

# TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BONTANG

Joko Susilo<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang. Metodologi penelitian yaitu Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara mendalam, observasi berperan serta, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yaitu Teknik Analisis Data Model Interaktif yang terdiri dari 4 (empat) tahapan, yaitu : 1) Pengumpulan data, 2) Penyederhanaan data, 3) Penyajian data, dan 4) Penarikan kesimpulan. Kesimpulannya, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang sudah optimal.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan Publik, KPP Pratama Bontang*

## **Pendahuluan**

Untuk mengoptimalkan operasional kegiatan perpajakan sampai ke tingkat daerah, maka terdapat unit kerja vertikal pajak di daerah yang meliputi Kantor Wilayah DJP, Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, di Provinsi Kalimantan Timur, terdapat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang yang merupakan institusi pemerintah di daerah Kota Bontang yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan urusan perpajakan, karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan Bangsa Indonesia, dengan visi menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan misi menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang, kualitas kerja dari para pegawainya selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, dimana hal tersebut tidak terlepas dari upaya pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, kualitas dalam melayani publik, serta

---

<sup>1</sup> Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh pengarang (Joko Susilo, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman), email : joko\_susilo908@yahoo.co.id

mau menerima segala kritik dan saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi. Adapun bukti dari upaya-upaya yang mereka lakukan di antaranya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang mendapatkan predikat sebagai Juara I pada Lomba Pelayanan Tingkat Kanwil DJP Kalimantan Timur pada tahun 2009 dan pada tahun 2011 (Sumber : Direktorat Jenderal Pajak).

Predikat sebagai Juara I pada Lomba Pelayanan Tingkat Kanwil DJP Kalimantan Timur pada tahun 2009 dan pada tahun 2011 yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang mengindikasikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat sudah baik. Namun, dapat dengan jelas diketahui bahwa kualitas pelayanan antara Kantor Pelayanan Pajak yang satu dengan yang lain pasti berbeda. Sebagai perbandingan, maka penulis memperhatikan perbedaan kualitas pelayanan di beberapa Kantor Pelayanan Pajak di Provinsi Kalimantan Timur dengan melihat fenomena yang terjadi saat proses pelayanan berlangsung serta dengan mendengarkan persepsi yang diberikan masyarakat, baik itu berupa pujian maupun keluhan. Hasilnya, penulis lebih sering mendengar keluhan dari sebagian masyarakat mengenai rumitnya prosedur pelayanan pajak di beberapa Kantor Pelayanan Pajak di Provinsi Kalimantan Timur.

Dengan melihat uraian di atas, maka timbul pertanyaan dalam benak penulis, yaitu bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang, khususnya Seksi Pelayanan kepada masyarakat sehingga mendapatkan Predikat sebagai Juara I pada Lomba Pelayanan Tingkat Kanwil DJP Kalimantan Timur pada tahun 2009 dan pada tahun 2011?. Kemudian, apa perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang kepada masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh beberapa Kantor Pelayanan Pajak lainnya di Provinsi Kalimantan Timur?.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas***

Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (1996 : 51) mendefinisikan : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan”.

Selanjutnya, Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai : ”Standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, lembaga, organisasi mengenai kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang merupakan barang dan jasa”. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan, persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Gaspersz dalam Lukman (1999 : 9), menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Jadi, menurut ketiga pengertian di halaman sebelumnya, pada hakikatnya kualitas berkaitan dengan upaya terbaik untuk memenuhi dan memuaskan harapan, keinginan, serta kebutuhan pelanggan.

Baik atau tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa layanan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang/persepsi pelanggan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler (1994 : 62), bahwa pelangganlah yang mengkonsumsikan dan menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa layanan. Jadi, dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa yang menentukan dan menilai suatu kualitas pelayanan bukanlah penyedia layanan tersebut, melainkan pihak yang merasakan pelayanan tersebut, yaitu konsumen / pelanggan. Persepsi konsumen / pelanggan terhadap jasa layanan yang mereka terima merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa layanan.

Kemudian, menurut Anis Wahyuningsih (2002 : 10), “Kualitas merupakan suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006 : 175).

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai kualitas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang terbaik yang diberikan oleh pihak pemberi layanan kepada pihak penerima layanan sebagai upaya untuk memenuhi dan memuaskan harapan, keinginan, serta kebutuhan pihak penerima layanan tersebut, disamping sebagai upaya dalam memenuhi persyaratan atas suatu karakteristik pelayanan yang baik.

### ***Pelayanan Publik***

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan hal tersebut, A.S. Moenir (1992 : 120) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fakta material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Kemudian, A.S. Moenir (1992 : 27) menambahkan pula tentang batasan pelayanan publik, yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. A.S. Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai

proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan batasan tersebut, maka layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Layanan Fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Layanan Administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Masih pendapat yang dikemukakan oleh A.S. Moenir (1992 : 190), bahwa terdapat 3 (tiga) macam bentuk pelayanan umum, di antaranya:

1. Layanan dengan Lisan

Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

2. Layanan dengan Tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien, terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya, dan juga sangat baik bagi layanan jarak jauh. Hal tersebut dapat dilihat dari faktor biaya dan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

3. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dengan bentuk perbuatan 70% - 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Jenis layanan ini tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi, antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering saling berhubungan.

Selanjutnya, Robert (1996 : 30) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), baik di pusat maupun di daerah guna pemenuhan keperluan barang atau jasa masyarakat, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Kemudian Joko Widodo (2001 : 131) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pelayanan publik, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang kedudukannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, baik di pusat maupun di daerah, yang melayani keperluan masyarakat atas dasar kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2004 : 59), yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman (2000 : 7), mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut: “Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

2. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
3. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan”.

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan pada halaman sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Pendapat di atas semakin dipertegas oleh Boediono (1996 : 63), bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh Boediono adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Kemudian Sedarmayanti (1997 : 207-208), menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto (2001 : 12), yang menyatakan bahwa: "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan".

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono (2004 : 61), yang menyebutkan bahwa: "Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan".

Dengan memperhatikan pendapat-pendapat para ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam

memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan di suatu instansi pemerintah. Dengan demikian, proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

### ***Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik***

Mengenai pengukuran kualitas, Tjiptono (2005 : 223) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang meliputi 5 (lima) dimensi. 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di antaranya sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (kepastian), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (keberwujudan), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Gasperz (1997 : 235-236) menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan *eksternal*. Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan perusahaan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan *eksternal*.

4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan *eksternal*.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengungkap situasi dan latar belakang yang wajar dan baik menurut Miles dan Huberman adalah pendekatan kualitatif (Miles & Huberman, 1992 : 32).

Menurut Razavieh (1996 : 332), bahwa penelitian kualitatif dirancang untuk mendapatkan informasi tentang suatu gejala. Diarahkan untuk menentukan sifat situs pada saat penelitian dilakukan. Tidak ada perlakuan yang dikendalikan sebagaimana ditentukan dalam penelitian eksperimental. Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis. Tujuannya untuk mendeskripsikan dan menganalisis kondisi atau peristiwa yang ada pada situasi tertentu.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami suatu situasi, sebab, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok. Menurut John W. Creswell (Creswell, 1994 : 150-151), metode pendekatan penelitian kualitatif merupakan sebuah proses investigasi. Secara bertahap peneliti berusaha memahami fenomena sosial dengan membedakan, membandingkan, meniru, mengkatalogkan, dan menggolongkan objek studi. Peneliti memasuki dunia informan dan melakukan interaksi terus-menerus dengan informan, dan mencari sudut pandang informan.

Sesuai dengan penelitian yang penulis teliti, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran secara sistematis tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang.



## **Hasil Penelitian**

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat secara optimal turut didukung penyediaan loket khusus yang menangani masing-masing jenis pelayanan, disamping pula pegawai memang gesit dalam menjalankan pekerjaannya saat proses pelayanan berlangsung, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berikutnya, dari segi *responsiveness* (daya tanggap), daya tanggap dari pegawai di KPP Pratama Bontang dalam proses pelayanan secara umum sudah baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dari sikap pegawai yang cepat dan tanggap untuk membantu masyarakat yang belum mengerti dan bingung dengan mekanisme atau prosedur pelayanan. Kemudian, dari segi *assurance* (kepastian), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai selalu bersungguh-sungguh (totalitas), sehingga masyarakat percaya dan tidak ragu untuk menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pelayanan yang seperti ini pula yang diterapkan di KPP Pratama Bontang oleh pegawainya. Hal ini tercermin dari kesopanan dan keramahan serta kesungguhan (totalitas) dari pegawai saat melayani masyarakat ketika proses pelayanan sedang berlangsung. Kemudian, sikap dapat dipercaya ditunjukkan oleh pegawai di KPP Pratama Bontang saat memberikan janji kepada masyarakat mengenai waktu penyelesaian pembuatan NPWP, misalnya selama 1 (satu) hari, maka sesuai janji pegawai, pembuatan NPWP akan terselesaikan dalam 1 (satu) hari pula. Selanjutnya, dari segi *empathy* (perhatian intens), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai melakukannya dengan sepenuh hati, karena pegawai paham dengan posisinya sebagai pihak pemberi layanan dan posisi masyarakat sebagai pihak yang harus diberikan layanan. Dan yang terakhir, dari segi *tangibles* (fasilitas fisik), kelengkapan fasilitas fisik yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang seperti area parkir kendaraan, kantin, televisi layar lebar, pendingin ruangan (AC), dan toilet turut mendukung proses pelayanan berjalan dengan optimal. Kemudian, faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang adalah fasilitas pelayanan kantor yang sangat menunjang seperti penggunaan perangkat komputer, mesin loket otomatis, ruangan berpendingin (AC), televisi, serta tempat duduk yang nyaman. Berikutnya, kompetensi pendidikan pegawai di KPP Pratama Bontang yang sebagian besar merupakan lulusan Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN).

### **Kesimpulan dan Saran**

Kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat secara optimal turut didukung penyediaan loket khusus yang menangani masing-masing jenis pelayanan, disamping pula pegawai memang gesit dalam menjalankan pekerjaannya saat proses pelayanan berlangsung, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berikutnya, dari segi *responsiveness* (daya tanggap), daya tanggap dari pegawai di KPP Pratama Bontang dalam proses

pelayanan secara umum sudah baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dari sikap pegawai yang cepat dan tanggap untuk membantu masyarakat yang belum mengerti dan bingung dengan mekanisme atau prosedur pelayanan. Kemudian, dari segi *assurance* (kepastian), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai selalu bersungguh-sungguh (totalitas), sehingga masyarakat percaya dan tidak ragu untuk menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pelayanan yang seperti ini pula yang diterapkan di KPP Pratama Bontang oleh pegawainya. Hal ini tercermin dari kesopanan dan keramahan serta kesungguhan (totalitas) dari pegawai saat melayani masyarakat ketika proses pelayanan sedang berlangsung. Kemudian, sikap dapat dipercaya ditunjukkan oleh pegawai di KPP Pratama Bontang saat memberikan janji kepada masyarakat mengenai waktu penyelesaian pembuatan NPWP, misalnya selama 1 (satu) hari, maka sesuai janji pegawai, pembuatan NPWP akan terselesaikan dalam 1 (satu) hari pula. Selanjutnya, dari segi *empathy* (perhatian intens), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai melakukannya dengan sepenuh hati, karena pegawai paham dengan posisinya sebagai pihak pemberi layanan dan posisi masyarakat sebagai pihak yang harus diberikan layanan. Dan yang terakhir, dari segi *tangibles* (fasilitas fisik), kelengkapan fasilitas fisik yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang seperti area parkir kendaraan, kantin, televisi layar lebar, pendingin ruangan (AC), dan toilet turut mendukung proses pelayanan berjalan dengan optimal.

Adapun saran yang dapat diberikan penulis dan berguna bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang, yaitu agar terus konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas baik seperti sekarang ini kepada masyarakat. Kemudian, melihat selama ini belum adanya apresiasi bagi pegawai yang sudah optimal dalam melaksanakan pekerjaannya, maka pimpinan perlu memberikan penghargaan (*reward*) kepada pegawai yang bersangkutan, guna memotivasi pula agar kinerja pegawai tersebut tetap konsisten. Lalu penambahan jumlah pegawai di Seksi Pelayanan, karena jumlah pegawai yang ada tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang dikelola.

### **Daftar Pustaka**

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Brannen, Julia. 1997. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahayani, Ati. 2003. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Devano, Sony & Siti Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Pemikiran, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Gitosudarmo, Indriyo dan I Nyoman Sudita. 2000. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi..* Jakarta: Salemba Humanika.
- Mardalis. 1995. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2001. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munawir. 2000. *Perpajakan*. Yogyakarta: Liberty.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Nimran, Umar. 2009. *Perilaku Organisasi*. Sidoarjo: Laros.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Ruky, S. Achmad. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja: Panduan Praktis untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sedarmayanti. 1999. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta. STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta.
- Swasto. 2001. *Pengembangan Sumberdaya Manusia: Pengaruh Terhadap Kinerja dan Imbalan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Thoha, M. 2007. *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.

- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedia Publish.
- Winardi, J. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenata Media.
- Wirjatmi, T.L. Endang. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung: STIA-LAN.

**Dokumen-dokumen:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang *Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.