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	4	2
150	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Keterangan Kode Pertanyaan:

1. U1 adalah tentang pemahaman responden tentang prosedur pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
2. U2 adalah pemahaman responden Kesesuaian Persyaratan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
3. U3 adalah pemahaman responden tentang Kejelasan dan kepastian Petugas yang melayani di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.

4. U4 adalah pemahaman responden tentang Kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
5. U5 adalah pemahaman responden tentang Tanggung jawab petugas pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
6. U6 adalah pemahaman responden tentang Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
7. U7 adalah pemahaman responden tentang Kecepatan pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
8. U8 adalah pemahaman responden tentang Keadilan mendapatkan pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
9. U9 adalah pemahaman responden tentang Kesopanan dan keramahan petugas di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
10. U10 adalah pemahaman responden tentang Kewajaran biaya pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
11. U11 adalah pemahaman responden tentang Kepastian biaya pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.
12. U12 adalah pemahaman responden tentang Kepastian jadwal pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.

13. U13 adalah pemahaman responden tentang Kenyamanan lingkungan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.

14. U14 adalah pemahaman responden tentang Keamanan Pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.

Dari rumusan-rumusan itu maka tersaji data hasil survey IKM di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto berdasarkan fokus penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

**1. Kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, meliputi:**

**a. Prosedur pelayanan.**

**Tabel 5. Prosedur Pelayanan**

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
			Interval	%	
1 Tidak Mudah	8	8	2,87	71,8%	5,10
2 Kurang Mudah	15	30			
3 Mudah	115	345			
4 Sangat Mudah	12	48			
Total	150	431			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dari table 5 tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mendapatkan nilai IKM sebesar 71,8% ini artinya prosedur pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah memudahkan masyarakat pengunjung,



atau masyarakat tidak kebingungan saat mengurus perpajakan daerah. Walaupun ada sedikit masyarakat yang menyatakan tidak mudah ataupun kurang mudah. Tapi secara umum Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mempunyai mutu pelayanan yang Baik (B).

#### b. Persyaratan Pelayanan.

**Tabel 6. Persyaratan Pelayanan**

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
			Interval	%	
1 Tidak Sesuai	5	5	2,97	74,2%	5,27
2 Kurang Sesuai	23	46			
3 Sesuai	94	282			
4 Sangat Sesuai	28	112			
Total	150	445			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah sesuai dengan harapan masyarakat/pelanggan dengan nilai IKM sebesar 74,2%. Walaupun ada sedikit masyarakat yang menyatakan tidak sesuai ataupun kurang sesuai. Tapi secara umum kesesuaian persyaratan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mempunyai mutu pelayanan yang BAIK (B).

## c. Kejelasan petugas pelayanan.

Tabel 7. Kejelasan Petugas Pelayanan

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
				Interval	%	
1	Tidak jelas	11	11	2,97	74,2%	5,27
2	Kurang jelas	16	32			
3	Jelas	90	270			
4	Sangat Jelas	33	132			
Total		150	445			

Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)

Dari tabel 7 diketahui bahwa kejelasan petugas pelayanan yang melayani di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah memenuhi harapan masyarakat/pelanggan dengan nilai IKM sebesar 74,2%. Walaupun ada sedikit masyarakat yang menyatakan tidak jelas ataupun kurang jelas. Tapi secara umum kesuaian persyaratan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mempunyai mutu pelayanan yang BAIK (B).

Menurut responden nomor 83 penempatan petugas yang melayani sudah tepat hal ini memberikan kejelasan secara professional petugas yang bekerja melayani permintaan masyarakat di dalam pengurusan perpajakan.

## d. Kedisiplinan petugas pelayanan.

Tabel 8. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
			Interval	%	
1 Tidak disiplin	10	10	2,97	74,3%	5,28
2 Kurang disiplin	23	46			
3 Disiplin	78	234			
4 Sangat disiplin	39	156			
Total	150	446			

Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)

Dari tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mempunyai nilai IKM sebesar 74,3%. Ini berarti kedisiplinan petugas Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sudah cukup BAIK (B).Ini sudah cukup memenuhi harapan pelanggan. Tapi perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan, mereka bekerja sangat disiplin, hal itu diungkapkan oleh responden Nomor 90 yang mengatakan bahwa:

“Petugas pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sangat disiplin dalam melayani dan tidak ada satupun masyarakat yang merasa diterlantarkan ketika melakukan pengurusan Perpajakan Daerah”

**e. Tanggung jawab petugas pelayanan**

**Tabel 9. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
				Interval	%	
1	Tidak bertanggung jawab	14	14	2,93	73,2%	5,19
2	Kurang bertanggung jawab	14	28			
3	Bertanggung jawab	91	273			
4	Sangat bertanggung jawab	31	124			
Total		150	439			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dari tabel 9 dapat dilihat bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sudah cukup bertanggung jawab dengan nilai IKM 73,2% atau sudah cukup BAIK ( B ). Tapi harus ditingkatkan lebih baik lagi sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Menurut responden Nomor 143 menyatakan bahwa:

“Petugas pelayanan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sangat bertanggung jawab akan tugasnya dan mampu memenuhi harapan masyarakat.”

**f. Kemampuan petugas pelayanan.**

**Tabel 10. Kemampuan Petugas Pelayanan**

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
				Interval	%	
1	Tidak mampu	6	6	3,01	75,2%	5,34
2	Kurang mampu	9	18			
3	Mampu	113	339			
4	Sangat Mampu	22	88			
Total		150	451			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dari tabel 10 kemampuan petugas pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah memenuhi harapan masyarakat dengan nilai IKM 75,2% atau sudah BAIK (B) dalam melayani dan memenuhi harapan masyarakat.

**g. Kecepatan pelayanan.**

**Tabel 11. Kecepatan pelayanan**

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
			Interval	%	
1 Tidak cepat	3	3	2,97	74,3%	5,28
2 Kurang cepat	23	46			
3 Cepat	99	297			
4 Sangat Cepat	25	100			
Total		150	446		

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dari tabel 11 diatas diketahui bahwa kecepatan pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sudah cukup BAIK (B) dengan nilai IKM sebesar 74,3%. Walaupun ada beberapa Pengguna Layanan yang menyatakan tidak cepat ataupun kurang cepat.

Proses Pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset



Kota Mojokerto menurut salah responden nomor 146 bahwa:

“Proses pelayanan pajak daerah di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sangatlah mudah, dan layanannya dapat diakses dengan persyaratan yang cukup mudah dan cepat dalam memberikan pelayanan.”

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Responden Nomor 116, yang menyatakan sebagai berikut:

“Proses pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto tidak menyulitkan masyarakat dalam persyaratannya, bahkan mudah dilakukan, dan prosesnya pun tidak terlalu lama.”

**h. Keadilan mendapatkan pelayanan.**

**Tabel 12. Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
			Interval	%	
1 Tidak adil	4	4	3,04	76,0%	5,40
2 Kurang adil	14	28			
3 Adil	104	312			
4 Sangat adil	28	112			
Total	150	456			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dari tabel 12 diatas dapat diketahui bahwa keadilan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mendapatkan nilai IKM 76,0% ini berarti sudah cukup BAIK (B). Tapi harus ditingkatkan lagi sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat.

**i. Kesopanan dan keramahan petugas.**

**Tabel 13. Kesopanan dan keramahan Petugas**

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
			Interval	%	
1 Tidak sopan dan ramah	12	12	2,99	74,7%	5,30
2 Kurang sopan dan ramah	9	18			
3 Sopan dan ramah	98	294			
4 Sangat sopan dan ramah	31	124			
Total	150	448			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dari tabel 13 diketahui bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokertosudah cukup BAIK (B) dan sudah memenuhi harapan masyarakat dengan nilai IKM sebesar 74,7%.

**j. Kewajaran biaya pelayanan.**

**Tabel 14. Kewajaran biaya pelayanan**

Skor Kriteria	Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
			Interval	%	
1 Tidak wajar	7	7	3,04	76,0%	5,40
2 Kurang wajar	10	20			
3 Wajar	103	309			
4 Sangat Wajar	30	120			
Total	150	456			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dilihat dari tabel 14 kewajaran biaya di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sudah Wajar dan menarik biaya sesuai Peraturan Daerah dengan nilai IKM sebesar 74,0%. Ini sudah cukup BAIK (B).



**k. Kepastian biaya pelayanan.**

**Tabel 15. Kepastian biaya pelayanan**

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
				Interval	%	
1	Selalu tidak sesuai	9	9	2,95	73,7%	5,23
2	Kadang-kadang sesuai	22	44			
3	Banyak sesuai	87	261			
4	Selalu sesuai	32	128			
Total		150	442			

Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)

Dilihat Dari tabel 15 kepastian biaya di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah menarik biaya sesuai Peraturan Daerah dengan nilai IKM sebesar 73,7%. Ini sudah cukup BAIK (B). Walaupun ada beberapa orang yang menyatakan terkadang belum ada kesesuaian biaya di kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto atau selalu tidak sesuai dengan Peraturan Daerah.

**l. Kepastian jadwal pelayanan.**

**Tabel 16. Kepastian Jadwal pelayanan**

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
				Interval	%	
1	Selalu tidak tepat	7	7	2,83	70,8%	5,03
2	Kadang-kadang tepat	39	78			
3	Banyak tepatnya	76	228			
4	Selalu tepat	28	112			
Total		150	425			

Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)

Dari tabel 16 diatas dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sudah cukup BAIK (B) memenuhi harapan Pengguna Layanan dengan nilai IKM sebesar 70,8 % namun masih perlu ditingkatkan lagi.

m. **Kenyamanan lingkungan.**

**Tabel 17. Kenyamanan lingkungan**

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
				Interval	%	
1	Tidak nyaman	3	3	3,17	79,3%	5,63
2	Kurang nyaman	7	14			
3	Nyaman	101	303			
4	Sangat nyaman	39	156			
Total		150	476			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**

Dari tabel 17 diketahui bahwa kenyamanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sudah cukup nyaman dengan nilai IKM 77,0 %. Ini sudah cukup memenuhi harapan masyarakat.

n. **Keamanan pelayanan.**

**Tabel 18. Keamanan pelayanan**

Skor Kriteria		Frekuensi	Nilai	IKM		IKM
				Interval	%	
1	Tidak aman	0	0	3.11	77.7%	5.51
2	Kurang aman	10	20			
3	Aman	114	342			
4	Sangat Aman	26	104			
Total		150	466			

**Sumber: Data penelitian di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2015 (diolah)**



Dari tabel 18 diketahui bahwa keamanan lingkungan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sudah cukup aman dengan nilai IKM 77,7% ini sudah cukup memenuhi harapan masyarakat.

## **2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

### **a. Pendukung**

#### **1. Internal**

Faktor pendukung internal merupakan salah satu faktor yang penting dalam kualitas pelayanan misalnya mengenai pelayanan dari petugas terhadap pengguna jasa pelayanan. Di dalam Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto ini pelayanan diutamakan kepada para petugas layanan untuk mampu berinteraksi dengan baik terhadap pelanggan, hal ini dinyatakan langsung oleh Samdoko, 35th bahwa pelayanan sudah baik terlihat dari cara petugas yang sudah cukup cekatan menangani permintaan pelanggan khususnya pelayanan pajak misalnya menangani pengaduan pajak dari masyarakat sekarang sudah bisa via telepon, email, dan faksimile hal ini sudah tentu memudahkan para pelanggan yang tidak bisa datang secara langsung untuk mengurus kepentingan mereka. Interaksi antar petugas dengan pelanggan inilah yang memunculkan nilai kepuasan dari suatu pelayanan, terbukti dari penjelasan Wahyu, 29th pemilik bakery yang akan mendaftarkan usahanya di kantor pelayanan pajak menceritakan

bahwa tidak perlu menunggu dan mengantri lama untuk melaporkan usahanya, karena sebelumnya sudah melampirkan persyaratan via faksimile dan ada petugas yang menindaklanjuti langsung datang ke rumah dan lokasi usaha sehingga yang bersangkutan bisa langsung datang ke kantor hanya untuk verifikasi kelengkapan data. Menurut pelanggan ketika dilakukan wawancara, para petugas dan layanan yang disajikan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto ini sudah cukup memuaskan.

Menurut seksi pendapatan asli daerah bapak Mudjoko, SE (hasil wawancara tanggal 29 Juli 2015) bahwa Faktor Pendukung internal dari kualitas pelayanan pajak daerah adalah sistem pelayanan prima yang diterapkan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, dengan mengedepankan kepentingan Pengguna Layanan merupakan prioritas utama untuk dilayani. Disamping itu bentuk regulasi yang ada dlm bentuk UUD pasal 28 tahun 2009 dan perda tahun 2010. Terdapat beberapa instansi yang saling berkesinambungan dan terkait tentang pelayanan pajak ini yaitu Bank Jatim sebagai bank yang bisa menerima pembayaran pajak sehingga para wajib pajak dapat membayarkan kewajiban mereka melalui bank langsung yang memiliki lebih dari 1 unit ketja sehingga yang tinggal di luar kota mojokerto bisa lebih mudah melakukan transaksi.

## 2. Eksternal

Faktor pendukung eksternal adalah salah satu faktor pendukung penting untuk berkembangnya pelayanan pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, dengan diberikannya sanksi terhadap para pelanggan pajak yang lalai untuk melaporkan hasil usaha dengan membayar pajak membuat para pelanggan itu menjadi tertib dan tepat waktu untuk pelaporan dan pembayaran pajak mereka. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Warsito, 52th dalam wawancara dengan peneliti bahwa beliau telah terlambat membayar pajak dan mendapat surat teguran dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto melalui petugas dan diantar langsung ke rumah yang kebetulan jadi satu dengan usahanya yaitu rumah makan, karena merasa malu didatangi petugas secara langsung beliau akhirnya mendatangi kantor dan menyelesaikan kewajibannya. Dengan adanya sanksi teguran ini memudahkan para petugas untuk memasukkan data para pelaku pajak yang belum melaporkan kewajibannya. Sanksi yang diberikan biasanya berupa denda dan para pelaku pajak sebagian besar tidak ingin memperoleh denda karena bisa memberatkan kewajiban mereka dalam membayar pajak. Menurut salah satu petugas bernama Sofian, 38th dengan adanya sanksi atau teguran terhadap pelanggan pajak terkadang memudahkan para petugas untuk tidak menagih ke alamat pelanggan, karena bagi pelanggan yang sadar akan tata tertib dan sanksi yang telah diberikan

mereka biasanya secara langsung akan mendatangi kantor dan menyelesaikan kewajiban mereka, namun tidak sedikit juga yang harus didatangi alamatnya terlebih dahulu sebelum menyelesaikan kewajibannya dalam membayar pajak.

Menurut seksi pendapatan asli daerah bapak Mudjoko, SE (hasil wawancara tanggal 29 Juli 2015) bahwa Teknologi Informasi sebagai pendukung yang digunakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dalam bentuk SIMPADA (Sistem Informasi Manajemen Pendapatan) yaitu suatu perangkat lunak berbentuk aplikasi database yang berisikan tentang semua data berkaitan dengan pajak dan retribusi daerah, dengan adanya sistem ini lebih memudahkan petugas untuk melihat, mendata, dan mengecek perkembangan dari pendapatan daerah. Disamping itu wilayah kota Mojokerto hanya memiliki 2 kecamatan saja yakni Kecamatan Magersari dan Kecamatan Prajurit Kulon, dengan cakupan wilayah yang tidak terlalu luas memudahkan petugas untuk memetakan wilayah dan bisa menjangkau semua pelayanan ke seluruh kecamatan.

## **b. Penghambat**

### **1. Internal**

Faktor Internal yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto adalah dari pihak petugas yang kurang mampu melayani pelanggan dengan baik. Ketidampuhan petugas dalam melayani pelanggan dengan baik diakibatkan karena jumlah

Sumber Daya Manusia yang lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pelanggan, hal ini dibenarkan oleh Shaleh, 55th yang mengalami sendiri pada jam-jam dimana puncak sibuk transaksi di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto para petugas terlihat sangat kewalahan menangani pelanggan yang membludak, meskipun para petugas sudah maksimal dalam pelayanan namun jumlah tenaga tidak bisa sepenuhnya melayani pelanggan.

Menurut seksi pendapatan asli daerah bapak Mudjoko, SE (hasil wawancara tanggal 29 Juli 2015) bahwa Faktor penghambat dari kualitas pelayanan pajak daerah adalah pada Sumber Daya Manusia di internal Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto adalah petugas dinas pendapatan pengelolaan keuangan dan aset kota mojokerto terbatas.

## **2. Eksternal**

Faktor eksternal yang bisa dikatakan sangat mengganggu proses pelayanan adalah banyaknya para pengusaha atau calon wajib pajak yang tidak mau mendaftarkan usahanya, mereka lebih sering ditegur dan ditangi langsung ke lokasi dan setelah itu baru melaporkan usaha mereka seperti contoh pajak rumah makan, pajak bawah air milik beberapa pabrik, serta pajak reklame, hal ini diungkap oleh salah seorang petugas pelayanan. Sehingga para petugas harus memetakan terlebih siapa saja yang harus dan wajib melaporkan usaha sesuai dengan ketentuan undang-undang,

hal ini menurut para petugas sangat menyita waktu sehingga bisa membuat beberapa pekerjaan lainnya terbengkalai meskipun sudah ada pembagian *jobdesc* oleh masing-masing pekerja tetapi karena jumlah pegawai yang masih tergolong minim sehingga tidak banyak tenaga bisa dikerahkan untuk permasalahan tersebut.

Faktor Penghambat Eksternal menurut seksi pendapatan asli daerah bapak Mudjoko, SE (hasil wawancara tanggal 29 Juli 2015) sebagai wajib pajak kurang sadar dalam membayar pajak merupakan dari kewajiban warga negara. Sehingga perlu melakukan sosialisai kepada masyarakat dan merubah pemikiran masyarakat bahwa pentingnya membayar pajak untuk kepentingan bersama.

### C. Analisis Data

**Tabel 19. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konvers	Mutu Pelayanan
1	2	3	$\frac{4}{(3) \times 0,071}$	$\frac{5}{(4) \times 25}$	6
U1	Prosedur pelayanan	2,87	0,204	5,094	B
U2	Kesesuaian Persyaratan	2,97	0,211	5,272	B
U3	Kejelasan dan kepastian Petugas yang melayani	2,97	0,211	5,272	B
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,97	0,211	5,272	B
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	2,93	0,208	5,201	B
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,01	0,214	5,343	B
U7	Kecepatan pelayanan	2,97	0,211	5,272	B
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,04	0,216	5,396	B
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,99	0,212	5,307	B
U10	kewajaran biaya pelayanan	3,04	0,216	5,396	B
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,95	0,209	5,236	B
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,83	0,201	5,023	B
U13	Kenyamanan lingkungan	3,17	0,225	5,627	B
U14	Keamanan lingkungan	3,11	0,221	5,520	B
<b>Total Nilai</b>		<b>41,82</b>	<b>2,969</b>	<b>74,231</b>	<b>B</b>

Dari ke 14 unsur pelayanan yang dinilai, nilai kinerja IKM terendah adalah unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 2,83 (nilai kualitatif kepuasan “Baik” dengan nilai huruf “B”), sedangkan nilai kinerja IKM tertinggi adalah unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai unsur pelayanan 3,17 (nilai kualitatif kepuasan “Baik” dengan nilai huruf “B”). Interval antara kedua nilai tersebut hanya sebesar 0,34, dapat diartikan bahwa dari ke 14 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, tidak terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol maupun yang sangat kurang.

- 1. Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto di Pemerintah Kota Mojokerto, meliputi :**
  - a. Prosedur Pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Pada prosedur pelayanan nilai IKM yang di dapat adalah 2,92 yang hal itu menunjukkan kualitas pelayanan publik dianggap memuaskan masyarakat. Ditinjau dari kepuasan masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan masyarakat merasa puas dikarenakan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dinilai memudahkan mereka, sehingga mereka merasa terpuaskan, hal itupun sejalan dengan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001) bahwa salah satu faktor penting dalam kepuasan konsumen adalah berkenaan dengan kualitas pelayanan,

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

Prosedur Pelayanan yang mudah membuat masyarakat merasa puas pada pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dan itu sudah memenuhi aspek manajemen pelayanan publik. Menurut *Manullang M (1988)* salah satu aspek manajemen pelayanan publik adalah pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.

Mudahnya prosedur pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto merupakan cerminan kemudahan dalam penggunaan layanan sehingga ini membawa konsumen merasakan kualitas pelayanan, hal itu senada dengan yang diungkapkan oleh *Manullang M (1988)* kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk dan itu bisa dilihat dari Mudah dalam penggunaan (*easy of use*). Produk yang ditawarkan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto adalah berupa pelayanan Perpajakan Daerah.

#### **b. Kesesuaian Persyaratan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Kesesuaian persyaratan dalam pengurusan Perpajakan Daerah juga merupakan bentuk dari pengembangan prosedur pelayanan yaitu bertujuan untuk mempermudah pelayanan sehingga apabila ditilik dari pernyataan *Manullang M (1988)* berkaitan dengan kualitas,

maka kesesuaian persyaratan memperlihatkan bahwa pelayanan tersebut berkualitas dikarenakan mudah dalam penggunaan (*easy of use*). Kesesuaian Persyaratan memiliki nilai nilai unsur pelayanan 3,08 merupakan kualitas pelayanan yang baik.

Kesesuaian persyaratan yang mendapatkan salah satu penilaian kualitas pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto oleh masyarakat dengan memuaskan yaitu dengan mutu pelayanan “B (Baik)” sudah sesuai dengan standar pelayanan. Hal itu dipertegas dengan yang dikatakan *Dwiyanto (2005)* yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.”

**c. Kejelasan dan kepastian Petugas yang melayani di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani nilai kualitas unsur pelayanannya adalah 3,08 dengan kata lain mutu pelayanannya Baik, dan ini membuktikan bahwa unsur kepegawaian suda dilakukan pengaturan-pengaturan yang cukup baik yaitu adanya profesionalitas dalam menangani masyarakat di dalam pngurusan Perpajakan Daerah sehingga unsur-unsur administrasi dalam hal ini kepegawaian menjadi tercapai dan itu menyebabkan pelayanan Perpajakan Daerah menjadi berkualitas.

Unsur kepegawaian ini menurut Wirman S (2012:13) menjadi unsur penting dalam administrasi. Untuk lebih jelasnya Wirman S (2012) mengatakan bahwa:

“Kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama pada suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang siapa mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas menyusun dan mengatur pemanfaatan orang-orang (pegawai) yang diperlukan dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi unsur penting dalam administrasi.”

Hal ini juga sesuai dengan salah satu prinsip administrasi yang dikemukakan oleh Henri Fayol (dalam Wirman S (2012:156)) yaitu memenuhi prinsip yang pertama *Division of Work*, adanya pembagian tugas pekerjaan sehingga terciptanya kejelasan dan kepastian Petugas yang melayani di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sebagai sebuah upaya untuk mendapatkan efisiensi dalam menggunakan tenaga kerja, sehingga hal ini menyebabkan pelayanan yang berkualitas.

#### **d. Kedisiplinan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Kedisiplinan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto merupakan nilai plus dari pelayanan Perpajakan Daerah yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto. Hal itu juga telah memenuhi prinsip administrasi yang dikemukakan oleh Henri Fayol (dalam Wirman S (2012)) yaitu Prinsip *Discipline*. *Discipline* menurut Henri fayol adalah:

“Disiplin berarti sikap dan perilaku yang selalu sesuai dengan ketentuan, atau dengan kata lain, sikap dan perilaku yang konsekuen, tidak hanya sesuai dengan norma-norma yang berlaku, tetapi juga dengan nilai-nilai (tujuan) yang ingin dicapai. Dengan demikian, dengan sikap yang disiplin akan dapat menjamin tercapainya tujuan.”

Tercapainya tujuan yang dimaksud disini adalah kualitas pelayanan prima yang dirasakan oleh masyarakat di dalam pelayanan Perpajakan Daerah. Sehingga nilai unsur pelayanannya terkait dengan unsur Kedisiplinan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto 2,92 yang berarti kualitas pelayanannya menurut penilaian masyarakat “Baik”, walaupun ada 23 orang yang beranggapan petugas kurang disiplin dan 1 orang beranggapan tidak disiplin.

#### **e. Tanggung Jawab Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Untuk unsur tanggung jawab Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dinilai memiliki kualitas “Baik” dengan nilai unsur pelayanannya adalah 2,92. Tanggung jawab tentu saja tidak bisa dilepaskan dari wewenang yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan tanggung jawab merupakan akibat dari wewenang yang diberikan kepada petugas yang memberikan layanan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto. Menurut Henri Fayol (dalam Wirman S (2012)) tanggung jawab dan wewenang (*authority and responsibility*) saling berkaitan. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari adanya wewenang.

Wewenang sebagai suatu kombinasi antara wewenang resmi yang timbul sebagai akibat kedudukan resmi seorang manajer dan wewenang yang bersifat pribadi yang merupakan gabungan dari intelegensia, pengalaman, nilai-nilai moral, pekerjaan masa lampau, dan sebagainya.

**f. Kemampuan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Tentunya kualitas pelayanan yang baik juga ditunjang oleh Kemampuan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dalam melakukan pelayanan dan menurut pandangan masyarakat petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto memiliki kualitas yang baik dalam melayani hal itu dapat dilihat dari nilai unsur pelayanan untuk Kemampuan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto yang mendapatkan nilai 3,09 yang berarti mempunyai kualitas “Baik”.

Kemampuan Petugas Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto merupakan unsur yang menunjang biasanya dengan kemampuan yang baik tercapai inisiatif-inisiatif dalam melakukan pelayanan sehingga, pelayanan tersebut menjadi berkualitas. Kemampuan petugas tentu saja memenuhi prinsip administrasi yaitu inisiatif.

Prinsip inisiatif menurut Henry Fayol (dalam Wirman S (2012)) adalah sebagai berikut:

“Initiative: daya prakarsa, terutama prakarsa dalam mencapailangkah-langkah yang tepat dan jitu dalam mencapai tujuan.”

Dilihat dari pernyataan tersebut maka sudah sepantasnyalah kualitas kemampuan yang baik tentu saja dibarengi inisiatif-inisiatif dalam melakukan pelayanan prima bagi masyarakat dalam pengurusan Perpajakan Daerah.

#### **g. Kecepatan Pelayanan Petugas di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Salah satu faktor yang harus diseleraskan dalam pelayanan Prima yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto menurut Atep adya Barata (2003) adalah Faktor tindakan (*Action*). Salah satu hal yang ada di dalam Faktor tindakan adalah Kecepatan Pelayanan, dengan layanan yang cepat dan tidak terlalu berbelit-belit itu memudahkan pelanggan untuk kembali dan menandakan kepuasan pelanggan. Hal ini tampak dari nilai unsur kecepatan pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto yang mendapatkan nilai unsur pelayanan 2,82 walaupun masih harus banyak diperbaiki dalam kecepatan pelayanan dikarenakan sejumlah 38 responden dari 150 responden yang menganggap “kurang cepat” dalam unsur kecepatan pelayanan.

## **h. Keadilan untuk mendapatkan Pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Nilai unsur pelayanan Keadilan yang di dapat dari hasil survey sebesar 2,99, bagi masyarakat pelayanan yang ada merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Hal ini mencerminkan pelayanan prima yang coba ditunjukkan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dalam hal kesamaan Hak, menurut *Sinambela (2010:6)* ada beberapa indikator kepuasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah untuk mencapai pelayanan prima yaitu sebagai berikut:

### **a. Transparan**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### **b. Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **c. Kondisional**

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menurut Abidin (2010) menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas, sehingga ketika nilai unsur keadilan untuk mendapatkan Pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dengan mutu pelayanan B membuktikan bahwa pelayanan yang dilakukan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto berkualitas.

**i. Kesopanan dan keramahan Petugas di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Kualitas penilaian “Baik” dengan nilai 3,09 dalam unsur Kesopanan dan keramahan Petugas di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto merupakan bentuk pemenuhan dari salah satu dimensi *Service Quality* (Parasuraman, 1998:20) yaitu dimensi *Assurance*.

Dimensi *Assurance* menurut Parasuraman (1998) adalah sebagai berikut:

“*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).”

Jika dilihat dari Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang di fokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*), maka kelima unsur yang ada di dalam Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan menurut *Manullang M (1988:17)* merupakan bentuk upaya Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan menurut penulis sudah bisa dianggap berhasil, karena dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Perpajakan Daerah pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.

#### **j. Kewajaran biaya di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Menurut *Lupiyoadi (2001:40)* menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

##### **a. Kualitas Produk**

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal.

Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Maka apabila dihubungkan dengan Kewajaran biaya di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto tentu saja itu berkaitan dengan faktor harga, biaya yang dapat dijangkau dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto menandakan pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto kepada masyarakat berkualitas.

## k. Kepastian biaya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto

Berbicara masalah kepastian biaya pada pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto masih ada hubungannya dengan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen menurut *Lupiyoadi (2001:40)* merupakan faktor biaya. Karena dengan kepastian biaya maka masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Jika ditinjau dari karakteristik *good governance* yang diajukan UNDP (dalam Wirman S. (2012)) maka kewajaran dan kepastian biaya yang dinilai memiliki kualitas baik maka termasuk dalam karakteristik *Transparency*. Menurut UNDP transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dipantau. Mengapa menurut penulis kewajaran dan kepastian biaya masuk dalam karakteristik transparansi, karena masyarakat di Kota Mojokerto dapat mengakses langsung informasi yang berkenaan dengan biaya yang sudah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.

### **l. Kepastian jadwal pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Kepastian Jadwal Pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto memiliki kualitas yang baik dengan nilai unsur 2,83, walaupun sebenarnya merupakan IKM terendah dalam keseluruhan IKM pelayanan pajak daerah, menurut penulis ini hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh *Manullang M (1988:17)*. Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang di fokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*), dikarenakan tidak ada pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan. Pengembangan kebijakan yang dimaksud disini terkait dengan kepastian jadwal pelayanan.

### **m. Kenyamanan lingkungan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto**

Kenyamanan lingkungan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto memiliki kualitas yang baik dengan nilai unsur 3,03, menurut penulis ini membuktikan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto berusaha melakukan New Public Service, seperti apa yang dikemukakan oleh J.V. Denhardt dan R.B Denhardt (dalam Wirman S. (2012)) bahwa administrasi publik harus:

1. *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan);
2. *Seek the public interest* (mengutamakan kepentingan public);

3. *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/masyarakat dari pada kewirausahaan);
4. *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis bertindak demokratis);
5. *Recognize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah);
6. *Serve rather than steer* (melayani dari pada mengendalikan)
7. *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata)

Dalam hal ini yang sudah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah melakukan *value people, not just productivity* dikarenakan berusaha memberikan pelayanan senyaman mungkin kepada masyarakat yang mengurus layanan Perpajakan Daerah di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto tersebut.

Kenyamanan lingkungan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto merupakan bentuk pemenuhan *Service Quality* (Parasuraman, (1998:20) yaitu dimensi *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dalam hal ini masyarakat.

#### n. Keamanan lingkungan Pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto

Keamanan lingkungan juga berpengaruh terhadap sistem pelayanan yang berkualitas, disebabkan dengan lingkungan yang aman di dalam wilayah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto maka masyarakat menjadi terpuaskan ketika mengurus pelayanan Perpajakan Daerah, sehingga hal ini sesuai dengan karakteristik *participation* yang diungkapkan oleh UNDP (dalam Wirman S. (2012)), dengan adanya keamanan di lingkungan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, masyarakat mempunyai kebebasan untuk berasosiasi dan berpartisipasi secara konstruktif dalam pelayanan Perpajakan Daerah yang diselenggarakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto.

Keamanan Lingkungan adalah upaya yang dilakukan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto merupakan pemenuhan salah satu komponen dalam dimensi *Assurance* yang terdapat di dalam *Serve Quality*. Berkenaan dengan Assurance *Parasuraman (1988)* menyatakan sebagai berikut:

“*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).”

## 2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto

Adanya kendala-kendala baik internal maupun eksternal, maka kebijakan pelayanan yang ada di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto menurut penulis harus dikaji ulang. Kaji ulang menurut Wirman S. (2012) dimaksudkan untuk melihat kelaikan dan kecocokan kebijakan, strategi, dan program yang sedang berjalan dengan kondisi yang dihadapi dan masa mendatang akibat perubahan lingkungan global yang cepat.

Proses memikirkan kembali/kaji ulang menurut Wirman S. (2012) meliputi:

- a. Menganalisis dan meninjau kinerja terakhir berdasarkan umpan balik masyarakat;
- b. Mencari penyebab mendasar tercapai atau tidaknya sebuah target;
- c. Meninjau kembali kebijakan, strategi dan program, sebagian atau seluruhnya sehingga kinerja dapat diperbaiki dan tujuan tercapai secara lebih;

Menerapkan kebijakan dan sistem baru sehingga masyarakat dan pelanggan menikmati pelayanan dan *outcome* yang lebih baik.

## a. Pendukung

### 1. Internal

Sistem pelayanan prima yang diterapkan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, dengan mengedepankan kepentingan Pengguna Layanan merupakan prioritas utama untuk dilayani. Disamping itu bentuk regulasi yang ada dalam bentuk UUD pasal 28 tahun 2009 dan Perda tahun 2010 merupakan kesesuaian dengan yang dikatakan oleh Parasuraman (1998:20), yaitu Reliability yaitu kemampuan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

### 2. Eksternal

Teknologi Informasi sebagai pendukung yang digunakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dalam bentuk SIMPADA. Disamping itu wilayah kota Mojokerto hanya memiliki 2 kecamatan. Tentu saja penggunaan Teknologi Informasi tersebut merupakan salah satu bentuk kualitas layanan yang menurut Lupiyoadi adalah kehandalan (*reliability*).

## b. Penghambat

### 1. Internal

Faktor penghambat dari kualitas pelayanan pajak daerah adalah pada Sumber Daya Manusia di internal Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto adalah petugas dinas pendapatan pengelolaan keuangan dan aset kota mojokerto terbatas. Hal ini tentu saja bertentangan dengan salah satu faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2001:40), yaitu Faktor Kualitas Pelayanan.

### 2. Eksternal

Sumber Daya Manusia dari pengguna layanan, wajib pajak kurang sadar dalam membayar pajak merupakan dari kewajiban warga negara, justru hal ini harus diminamilisir oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto dengan melakukan pendekatan kepada pengguna layanan perpajakan daerah, sehingga dapat memenuhi apa yang dimaksud oleh Osborne & Gaebler (1992:25) Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan merupakan paradigma pelayanan yang disarankan oleh pemerintah pada era globalisasi dan harus berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.

## BAB V

### PENUTUP

#### a. Kesimpulan

Dari uraian hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pengguna Layanan usia produktif yaitu usia 35-45 tahun dengan jenis kelamin laki-laki dan pendidikan terakhir SMA lebih banyak mengurus pelayanan pajak daerah dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, bisa disimpulkan bahwa mereka sudah memiliki pekerjaan dan penghasilan sendiri. Prosedur pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto telah memudahkan masyarakat pengunjung, atau masyarakat tidak kebingungan saat mengurus perpajakan daerah. Walaupun ada sedikit masyarakat yang menyatakan tidak mudah ataupun kurang mudah. Tapi secara umum Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mempunyai mutu pelayanan yang Baik (B). Beberapa kualitas pelayanan pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto yang dinilai sudah baik dan pelayanan cukup memuaskan pelanggan sehingga jarang menerima komplain dari pelanggan, yaitu mengeani prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan,

kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Kualitas pelayanan pajak daerah yang diterapkan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto, adalah mengedepankan kepentingan pengguna layanan merupakan prioritas utama untuk dilayani.

- b. Faktor yang pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pajak daerah dalam perspektif indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Mojokerto.

#### **a. Faktor Pendukung**

##### **1. Internal**

Faktor pendukung internal berasal dari pelayanan yang dilakukan oleh para petugas dalam berinteraksi dengan pelanggan, pelayanan yang dilakukan sudah sangat baik karena para petugas sudah sangat santun dan cekatan dalam menanggapi dan melayani keluhan maupun memberikan informasi bagi para pelanggan maupun wajib pajak. Tersedia layanan antar yang dimaksud adalah petugas datang ke rumah para pelanggan atau wajib pajak untuk

melaporkan secara langsung data pembayaran pajak yang telah mereka lakukan, selain petugas sendiri yang datang pelaporan pembayaran pajak di kirim via pos bagi para pelanggan atau wajib pajak yang berdomisili di luar kecamatan kota Mojokerto.

## 2. Eksternal

Faktor pendukung eksternal berasal dari pihak luar kantor dinas, yaitu telah diperoleh sistem dari pemerintah pusat berupa SIMPADA (Sistem Informasi Manajemen Pendapatan) yaitu sistem yang memuat semua data terkait dengan pajak, retribusi dan aset daerah yang memudahkan petugas untuk bisa mengecek semua data terkait pajak, retribusi dan aset daerah yang dikelola oleh Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto. Selain itu jangkauan wilayah yang lebih kecil karena Kota Mojokerto hanya memiliki 2 kecamatan saja yakni Kecamatan Magersari dan Kecamatan Prajurit Kulon.

### **b. Faktor Penghambat**

#### 1. Internal

Faktor penghambat dari kualitas pelayanan pajak daerah adalah pada sumber daya manusia di internal Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto adalah petugas dinas pendapatan pengelolaan keuangan dan aset kota mojokerto terbatas.

## 2. Eksternal

Faktor penghambat eksternal sebagai wajib pajak kurang sadar dalam membayar pajak merupakan dari kewajiban warga negara. Sehingga para petugas harus mendatangi para calon wajib pajak untuk mendaftarkan usaha mereka dan banyaknya para wajib pajak yang telat membayar pajak dan bisa dikatakan menyusahkan petugas karena harus mendatangi para wajib pajak yang menunggak.

### 2) **Saran**

Saran yang bisa penulis berikan dalam perbaikan layanan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto adalah sebagai berikut:

- b. Hendaknya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto melakukan perbaikan layanan yang sesuai dengan layanan prima.
- c. Hendaknya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto mengajak serta masyarakat untuk tetap mengawasi layanan perpajakan daerah.

- d. Hendaknya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto menambah pegawai di bidang pelayanan agar petugas layanan memiliki jumlah Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan jumlah Pelanggan.
- e. Hendaknya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto sering melakukan sosialisasi tentang pentingnya melakukan pembayaran pajak daerah agar petugas tidak terlalu banyak mendata para calon wajib pajak yang belum terdaftar.
- f. Hendaknya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Mojokerto lebih banyak memberikan informasi mengenai data hasil pajak, retribusi, dan aset di media massa misalnya di internet, radio atau koran agar masyarakat lebih mudah mengetahui informasi dan data tentang pajak, retribusi dan aset daerah terkait pembayaran pajak yang mereka lakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin.2010.*Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya*.Jakarta:Rizqi
- Dwiyanto.2005.*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Goetsch & Davis.2002. *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services*. New Jersey: Prentice Hall.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. KEP/25/M.PAN/2/2004.2013."Tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah",diakses pada Tanggal 9 Oktober 2013 dari <http://www.kamenpan.go.id/peraturan/pdf>.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. KEP/63/M.PAN/7/2003.2013."Tentang kegiatan pelayanan umum atau publik",diakses pada Tanggal 9 Oktober 2013 dari <http://www.kamenpan.go.id/peraturan/pdf>.
- Koentjaraningrat.1987.*Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Edisi Ketiga.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler.2000.*Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*.Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi.2001.*Wawasan Kewirausahaan:Cara Mudah Menjadi Wirausaha*. Jakarta : FE.UI.
- Manullang,M.1988.*Dasar-dasar Manajemen*.Medan:Ghalia Indonesia.
- Mardalis.2008.*Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*.Jakarta:Bumi Aksara.
- Miles,M.B & Huberman,A.M.1992.*Analisis Data Kualitatif,Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*.Jakarta:UI Press.
- Moleong, 1999.*Ilmu Administrasi*.Bandung:Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, 2010.*Metodologi Penelitian Kualitatif.EdisiRevisi*.Bandung:Remaja Rosdakarya.

Osborne & Goebler.1992.*Re Inventing Government:How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*.New York.

Parasuraman.1998.*Pelayanan Pelanggan yang Sempurna, Kunci Ilmu*.Jakarta:Balai Pustaka.

Pasolong.2007.*Teori Administrasi Publik*.Jakarta:ALFABETA.

Sinambela.2010.*Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: BumiAksara.

Sumarwan.2003.*Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*.Jakarta: Ghalia Indonesia. Syafie.1999.*Manajemen*

*Pemerintahan*.Jakarta: Pertija. Tjiptono.2006.*Strategi*

*Pemasaran(Edisi III)*.Jogjakarta:Andi Sekaran.

Weber.1978.*Bureaucracy: Essay in Sociology*.London:Oxford University Press.

Wilkie.1994.*Consumer Behavior*.New York:Third Edition.

Wirman. 2012.*Studi Tentang Administrasi Publik*.Jakarta: Erlangga



## Lampiran 1



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO  
**DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET**

Jalan Letkol. Sumarjo No. 62 Telp. (0321) 321753, 395945 Fax. (0321) 321753  
 MOJOKERTO 61318

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 072/922/417.301/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : PATMINIWATI ,SE  
 N I P : 19621126 198503 2 004  
 Pangkat/Gol. Ruang : Penata Tingkat I III/ d  
 Jabatan : Kasubag Kepegawaian dan Umum pada Dinas  
 Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset  
 Kota Mojokerto.

Menerangkan bahwa nama dibawah ini :

N a m a : TIMMY JANUARIZAL  
 Nomor Nim : 0910313137  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak Daerah dalam  
 Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat.  
 Universitas : Brawijaya Malang

Telah melaksanakan Riset guna keperluan tugas akhir  
 tersebut diatas pada Dinas Pendapatan , Pengelolaan Keuangan dan Aset  
 Daerah Kota Mojokerto mulai tanggal 27 Juli s/d 27 Agustus 2015

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan  
 sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Mojokerto  
 Pada Tanggal : 02- 11 -2015

A.n KEPALA DINAS PENDAPATAN  
 KOTA MOJOKERTO  
 Kasubag Kepeg dan Umum

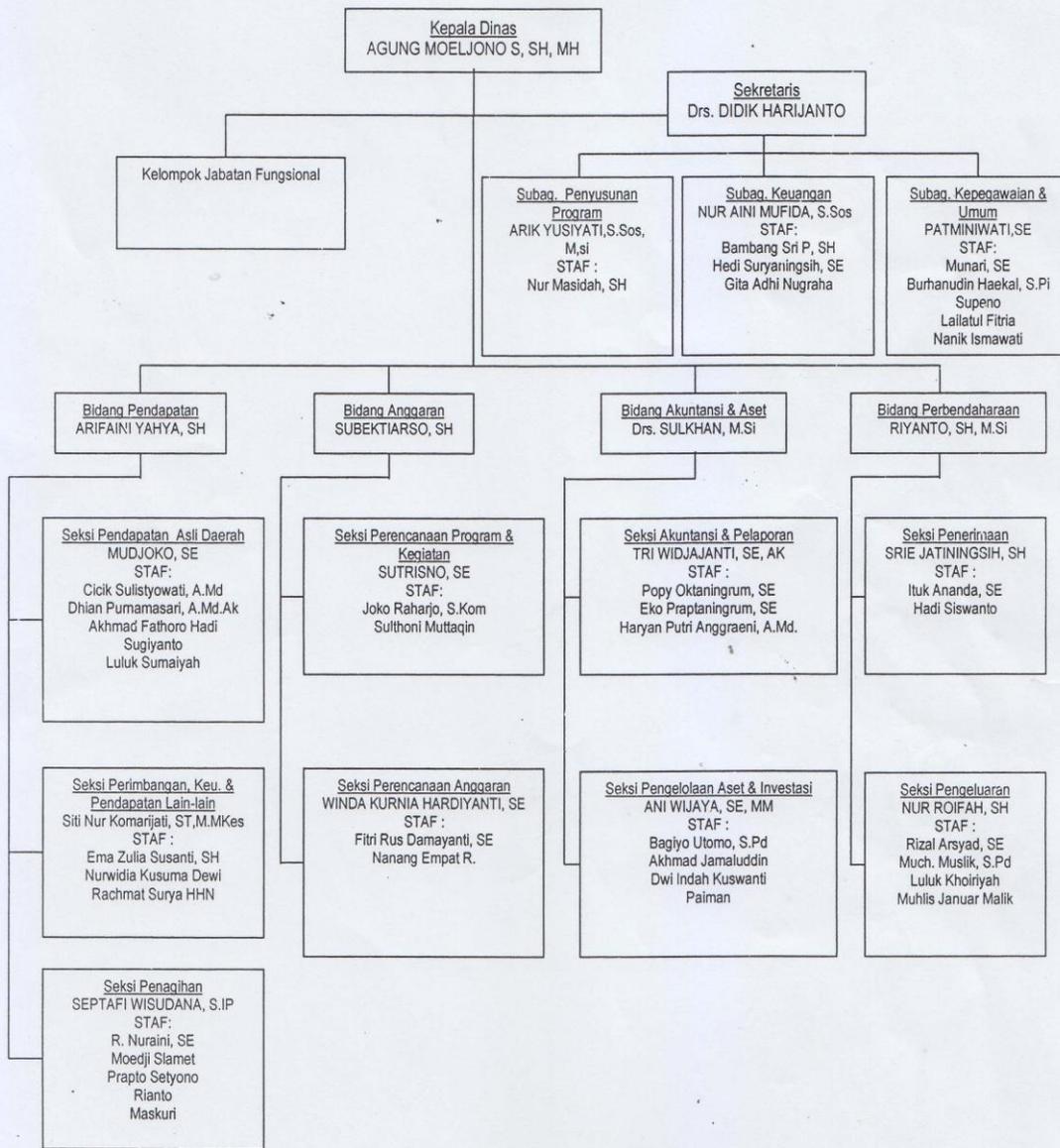


PATMINIWATI,SE  
 Penata Tingkat I  
 NIP. 19621126 198503 2 004



# Lampiran 2

GAMBAR 1.1.  
STRUKTUR ORGANISASI PADA  
DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET  
KOTA MOJOKERTO



**Lampiran 3****CURRICULUM VITAE**

Nama : TIMMY JANUARIZAL

NIM : 0910313137

Alamat : Perum. Suromulang Barat IV No. 62 RT:31/RW:08  
Kel.Surodinawan Kec.Prajurit Kulon Kota Mojokerto

Tempat, Tanggal Lahir: Kediri, 22 Januari 1990

Pendidikan : 1. SDN 1 SUKOLILO JIWAN MADIUN TAMAT  
TAHUN 2002

2. SMPN 1 JIWAN MADIUN TAMAT  
TAHUN 2005

3. SMAN 2 MOJOKERTO TAMAT  
TAHUN 2008

Email : timmyjanuarizal@gmail.com

Prestasi : -



## Lampiran 4

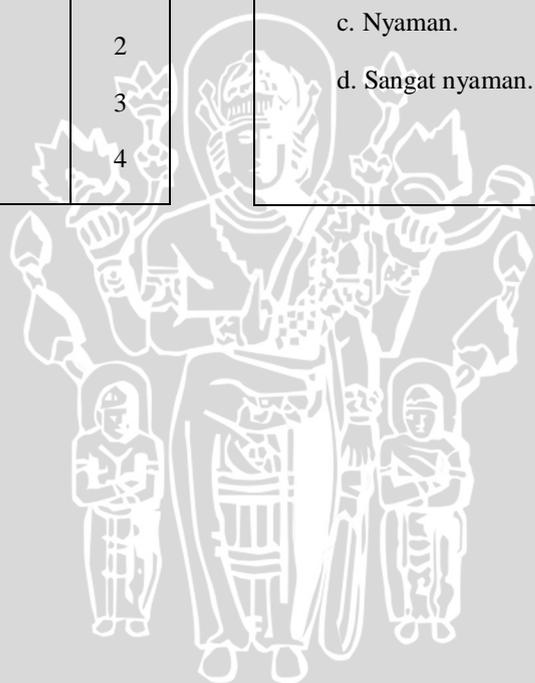
### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p><b>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pajak di DPPKA ini.</b></p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan pajak di DPPKA ini.</b></p> <p>a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p><b>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan pajak dengan jenis pelayanannya.</b></p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pajak.</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.</b></p> <p>a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pajak.</b></p> <p>a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pajak.</b></p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</b></p> <p>a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>

## Lampiran 4

<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pajak.</b></p> <p>a. Tidak bertanggung jawab.</p> <p>b. Kurang bertanggung jawab.</p> <p>c. Bertanggung jawab.</p> <p>d. Sangat bertanggung jawab.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p><b>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan pajak.</b></p> <p>a. Selalu tidak tepat.</p> <p>b. Kadang-kadang tepat.</p> <p>c. Banyak tepatnya.</p> <p>d. Selalu tepat.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pajak.</b></p> <p>a. Tidak mampu.</p> <p>b. Kurang mampu.</p> <p>c. Mampu.</p> <p>d. Sangat mampu</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p><b>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan DPPKA ini.</b></p> <p>a. Tidak nyaman.</p> <p>b. Kurang nyaman.</p> <p>c. Nyaman.</p> <p>d. Sangat nyaman.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>



# Lampiran 5



# Lampiran 5

