

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1.1. Administrasi publik adalah suatu cara atau proses dalam mencapai tujuan pemerintah yaitu melayani masyarakat atau publik. Kaitan administrasi publik dengan kepuasan masyarakat yaitu bahwa tujuan utama administrasi publik adalah melayani masyarakat, sehingga ketika melayani masyarakat tentu masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik sesuai dengan dimensi *Tangible*, *Empathy*, *Atribut*, *Attitude*, dan *Easiness*, sehingga masyarakat akan merasa puas dan tentu saja akan meningkatkan citra atau pandangan masyarakat terhadap kinerja pemberi layanan publik. Menurut Lukman dalam Harbani Pasolong (2011:144), kepuasan merupakan tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur yang telah dilakukan, tingkat kinerja seharusnya dapat melebihi harapan Wajib Pajak dan apabila hal tersebut dapat terpenuhi, maka Wajib Pajak akan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun dalam kenyataan yang terjadi di lapangan, tingkat kinerja KPP Pratama

Semarang Timur memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,27, yang masih rendah apabila dibandingkan dengan tingkat harapan dari Wajib Pajak yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,56. Hal ini tentu menyebabkan terjadinya gap antara kinerja pemberi layanan dengan harapan penerima layanan, seperti gap 5 yang menyatakan bahwa pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen.

1.2. Secara umum, kinerja petugas KPP Pratama Semarang Timur dapat dikatakan memuaskan, namun terdapat 5 sub dimensi yang berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian dan dikatakan tidak memuaskan, yaitu:

- 1) Sub dimensi petugas melayani dengan sikap ramah
- 2) Sub dimensi petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 3) Sub dimensi petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan
- 4) Sub dimensi petugas melayani dengan rasa simpati
- 5) Sub dimensi penampilan petugas dalam melayani pelanggan

1.3. Pada Diagram Kartesius, terdapat 3 sub dimensi yang dijadikan prioritas utama yaitu apa yang dianggap penting oleh Wajib Pajak namun pihak KPP Pratama Semarang Timur tidak memperhatikan, yaitu keramahan petugas dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,89 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,60, sikap sopan santun petugas dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,96 dan nilai rata-rata tingkat harapan

sebesar 3,57, dan sikap simpati petugas yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,85 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58.

Terdapat 4 sub dimensi dimana sub dimensi ini dianggap penting oleh Wajib Pajak dan pihak KPP Pratama Semarang Timur telah melakukannya dengan baik, sehingga harus dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi yaitu kenyamanan ruang tunggu yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,49 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58, alat bantu yang digunakan dalam pelayanan dan memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,52 serta nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58, kebersihan lingkungan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,51 serta nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,57, sistem daring (*online*) yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,53 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58.

Terdapat 2 sub dimensi dimana sub dimensi ini dianggap kurang penting oleh Wajib Pajak dan pihak KPP Pratama Semarang Timur melakukannya dengan wajar/biasa saja, yaitu sikap menghargai yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,93 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56, penampilan petugas yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,96 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56.

Terdapat 5 sub dimensi dimana sub dimensi ini dianggap kurang penting oleh Wajib Pajak, namun pihak KPP Pratama Semarang Timur

melakukannya dengan berlebihan, yaitu penampilan petugas yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,50 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55, kemudahan dalam proses pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,49 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55, kedisiplinan petugas yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,50 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56, fasilitas di ruang tunggu yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,53 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55, ketersediaan alur/bagan pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,51 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55.

- 1.4. Berdasarkan Diagram Kartesius, dapat diketahui sub dimensi yang dianggap penting oleh Wajib Pajak tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak KPP Pratama Semarang Timur. Tingkat kinerja berada dibawah tingkat harapan sehingga kurang memuaskan Wajib Pajak serta perlu adanya prioritas dalam melakukan perbaikan pelayanan publik dan peningkatan kembali beberapa sub dimensi terkait kepuasan Wajib Pajak.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak adalah *Attitude* dan *Easiness*. Berdasarkan 2 faktor tersebut, menurut Wajib Pajak faktor *Attitude* yang dirasa kurang memberikan hasil yang maksimal, yang pertama mengenai sikap simpati yang ditunjukkan oleh petugas KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dikarenakan pegawai KPP Pratama Semarang Timur kurang memberikan sikap yang sopan serta ramah kepada Wajib Pajak,

sehingga nilai rata-rata tingkat kinerja sub dimensi sikap simpati petugas hanya sebesar 2,85 sedangkan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58. Sub dimensi yang kedua dan dirasa kurang memberikan hasil yang maksimal yaitu mengenai penampilan petugas dalam melayani pelanggan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja 2,96 sebesar dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56.

4.2. Saran

Tujuan utama administrasi publik adalah melayani masyarakat, sehingga masyarakat tentu mengharapkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Berdasarkan gap teori kelima, pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen, sama halnya dengan yang terjadi di lapangan yaitu kinerja petugas KPP Pratama Semarang Timur lebih rendah apabila dibandingkan dengan harapan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur, maka saran yang dapat diberikan untuk KPP Pratama Semarang Timur pada dimensi yang memiliki nilai di bawah rata-rata adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan Kuadran A yaitu dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh Wajib Pajak tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak KPP Pratama Semarang Timur, maka sub dimensi yang masuk dalam Kuadran A perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak,

yaitu Keramahan Petugas, Sikap Sopan Santun, dan Sikap Simpati Petugas KPP Pratama Semarang Timur. Ketiga sub dimensi yang dianggap kurang, dapat diperbaiki dengan cara petugas KPP Pratama Semarang Timur menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), memahami perasaan Wajib Pajak dengan cara memberikan perhatian serta menjaga volume suara namun tetap dapat didengar oleh Wajib Pajak. Cara-cara tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh seluruh pegawai KPP Pratama Semarang Timur.

2. Berdasarkan kuadran B yaitu dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh Wajib Pajak dan kinerja KPP Pratama Semarang Timur di atas rata-rata, sehingga Wajib Pajak menjadi puas, maka sub dimensi yang masuk dalam Kuadran B perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, yaitu Kenyamanan Ruang Tunggu yang dapat dilakukan dengan cara menjaga kebersihan dan mengatur suhu ruangan supaya Wajib Pajak merasa nyaman. Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan yang dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan berkala terhadap kondisi mesin antrian supaya tidak terjadi kerusakan yang dapat menghambat proses pelayanan. Kebersihan Lingkungan yang dapat dilakukan dengan cara menambah jumlah *cleaning service* sehingga dapat dilakukan pembagian tugas dalam menjaga kebersihan. Sistem Daring (*Online*) yang dapat dilakukan dengan cara

sosialisasi dengan bahasa yang mudah dipahami khususnya bagi Wajib Pajak yang gagap teknologi.