



Mengukur Tingkat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Menggunakan Metode Service Quality (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru)

Karpen, Amul Rokib*, Susandri

Prodi Teknik Informatika, STMIK Amik Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email: 'karpen@stmik-amik-riau.ac.id, ^{2,*}umul_rokib@gmail.com

Abstrak

Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kota Pekanbaru merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang diberi kewenangan pemungutan dan pengolahan pajak daerah serta selaku Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD). Sebagai SKPD pemungutan pajak yang sangat bergantung pada kepercayaan dan pelayan masyarakat, DISPENDA dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan selalu mengutamakan kualitas pelayanan sehingga para wajib pajak akan merasa puas dan nyaman, khususnya untuk pajak bumi dan bangunan (PBB). Saat ini masih ditemui adanya keluhan-keluhan dari wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh pihak DISPENDA, yang berakibatkan malasnya untuk membayar pajak sehingga banyak terjadi tunggakan pajak. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran tingkat pelayanannya sehingga dapat mengetahui keluhan-keluhan para wajib pajak dan pegawai DISPENDA dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini menggunakan metode Servqual (*Service Quality*) yang meliputi variabel atau dimensi berupa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa setiap variabel mendapat nilai indikator pelanggan yang positif, yaitu indikator bukti fisik=3,82, jaminan=3,61, empati=3,58, daya tanggap=3,66 dan keandalan=3,67 dari nilai standar yang ditetapkan. Variabel bukti fisik (*tangibles*), memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai indikator=3,82, sedangkan variabel empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap layanan wajib pajak. Adanya pengukuran tingkat pelayanan ini dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya dan peningkatan pendapatan pajak bumi dan bangunan bagi DISPENDA.

Kata Kunci: Pelayanan, Service Quality, DISPENDA, Kepuasan, Variabel

Abstract

The Regional Revenue Service (DISPENDA) of Pekanbaru City is a Regional Work Unit (SKPD) which is given the authority to collect and manage local taxes as well as the Regional Financial Management Officer (PPKD). As a tax collection SKPD that relies heavily on trust and public service, DISPENDA is demanded to provide optimal services by always prioritizing the quality of service so that taxpayers will feel satisfied and comfortable, especially for land and building tax (PBB). At present there are still complaints from taxpayers for services provided by DISPENDA, which results in laziness to pay taxes so that there are many tax arrears. For this reason, it is necessary to measure the level of service so that they can find out the complaints of taxpayers and DISPENDA employees can improve the quality of their services. This study uses the Servqual (*Service Quality*) method which includes variables or dimensions in the form of physical evidence (*tangibles*), reliability (*reliability*), responsiveness (*responsiveness*), assurance (*assurance*), and empathy (*emphaty*). The results of the test show that each variable gets a positive customer indicator value, namely the physical evidence indicator = 3.82, guarantee = 3.61, empathy = 3.58, responsiveness = 3.66 and reliability = 3.67 from the standard value set. Variable physical evidence (*tangibles*), has a significant positive influence on satisfaction of taxpayers with an indicator value = 3.82, while the variables of empathy (*reliability*), reliability (*responsiveness*), and guarantee (*assurance*) effect but not significant impact on taxpayer services. This measurement of service level to provide public satisfaction in carrying out its obligations and increase land and building tax revenues for DISPENDA.

Keywords: Services, Service Quality, DISPENDA, Satisfaction, Variables

1. PENDAHULUAN

Pajak bumi dan bangunan (PBB) merupakan salah satu pajak yang harus dibayarkan oleh perorangan atau masyarakat. Untuk membayar pajak bumi dan bangunan disetiap Kota, Kabupaten dan pada tingkat Kecamatan sudah ditentukan tempatnya. Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) kota pekanbaru merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang diberi kewenangan untuk melakukan pemungutan dan pengolahan pajak daerah serta selaku Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD). Sebagai SKPD yang bergerak dibidang pengelola pemungutan pajak yang sangat bergantung pada kepercayaan dan pelayan masyarakat, Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan selalu mengutamakan kualitas pelayanan sehingga para wajib pajak akan merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan. Pembayaran pajak di Indonesia masih menjadi masalah yang mendasar, pertama yang menyangkut wajib pajak itu sendiri, kedua dengan sumber daya yang memberikan pelayanan dikantor pajak yang masih rendah [1]. Pajak yang dibayarkan oleh masyarakat akan dipergunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan dan membangun sarana dan prasarana guna kepentingan umum, namun hal ini belum disadari oleh wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu [2]. Kepuasan layanan merupakan kejadian dimana setiap orang dapat merasakan keinginan, harapan serta kebutuhan dapat dipenuhi dengan baik [3]. Pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi tingkat pendapatan DISPENDA dikarenakan wajib pajak akan senang membayar PBB, apabila pelayanan yang

didapatkan sesuai dengan harapan dan keinginan wajib pajak, sebaliknya wajib pajak akan merasa malas untuk membayar apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai yang mereka harapkan [4].

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, pembahasan mengenai pajak sudah banyak, seperti pengetahuan mengenai pajak dan kualitas layanannya, kesadaran dan kepatuhan mengenai pajak, analisis kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan serta realisasinya. Tetapi dari beberapa penelitian tersebut dalam melakukan pembahasan masih secara umum mengenai perpajakan, tidak khusus untuk pelayanan pajak bumi dan bangunan, dan metode yang dipergunakan tidak dengan *service quality*. DISPENDA Kota Pekanbaru, khususnya mengenai layanan pembayaran wajib pajak bumi dan bangunan, masih menemui permasalahan, yaitu: a. Sulitnya mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB), b. Sulitnya mengetahui keluhan wajib pajak dalam pelayanan yang diberikan, c. Sulitnya memberikan pelayanan yang handal sesuai keluhan dan ketidakpuasan wajib pajak.

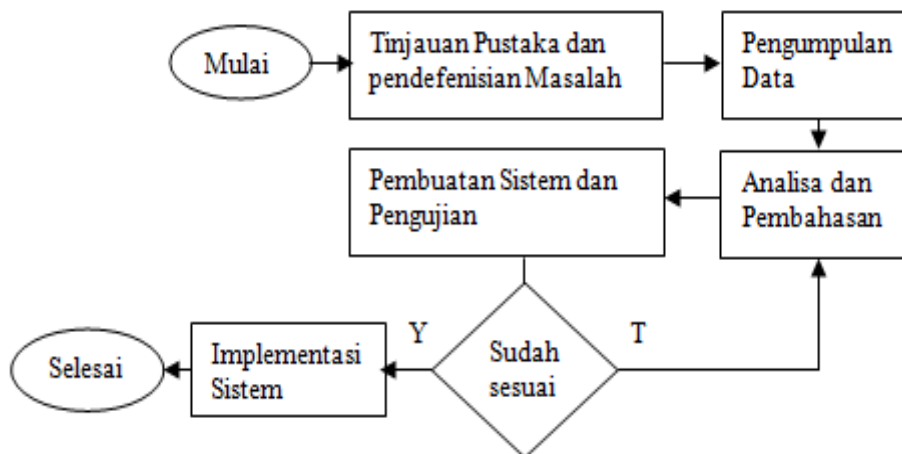
Solusinya harus dilakukan tingkat pengukuran layanannya dan penggunaan metode *Service Quality* merupakan cara yang tepat. Menurut [5] *Service Quality* atau sering kita dengar SERVQUAL, merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, yaitu dimensi seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi wajib pajak terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Tujuan penelitian ini untuk melakukan pengukuran tingkat pelayanaanya menggunakan kualitas pelayanan dengan lima (5) dimensi servqual, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*asurance*) dan empati (*emphaty*).

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor DISPENDA Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Teratai No. 81 Pulau Karam Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru Riau 28156. Penelitian akan dilakukan dengan menggunakan beberapa tahapan, sehingga akan memudahkan dalam analisa dan pembahasan serta hasil yang diinginkan, yang dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penjelasannya:

1. Tinjauan Pustaka dan Masalah

Merupakan hal penting untuk dilakukan, yang berhubungan dengan penelitian sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Tinjauan pustaka diambil dari studi literatur yang dilakukan, seperti buku dan jurnal Nasional. Selanjutnya ditentukan yang masalah yang menjadi mendasar kenapa harus dilakukan penelitian. Masalah yang ada yaitu Sulitnya mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, tidak diketahuinya keluhan wajib pajak dalam pelayanan yang diberikan oleh DISPENDA Kota Pekanbaru dan belum adanya sistem yang menampilkan pengukuran tingkat pelayanan mengenai keluhan wajib pajak.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer yaitu melakukan survei, wawancara dan kuisioner kepada responden pembayar PBB. Kuisioner dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Selanjutnya dilakukan pengolahan data dan menyesuaikan dengan topik penelitian yang dilakukan sehingga akan menjawab masalah yang ada.



3. Analisa dan Pembahasan
Analisa dilakukan terhadap sejumlah data yang sudah didapatkan, disusun, dikelompokkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan dan perancangan sistem. Perancangan sistem dalam penelitian menggunakan model *Contex Diagram*, yang meliputi *Data flow diagram*, *Entity Relationship diagram*, *Interface Output/Input*, Database sistem serta *Interface visual*.
4. Pembuatan Sistem dan Pengujian
Tahap ini merupakan lanjutan dari Analisa dan Pembahasan, dimana program dibuat dengan menyesuaikan hasil dari perancangan sistem yang sudah ditentukan. Program dibuat dengan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor (PHP)*, yang merupakan bahasa open source yang dapat digunakan di berbagai sistem dan dapat dijalankan secara *runtime* melalui *console* serta juga dapat menjalankan perintah-perintah sistem. Pengujian sistem akan dilakukan dengan *Black Box testing*. Pengujian perlu dilakukan untuk melihat atau menyesuaikan apakah sistem yang sudah selesai sesuai dengan fungsionalitasnya atau belum.
5. Implementasi, merupakan penerapan program atau sistem ke dalam sistem komputer, yang membutuhkan beberapa persyaratan yang harus disesuaikan dengan program yang ada, seperti spesifikasi *software*, *hardware* dan *brainware*nya

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Dinas Pendapatan Daerah

Pada mulanya Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (selanjutnya disingkat DISPENDA) merupakan Sub Direktorat pada Direktorat Keuangan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Berdasarkan [6], DISPENDA adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang diberi kewenangan pemungutan dan pengelolaan pajak daerah serta selaku Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD) dalam pemungutan pendapatan daerah melalui pengkoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dana perimbangan, dan lain sebagainya. yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 yang selanjutnya diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2001 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 tentang pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, termasuk Dinas Pendapatan Daerah.

DISPENDA mempunyai misi antara lain: 1).Mengamankan Penerimaan PAD dan Bagi Hasil Pajak/ Bukan Pajak yang ditetapkan dalam APBD baik yang menjadi Tugas dan Tanggung Jawab Dinas Pendapatan Daerah maupun yang dilaksanakan oleh Dinas/Instansi/Pengelola penerimaan lainnya, 2). Mengkoordinir pelaksanaan pungutan pendapatan dan melakukan pembinaan teknis pungutan dengan memanfaatkan sumber potensi yang tersedia, 3). Melaksanakan penggalan sumber-sumber pendapatan baru dalam usaha peningkatan pendapatan, 4). Menerapkan Sistem dan Prosedur dalam rangka efektifitas pelayanan di bidang pendapatan, 5). Melakukan pengawasan terhadap Sistem dan Prosedur sumber Pendapatan Daerah [7].

Berdasarkan Undang-undang nomor 8 tahun 2009, tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang baru, bahwa selama ini Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak pusat, namun hampir seluruh penerimaannya diserahkan kepada daerah. Menurut Undang-Undang pengertian PBB adalah iuran yang dikenakan terhadap pemilik, pemegang kekuasaan, penyewa dan yang memperoleh manfaat dari bumi dan atau bangunan. Pengertian bumi disini adalah termasuk permukaan bumi dan tubuh bumi dan bangunan merupakan konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah atau perairan dan dipergunakan sebagai tempat tinggal atau tempat berusaha [8]. Menurut PERDA BAB. III Pasal 4 Kota Pekanbaru tahun 2011, dasar pengenaan PBB adalah "Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)". Besarnya NJOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun, kecuali untuk objek pajak tertentu dapat ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya. Penetapan besarnya NJOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Walikota, Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan sebesar 0,1 % (nol koma satu persen) untuk NJOP dibawah Rp. 1.000.000.000, (satu milyar rupiah) dan 0,2 % (nol koma dua persen) untuk NJOP diatas Rp. 1.000.000.000, (satu milyar rupiah).

2.2.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Menurut [9] *Service Quality* atau disingkat dengan *Servqual*, merupakan skala terstandarisasi yang mengukur harapan dan persepsi pelanggan, yang merupakan salah satu pendekatan kualitas layanan atau jasa yang banyak dijadikan acuan dalam bidang pemasaran. Penilaian *Service Quality* dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, dimana suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut untuk menyatakan ekspektasi dan persepsinya. kualitas layanan atau jasa yang dipersepsikan pelanggan merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal manajemen. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas layanan atau jasa yang harus diikuti manajemen dan di implementasikan dalam penyampaian layanan atau jasa kepada pelanggannya [10]. Untuk melakukan pengukuran tingkat pelayanan dengan *Service Quality*, perlu adanya dimensi dan atribut yang digunakan [11], seperti diuraikan dalam tabel di bawah ini:



Tabel 1. Dimensi dan Atribut Service Quality

No	Dimensi	Atribut
1	Keandalan	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan 3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali 4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan 5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2	Daya Tanggap	6. Menginportasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian 7. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan 8. Kesiapan untuk membantu pelanggan 9. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan
3	Jaminan	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan 11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi 12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan 13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4	Empati	14. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan 15. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian 16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan 17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan 18. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman
5	Bukti Fisik	19. Peralatan modern 20. Fasilitas yang berdaya tarik visual 21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional 22. Materi-materi yang berkaitan dengan jasa berdaya tarik visual

Pada penelitian ini akan menggunakan ke lima (5) dimensi dan atribut untuk menentukan tingkat pelayanan PBB yang ada di kantor DISPENDA Kota Pekanbaru. Selain dimensi dan atribut, dalam metode Servqual juga ada kesenjangan (gap) yang dijadikan pedoman dalam melakukan pengukuran tingkat pelayannya. Menurut pendapat [12], bahwa kesenjangan (gap) dapat terbagi lima (5) yaitu: 1). *Knowledge Gap*, 2). *Standard Gap*, 3). *Delivery Gap*, 4). *Communications Gap*, 5). *Service Gap*. Kesenjangan (gap) yang dipergunakan dalam pengukuran tingkat pelayanan ini adalah dengan menentukan *Standard Gap*.

2.2.3 Skala Pengukuran *Service Quality*

Skala pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian yaitu Skala Likert. Skala Likert, merupakan rancangan dari R.A Likert, yang dapat dipergunakan untuk menentukan harapan dan persepsi pelanggan, serta dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan [12]. Skala Likert dapat juga dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena tertentu. Menurut [13], pernyataan dalam Skala Likert diberi skor 5,4,3,2, dan 1, serta berupa analisis tingkat kepentingan dan kinerja yang akan diisi atau dipilih responden, dengan lima kategori pernyataan ke dalam variabel X, yaitu: a).Sangat Puas (SP)=5, b).Pus (P)=4, c).Cukup Puas (CP)=3, d).Kurang Puas (KP)=2, dan Sangat Tidak Puas (STP)=1.

Variabel-variabel jawaban responden tersebut mewakili butir-butir tingkat kepuasan yang benar-benar menguraikan pelayanan. Semua jawaban butir-butir data mentah yang dihasilkan dan dikumpulkan tersebut, akan dilakukan pengolahan data yaitu berupa data ringkasan antara lain rata-rata (*average*) dan standar deviasi untuk setiap butir tingkat kepuasan pelanggan sehingga bisa diperbandingkan atau dianalisa untuk diambil kesimpulannya. Rumus yang dipergunakan untuk skala pengukuran metode *Servqual* antara lain:

$$X = \sum \frac{(fxi)}{N} \tag{1}$$

x = nilai yang akan dihitung

f = jumlah frekuensi untuk setiap variable

i = kategori dalam variable yang bersangkutan

N = jumlah responden

Tahap selanjutnya adalah dengan mencari nilai masing-masing variable dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X = \sum \frac{(NjxNi)}{N} \tag{2}$$

Ns = Nilai Sikap yang diberikan responden terhadap masing-masing variabel

Nj = Jumlah jawaban responden dari setiap variabel

Ni = Nilai masing-masing responden dari setiap variabel

n = Jumlah responden yang menjawab pertanyaan



Setelah kita memperoleh nilai dari masing-masing variable, selanjutnya kita akan mencari nilai dari indikatornya, dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai indikator} = \sum \frac{NI}{a} \quad (3)$$

NI = Nilai Indikator = Nilai sikap responden terhadap indicator

a = Jumlah variabel yang membentuk suatu indikator

Setelah nilai masing-masing variabel diperoleh, selanjutnya nilai ini dibandingkan dengan nilai standar berikut:

- a. $1,00 \leq \text{Nilai indikator} \leq 2,50$, artinya pelanggan mempunyai sikap yang negative terhadap indikator yang bersangkutan.
- b. $2,51 \leq \text{Nilai indikator} \leq 3,50$, artinya pelanggan mempunyai sikap yang netral terhadap indikator yang bersangkutan.
- c. $3,51 \leq \text{Nilai indikator} \leq 5,00$, artinya pelanggan mempunyai sikap yang positif terhadap indikator yang bersangkutan.

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan pada metode *Servqual* ini adalah:

- a. Menentukan daftar atribut-atribut pelayanan yang akan diukur. Untuk menentukan atribut apa saja yang akan ditampilkan, penyedia jasa dapat memulai dengan mengacu pada 5 dimensi utama kualitas jasa sebagai variabel penelitian Atribut-atribut yang dibuat berupa pertanyaan yang sesuai dengan maksud dari variabel masing-masing penelitian.
- b. Mengetahui pendapat pelanggan tentang atribut-atribut tersebut responden diminta untuk menjawab pertanyaan masing-masing yang ada dalam daftar tersebut, yaitu seberapa penting atau seberapa besar harapan pelanggan terhadap atribut tersebut, berapa besar bobot yang diberikan untuk masing-masing pelayanan yang diberikan dan seberapa baik prestasi jasa yang dirasakan pelanggan setelah memakainya.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Analisa dan pembahasan pada topik penelitian ini, dapat dijelaskan mengenai analisa service quality, tabel yang berhubungan daftar pertanyaan kuisioner pelanggan dan perhitungan untuk setiap variabel serta perancangan pembuatan sistemnya.

3.1 Analisa Service Quality

Supaya dapat mengetahui tingkat pelayanan pelanggan PBB di kantor DISPENDA Kota Pekanbaru, apakah telah memenuhi harapan dari para pelanggannya ataupun sebaliknya. Maka diperlukan analisa Servqual sebagai tolak ukurnya. Untuk mengetahui tingkat pelayanan, sesuai dengan nilai disetiap variabel akan dibandingkan dengan Nilai Standar, yaitu: a). $1,00 \leq \text{Nilai indikator} \leq 2,50$, artinya pelanggan mempunyai **Nilai Negative**, b). $2,51 \leq \text{Nilai indikator} \leq 3,50$, artinya pelanggan mempunyai **Nilai Netral**, c). $3,51 \leq \text{Nilai indikator} \leq 5,00$, artinya pelanggan mempunyai **Nilai Positif**.

- a. Menentukan daftar pertanyaan untuk responden (pelanggan) yang berhubungan dimensi dan atribut dari Servqual sebagai tolak ukurnya, sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Kuisioner Pelanggan

Bukti Fisik	
1	Sistem pembayaran PBB dengan menggunakan komputerisasi
2	Tata letak ruang tunggu di kantor DISPENDA
3	Kebersihan dan kerapian berpakaian pegawai
4	Penjelasan tentang pembayaran PBB dengan bantuan daya tarik visual (spanduk, brosur)
Jaminan	
5	Kepedulian pegawai terhadap barang yang ditinggalkan
6	Rasa aman ketika melakukan pembayaran PBB
7	Sikap pegawai sopan dalam melakukan transaksi
8	Kemampuan pegawai dalam menjawab setiap pertanyaan wajib pajak mengenai PBB
Empati	
9	Keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan
10	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi kepada wajib pajak
11	Kemampuan pegawai memberikan penjelasan tentang PBB kepada wajib pajak
12	Sikap pegawai dalam menerima keritikan wajib pajak terhadap kantor Dispenda
13	Hasil kerja pegawai yang memuaskan
Daya Tanggap	
14	Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
15	Kecepatan pegawai dalam melakukan tugasnya



16	Kecepatan pegawai dalam menanggapi keluhan melalui telpon
17	ketanggapan pegawai dalam menyelesaikan keluhan wajib pajak
Keandalan	
18	Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada wajib pajak
19	Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan masalah wajib pajak
20	Memberikan penjelasan secara rinci tentang PBB kepada wajib pajak baru.
21	Menyampaikan layanan sesuai waktu yang ditentukan
22	Pegawai menyimpan bukti pembayaran wajib pajak

- b. Membuat atau menentukan pernyataan jawaban responden (pelanggan) beserta dengan ketentuan untuk skor dari setiap jawaban yang dipilih atau diisi yang tercakup ke dalam variabel X, yang dapat dilihat pada tabel berikut sebagai berikut:

Tabel 3. Pernyataan Dan Skor Jawaban Responden

Variable X Pernyataan	Simbol	Skor
Sangat Puas	SP	5
Puas	P	4
Cukup Puas	CP	3
Kurang Puas	KP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

- c. Perhitungan Hasil Kuisioner, dari hasil kuisioner yang telah disebarkan kepada responden yang berjumlah 200 sd 250 orang, maka hasilnya akan dimasukkan kedalam setiap tabel variabel dimensinya dan dihitung menggunakan skala likert, yang nantinya akan menghasilkan Nilai Indikator pada setiap variabelnya. berdasarkan Nilai Indikator yang dihasilkan akan dapat diukur tingkat pelayanannya apakah sesuai dengan Nilai Standar. Pengukuran hasil kuisionernya dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

Variable Bukti Fisik	SP	P	CP	KP	STP	N	Sigma ($N_j \times X_{Ni}$)	NI
Sistem pembayaran PBB menggunakan komputerisasi	10	34	5	1	0	50	203	4,06
Tata letak ruang tunggu di kantor DISPENDA	4	38	6	2	0	50	194	3,88
Kebersihan dan kerapian berpakaian pegawai	3	33	12	2	0	50	187	3,74
Penjelasan tentang pembayaran PBB dengan bantuan daya tarik visual (spanduk, brosur)	3	25	21	1	0	50	180	3,60
Jumlah Responden						200		15,28
Nilai Indikator								3,82

Tabel 5. Hasil Perhitungan Variabel Jaminan (*Assurance*)

Variable Jaminan	SP	P	CP	KP	STP	N	Sigma ($N_j \times X_{Ni}$)	NI
Kepedulian pegawai terhadap barang yang ditinggalkan	6	22	21	1	0	50	183	3,66
Rasa aman ketika melakukan pembayaran PBB	4	24	20	2	0	50	180	3,60
Sikap pegawai sopan dalam melakukan transaksi	1	33	14	2	0	50	183	3,66
Kemampuan pegawai dalam menjawab setiap pertanyaan wajib pajak mengenai PBB	5	21	18	6	0	50	175	3,50
Jumlah Responden						200		14,42
Nilai Indikator								3,61



Tabel 6. Hasil Perhitungan Variabel Empati (*Empaty*)

Variable Empati	SP	P	CP	KP	STP	N	Sigma (NjXNi)	NI
Keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan	4	26	16	3	1	50	179	3,58
Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi kepada wajib pajak	1	29	16	4	0	50	177	3,54
Kemampuan pegawai memberikan penjelasan tentang PBB kepada wajib pajak	5	19	25	1	0	50	178	3,56
Sikap pegawai dalam menerima keritikan wajib pajak terhadap kantor DISPENDA	2	25	21	2	0	50	177	3,54
Hasil kerja pegawai yang memuaskan	6	21	23	0	0	50	183	3,66
Jumlah Responden						250		17,88
Nilai Indikator								3,58

Tabel 7. Hasil Perhitungan Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Variable Daya Tanggap	SP	P	CP	KP	STP	N	Sigma (NjXNi)	NI
Menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang dijanjikan	6	27	16	1	0	50	188	3,76
Kecepatan pegawai dalam melakukan tugasnya	7	29	10	3	0	50	190	3,80
Kecepatan pegawai dalam menanggapi keluhan melalui telepon	1	29	11	3	0	50	178	3,56
Ketanggapan pegawai dalam menyelesaikan keluhan wajib pajak	1	27	13	2	1	50	175	3,50
Jumlah Responden						200		14,62
Nilai Indikator								3,66

Tabel 8. Hasil Perhitungan Variabel Keandalan (*Reliabilitas*)

Variable Keandalan	SP	P	CP	KP	STP	N	Sigma (NjXNi)	NI
Pegawai bersifat ramah dan sopan kepada wajib pajak	8	24	15	3	0	50	187	3,74
kecepatan pegawai dalam menyelesaikan masalah wajib pajak	7	21	21	1	0	50	184	3,68
Memberikan penjelasan secara rinci tentang PBB kepada wajib pajak baru	1	28	19	1	1	50	177	3,54
Menyampaikan layanan sesuai waktu yang ditentukan	5	29	14	2	0	50	187	3,74
Pegawai menyimpan bukti pembayaran wajib pajak	4	27	17	2	0	50	183	3,66
Jumlah Responden						250		18,36
Nilai Indikator								3,67

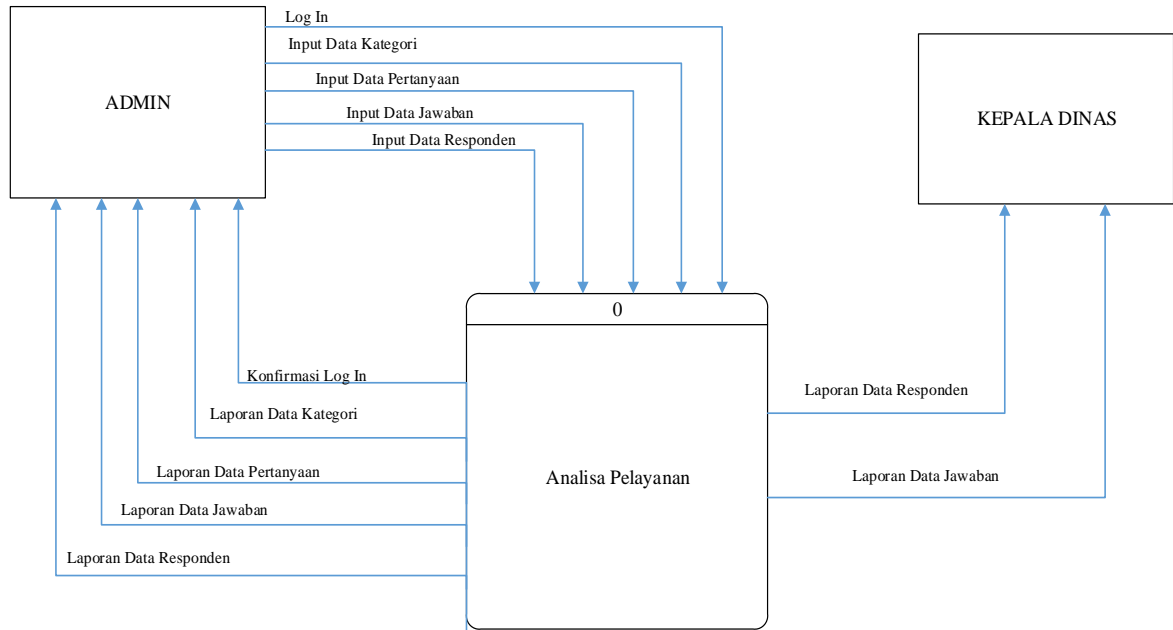
Dari hasil semua perhitungan diatas, didapat nilai indikator Bukti Fisik=3,82, Jaminan=3,61, Empati=3,58, Daya Tanggap=3,66 dan Keandalan=3,67. Jika semua nilai variabel tersebut dibandingkan dengan Nilai Standar yang sudah ditetapkan, maka semua nilai variabel Servqual termasuk kategori bernilai **Positif**.

3.2 Perancangan Sistem

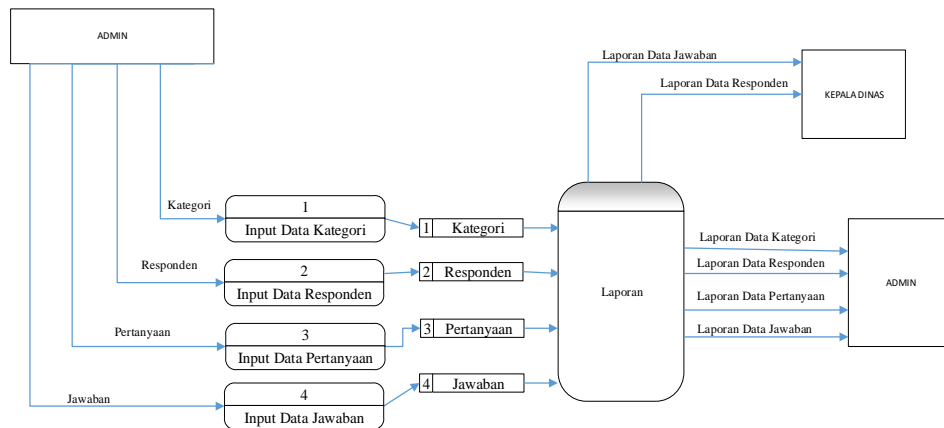
3.2.1 Data Flow Diagram



Data Flow Diagram, merupakan suatu bagan yang menggambarkan arus data dan proses yang terjadi dalam suatu sistem secara logika



Gambar 2. Context Diagram Perancangan Sistem



Gambar 3. Data Flow Diagram

3.2.1 Rancangan Input/Output

Berikut merupakan rancangan input dan output

Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru
Laporan : Data service quality

Variabel Keandalan	SP	P	CP	KP	KCP	N	Sigma	NI	Keterangan
9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	X(15)
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	9(5)	X(15)

Pekanbaru, 99-xxxxxxxxxxxx-9999
 Dinas Pendapatan Daerah
 (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)
 Kepala Dinas

Gambar 4. Perancangan Output



No	Pertanyaan	Kategori	Aksi
99	X(200)	X(20)	
↓	↓	↓	↓
99	X(200)	X(20)	

Input Data Pertanyaan	
Id pertanyaan	X(6)
Pertanyaan	X(200)
Kategori	X(15)
	SIMPAN BATAL

Gambar 5. Perancangan Input

4. IMPLEMENTASI

Implementasi merupakan suatu proses penerapan atau pembuktian terhadap apa yang telah dinyatakan ataupun dirancang kedalam bentuk yang telah menjadi tujuan. Implementasi Sistem Mengukur Tingkat Pelayanan PBB Menggunakan Metode *Service Quality*, dapat dilihat sebagai berikut:

a. Tampilan input pertanyaan responden



Gambar 6. Implementasi Input Pertanyaan Responden

b. Tampilan input jawaban responden



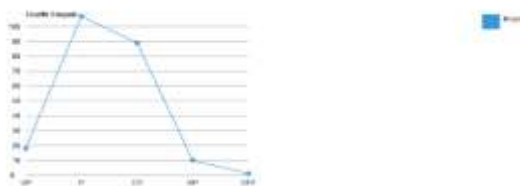
Gambar 7. Implementasi Input Jawaban Responden

c. Tampilan pertanyaan

No	Pertanyaan	Kategori
1	Pengadaan barang pembungkusan PBB dengan kualitas daya tarik sesuai (estetik, menarik)	Substansi Pajak
2	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan	Substansi Pajak
3	Tata letak ruang lingkup di sekitar lingkungan	Substansi Pajak
4	Adanya pembungkusan PBB dengan menggunakan pembungkusan	Substansi Pajak
5	Kebersihan lingkungan dengan menggunakan pembungkusan yang rapi	Daya Tanggapan
6	Kebersihan lingkungan dengan menggunakan pembungkusan yang rapi	Daya Tanggapan
7	Kebersihan lingkungan dengan menggunakan pembungkusan yang rapi	Daya Tanggapan
8	Menggunakan pembungkusan dengan daya tarik yang estetik	Daya Tanggapan
9	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan dengan menggunakan pembungkusan	Daya Tanggapan
10	Kebersihan lingkungan dengan menggunakan pembungkusan yang rapi	Daya Tanggapan
11	Kebersihan lingkungan dengan menggunakan pembungkusan yang rapi	Daya Tanggapan
12	Kebersihan lingkungan dengan menggunakan pembungkusan yang rapi	Daya Tanggapan

Gambar 8. Tampilan Output Pertanyaan

d. Tampilan hasil perhitungan variabel empati



Gambar 9. Tampilan Output Grafik Perhitungan Empati

Dari gambar di atas terlihat bahwa, untuk variabel empati dengan lima (5) pertanyaan diperoleh jawaban responden untuk kategori SP=20, P=139, CP=80, KP=10 dan STP=1, dari jumlah responden sebanyak 250 orang. Nilai Indikator (NI)=3,58 yang merupakan nilai positif.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil implementasi sistem dan pengujian yang dilakukan, didapatkan nilai indikator Bukti Fisik=3,82, Jaminan=3,61, Empati=3,58, Daya Tanggap=3,66 dan Keandalan=3,67. Jika semua nilai variabel tersebut dibandingkan dengan Nilai Standar yang sudah ditetapkan, maka semua nilai variabel Servqual termasuk kategori bernilai Positif. Semua dimensi Servqual menunjukkan bahwa tingkat pelayanan pelanggan sudah sesuai dengan nilai standar yang ditetapkan.

REFERENCES

- [1] P. Kpp and M. Petisah, "Jurnal Perpajakan Page 84," vol. 1, no. 2, pp. 83–97, 2020.
- [2] N. F. Karnedi and A. Hidayatulloh, "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," vol. 12, no. 1, pp. 1–9, 2019, doi: 10.22441/profita.2019.v12.01.001.
- [3] H. Affandi *et al.*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara," *J. Tek. Sipil*, vol. 6, no. 3, pp. 297–308, 2018.
- [4] R. A. Kamaroellah, "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Berdasarkan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Pamekasan," *IQTISHADIA J. Ekon. Perbank. Syariah*, vol. 4, no. 1, p. 82, 2017, doi: 10.19105/iqtishadia.v4i1.1158.
- [5] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [6] M. S. N. RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah*, no. 3. Jakarta: 2000, 1999.
- [7] S. D. kota Pekanbaru, *Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2011*, vol. 2, no. 3. Pekanbaru: 2011.
- [8] T. P. Astutik and M. Makmur, "(Studi pada Dinas Pendapatan Asli Daerah Kota Malang)," *Adm. publik*, vol. 2, no. 1, pp. 1–6, 2016.
- [9] A. Irma, "Keuangan Dan Aset Daerah Kota Palu," vol. 3, no. 2, pp. 1–9, 2019.
- [10] Y. Rabiyy, "Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh," *J. Bisnis Dan Kaji. Strateg. Manaj.*, vol. 1, no. 1, pp. 53–63, 2019, doi: 10.35308/jbkan.v1i1.912.
- [11] N. Paramitasari, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung," *J. Manaj. Magister*, vol. 02, no. 01, pp. 83–94, 2016.
- [12] M. S. Paramita, W. Agustin, P. Dania, and D. M. Iksari, "Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Dahlia " Pasuruan)," *J. Ind.*, vol. 4, no. 3, pp. 102–115, 2015.
- [13] T. Helmi, R. A. Munjin, and I. Purnamasari, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh Dllaj Kabupaten Bogor," *J. Governansi*, vol. 2, no. 1, p. 51, 2017, doi: 10.30997/jgs.v2i1.209.