

**TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SEMARANG TIMUR (STUDI KASUS PELAYANAN PAJAK
PENGHASILAN)**

Oleh:

Ivana Rantansari, Herbasuki Nurcahyanto

**Departemen Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Every citizen who have income, should report their income, wealth, and debt through SPT. One of the tax offices in Semarang is Tax Office of East Semarang. The aim of this research is to knowing the other dimensions of the taxpayer's satisfaction. This research method using the quantitative descriptive, and using the validity test and reliability test, also using the Importance Performance Analysis (IPA) for the analysis tool. The method of the collecting data are questionnaire and interview. The result of the research is that the level of performance of the employees are lower than the level of expectation. It can be seen from the processing result and the level of performance is 3,27, and the level of expectation is 3,56. According to the level of performance and expectation, the result of the percentage is 91,85% and belongs to satisfied. The recommendation of this research is the employees should do the education and training to fix the empathy and attitude dimensions so that will increasing the satisfaction of the taxpayers.

Keywords: The Satisfaction of the Taxpayers, Tangible, Empathy, Atribut, Attitude, Easiness

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai Warga Negara yang telah memiliki penghasilan, maka akan dihadapkan dengan kewajiban untuk membayar pajak. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian, mengatur laju inflasi, mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi, dan lain sebagainya. Warga Negara yang sudah memiliki penghasilan wajib melaporkan penghasilan, harta, dan juga hutangnya melalui SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). SPT adalah laporan pajak yang dilaporkan kepada Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak.

Salah satu KPP Pratama yang beroperasi di Kota Semarang adalah KPP Pratama Semarang Timur. KPP Pratama Semarang Timur menjalankan tugas pelayanan yang berhubungan dengan Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Kegiatan pelayanan yang dijalankan di KPP Pratama Semarang Timur sudah mengikuti aturan baik dari pusat maupun dari instansi itu sendiri. KPP Pratama Semarang Timur mengikuti peraturan Undang-Undang Perpajakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain mengikuti Undang-Undang Perpajakan, adapula Standar Operasional Prosedur (SOP) yang juga dibuat oleh pusat yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Aturan yang dibuat oleh KPP Pratama Semarang Timur yaitu bahwa kegiatan pelayanan mengikuti Maklumat Pelayanan yang harus dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Peningkatan kepuasan pelanggan menjadi strategi utama bagi instansi pemerintah di Indonesia. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Lukman dalam Harbani Pasolong (2011:144), kepuasan merupakan tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Atep Adya Barata (2004:35), harapan utama seorang pelanggan adalah memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sebanding. Organisasi akan memberikan layanan kepada pelanggan eksternal melalui jasa-jasa pelanggan internal (para pegawai). Wajib Pajak akan merasa sangat puas terhadap pelayanan di KPP Pratama Semarang Timur jika pelayanan yang diberikan seluruhnya dapat memenuhi harapan Wajib Pajak. Dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat mengukur kepuasan pelanggan diantaranya melalui dimensi *tangible*, *empathy*, *atribut*, *attitude*, dan *easiness* sehingga dapat diketahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan.

Tingkat kepuasan digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara harapan pengunjung dengan kinerja pelayanan. (Yuni Lestari dan Herbasuki Nurcahyanto:2017; Wahma Dewi Bintari dan Tri Yuniningsih:2017; Anisa Novia Jayanti dan Titik Djumiarti:2017).

Hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan

jasa pelayanan (Nopiyanti, Hardi Warsono dan Rihandoyo:2015)

Gambar 1

Kondisi Ruang Tunggu KPP Pratama Semarang Timur



Berdasarkan hasil wawancara awal (pra-survei) yang sudah penulis lakukan dengan beberapa narasumber selaku Wajib Pajak atau tamu di KPP Pratama Semarang Timur, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Permasalahan pertama dalam variabel kepuasan masyarakat yaitu dimensi *Empathy*, masih banyak Wajib Pajak yang merasa bahwa petugas KPP Pratama Semarang Timur melayani Wajib Pajak dengan kurang ramah, sehingga Wajib Pajak merasa kurang dihargai.

Permasalahan kedua dalam variabel kepuasan masyarakat yaitu dimensi *Empathy*. Menurut Wajib Pajak, sikap sopan santun yang ditunjukkan oleh petugas masih kurang, karena belum menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).

Peningkatan kinerja perlu dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak mengingat pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan

ekonomi negara serta masyarakatnya, dengan meningkatkan kinerja maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. (Anindita Ulfa Hadini, Dyah Lituhayu, Hesti Lestari:2012).

Permasalahan ketiga dalam variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu dimensi *Attitude*. Menurut Wajib Pajak, petugas KPP Pratama Semarang Timur belum menunjukkan sikap simpati ketika memberikan pelayanan.

Pemasalahan selanjutnya dalam variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu dimensi *Easiness* (kemudahan), yaitu inovasi yang telah dilaksanakan oleh KPP Pratama Semarang Timur. Pelaporan pajak secara daring (*online*) bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak, namun kurangnya sosialisasi mengenai cara penggunaan dan pelaksanaan sistem *online* tersebut, membuat Wajib Pajak yang gagap teknologi (*gaptek*) menjadi kesulitan.

Hasil penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kualitas layanan yang dibentuk oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah dimensi yang dapat diterima untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Daengs, Mahjudin, dan Mashudah Hufron, 2012 (dalam *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 12/2012, Volume 15). Hasil penelitian terdahulu lainnya dari sebuah studi yang dilakukan oleh Nurul Citra Noviandini, 2012 (dalam *Jurnal Nominal*, 2012, Volume 1), menyatakan bahwa adanya pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling* dan pengaruh persepsi

kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama.

Mengacu pada deskripsi situasi dan kondisi di KPP Pratama Semarang Timur, masih adanya kekurangan-kekurangan yang dirasakan oleh Wajib Pajak menyebabkan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan menjadi rendah. Kemudian perlu dicari lebih lanjut penyebab dari ketidakpuasan Wajib Pajak, karena mungkin masih ada faktor-faktor lain yang menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat. Hal tersebut mendorong dilakukan penelitian mengenai permasalahan tersebut dan mencari model penyaluran saran yang dinilai tepat dan mampu untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak, maka penelitian ini berjudul: **“TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SEMARANG TIMUR”**.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur.

D. Kerangka Pemikiran Teoritis

D.1 Kepuasan

Menurut Atep Adya Barata (2004:35), harapan utama seorang pelanggan adalah memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sebanding. Organisasi akan memberikan layanan kepada pelanggan eksternal melalui jasa-jasa pelanggan internal (para pegawai). Keberhasilan pelayanan terhadap pelanggan eksternal tergantung kepada kinerja pelanggan internal. Jadi penuhi dulu harapan para pelanggan internal (pegawai), kemudian barulah kita akan mendapat dukungan untuk dapat memenuhi harapan para pelanggan eksternal.

Menurut Lukman dalam Harbani Pasolong (2011:144), kepuasan merupakan tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Adapula menurut Gibson, Wexley dan Yulk dalam Harbani Pasolong (2011:144), kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut akan merasa puas, begitu pula sebaliknya.

Adapula pandangan menurut Sedarmayanti (2013:264), bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:81), manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima gap yaitu:

1. Gap 1 (gap persepsi manajemen).

Ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen.

2. Gap 2 (gap persepsi kualitas)
Gap persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.
3. Gap 3 (gap penyelenggaraan pelayanan)
Gap ini lahir jika pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan.
4. Gap 4 (gap komunikasi pasar)
Gap 4 lahir sebagai akibat dari adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen.
5. Gap 5 (gap kualitas pelayanan)
Gap kualitas pelayanan ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen.

Berdasarkan lima gap yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, maka dapat diketahui bahwa di KPP Pratama Semarang Timur termasuk dalam Gap 5 yaitu gap kualitas pelayanan. Hal ini karena pelayanan yang diharapkan oleh Wajib Pajak tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh Wajib Pajak.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:41), terdapat sepuluh dimensi mengenai kepuasan masyarakat, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/terjamah); terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi
2. *Reliable* (kehandalan); terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiveness* (tanggap); kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. *Competence* (kompeten); tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. *Courtesy* (ramah); sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
6. *Credibility* (dapat dipercaya); sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security* (merasa aman); jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko
8. *Access* (akses); terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication* (komunikasi); kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan); melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Berdasarkan sepuluh dimensi tersebut, kemudian Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi SERVQUAL yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada 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 penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpati dengan akurasi tinggi. Dapat pula diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para

pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu pemberi layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Adapula menurut Gaspersz dalam Hardiyansyah (2011:51), dimensi atau atribut kepuasan yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi
10. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV, dan sebagainya

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003:73), mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekadar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 5) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Adapula menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

E. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*, di mana menurut Sugiyono (2008:85) *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner dan wawancara.

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dikemukakan analisis data dengan menggunakan data kuantitatif. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak di KPP Pratama

Semarang Timur. Hasil penelitian didasarkan pada beberapa dimensi kepuasan yang meliputi *Tangible* (berwujud), *Empathy*

(empati), *Atribut* (pendukung pelayanan lainnya), dan juga faktor yang mempengaruhi

kepuasan yaitu *Attitude* (sikap pegawai) dan *Easiness* (kemudahan). Masing-masing dimensi memiliki beberapa sub dimensi yang keseluruhannya berjumlah 14, dan setiap sub dimensi mewakili satu pertanyaan.

Tabel 1**Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan dalam Dimensi *Tangible***

| No | Sub Dimensi | X | Y | \bar{X} | \bar{Y} | Tki | Tingkat Kepuasan |
|---|--|-----|-----|-------------|-------------|--------|------------------|
| 1 | Penampilan petugas dalam melayani pelanggan | 350 | 355 | 3,50 | 3,55 | 98,59% | Sangat Memuaskan |
| 2 | Kenyamanan tempat melakukan pelayanan | 349 | 358 | 3,49 | 3,58 | 97,48% | Sangat Memuaskan |
| 3 | Kemudahan dalam proses pelayanan | 349 | 355 | 3,49 | 3,55 | 98,30% | Sangat Memuaskan |
| 4 | Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan | 350 | 356 | 3,50 | 3,56 | 98,31% | Sangat Memuaskan |
| 5 | Penggunaan alat bantu dalam pelayanan | 352 | 358 | 3,52 | 3,58 | 98,32% | Sangat Memuaskan |
| Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Tangible</i> | | | | 3,50 | 3,56 | | |

Sumber: kuesioner yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa setelah dilakukan pengolahan kuesioner, nilai rata-rata tingkat kepuasan indikator yang pertama yaitu penampilan petugas dalam melayani pelanggan sebesar 3,50 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55, dan dengan perhitungan tingkat kesesuaian akan diperoleh skor 98,59% yang berada pada kategori sangat memuaskan. Indikator kedua yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan memiliki nilai rata-rata

tingkat kinerja sebesar 3,49 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58, dan kemudian diperoleh skor 97,48% yang berada pada kategori sangat memuaskan. Indikator ketiga yaitu kemudahan dalam proses pelayanan memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,49 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55, dan kemudian diperoleh skor 98,30% yang berada dalam kategori sangat memuaskan. Indikator keempat yaitu kedisiplinan petugas dalam

melakukan pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,50 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56 , serta skor 98,31 yang berada pada kategori sangat memuaskan. Indikator yang terakhir adalah penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,52 dan nilai rata-rata tingkat

harapan sebesar 3,58 serta skor sebesar 98,32% yang berada pada kategori sangat memuaskan. Setelah dilakukan perhitungan untuk masing-masing indikator, maka selanjutnya akan diketahui nilai rata-rata dimensi tingkat kinerja dimensi *Tangible* sebesar 3,50 dan nilai rata-rata tingkat harapan dimensi *Tangible* sebesar 3,56.

Tabel 2

Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan dalam Dimensi *Empathy*

| No | Sub Dimensi | X | Y | \bar{X} | \bar{Y} | Tki | Tingkat Kepuasan |
|--|---|-----|-----|-------------|-------------|--------|------------------|
| 1 | Petugas melayani dengan sikap ramah | 289 | 360 | 2,89 | 3,60 | 80,27% | Tidak Memuaskan |
| 2 | Petugas melayani dengan sikap sopan santun | 296 | 357 | 2,96 | 3,57 | 82,91% | Tidak Memuaskan |
| 3 | Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan | 293 | 356 | 2,93 | 3,56 | 82,30% | Tidak Memuaskan |
| Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Empathy</i> | | | | 2,92 | 3,57 | | |

Sumber: kuesioner yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2, indikator yang pertama yaitu petugas melayani dengan sikap ramah memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,89 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,60 serta skor tingkat kesesuaian sebesar 80,27% yang berada dalam kategori tidak memuaskan. Indikator yang kedua adalah petugas melayani dengan

sikap sopan santun yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,96 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,57 serta skor tingkat kesesuaian sebesar 82,91% yang berada pada kategori tidak memuaskan. Indikator yang terakhir adalah petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan yang memiliki nilai rata-rata

tingkat kinerja sebesar 2,93 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56 serta skor tingkat kesesuaian sebesar 82,30% yang berada pada kategori tidak memuaskan.

Setelah dilakukan perhitungan, maka dapat dilihat skor total rata-rata tingkat kinerja unsur *Empathy* sebesar 2,92 dan skor total rata-rata tingkat harapan sebesar 3,57.

Tabel 3

Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan dalam Dimensi *Atribut*

| No | Sub Dimensi | X | Y | \bar{X} | \bar{Y} | Tki | Tingkat Kepuasan |
|--|------------------------|-----|-----|-------------|-------------|--------|------------------|
| 1 | Kebersihan lingkungan | 351 | 357 | 3,51 | 3,57 | 98,31% | Sangat Memuaskan |
| 2 | Fasilitas ruang tunggu | 353 | 355 | 3,53 | 3,55 | 99,43% | Sangat Memuaskan |
| Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Atribut</i> | | | | 3,52 | 3,56 | | |

Sumber: kuesioner yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 3, indikator pertama yaitu kebersihan lingkungan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,51 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,57 serta skor tingkat kesesuaian sebesar 98,31% yang berada pada kategori sangat memuaskan. Indikator kedua yaitu fasilitas ruang tunggu dengan nilai rata-rata tingkat

kinerja sebesar 3,53 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55 serta skor tingkat kesesuaian sebesar 99,43% yang berada dalam kategori sangat memuaskan. Setelah dilakukan perhitungan, maka dapat diketahui nilai rata-rata tingkat kinerja dimensi *Atribut* sebesar 3,52 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55.

Tabel 4

Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan dalam Dimensi *Attitude*

| No | Sub Dimensi | X | Y | \bar{X} | \bar{Y} | Tki | Tingkat Kepuasan |
|----|-------------------------------|-----|-----|-----------|-----------|--------|------------------|
| 1 | Petugas melayani dengan ramah | 285 | 358 | 2,85 | 3,58 | 79,88% | Tidak Memuaskan |
| 2 | Penampilan petugas dalam | 296 | 356 | 2,96 | 3,56 | 83,14% | Tidak Memuaskan |

| | | | | | | | |
|---|--------------------|--|--|-------------|-------------|--|--|
| | melayani pelanggan | | | | | | |
| Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Attitude</i> | | | | 2,90 | 3,57 | | |

Sumber: kuesioner yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4, indikator pertama adalah petugas melayani dengan ramah dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,85 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58 serta skor tingkat kesesuaian sebesar 79,88% yang berada dalam kategori tidak memuaskan. indikator yang kedua adalah penampilan petugas dalam melayani pelanggan dengan nilai rata-

rata tingkat kinerja sebesar 2,96 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56 serta skor tingkat kesesuaian sebesar 83,14% yang berada dalam kategori tidak memuaskan. setelah dilakukan perhitungan, maka dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja dimensi *Attitude* sebesar 2,90 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,57.

Tabel 5

Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan Antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan dalam Dimensi *Easiness*

| No | Sub Dimensi | X | Y | \bar{X} | \bar{Y} | Tki | Tingkat Kepuasan |
|---|---------------------------------------|-----|-----|-------------|-------------|--------|------------------|
| 1 | Ketersediaan alur/bagan pelayanan | 351 | 355 | 3,51 | 3,55 | 98,87% | Sangat Memuaskan |
| 2 | Adanya sistem daring(<i>online</i>) | 353 | 358 | 3,53 | 3,58 | 98,60% | Sangat Memuaskan |
| Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y} <i>Easiness</i> | | | | 3,52 | 3,56 | | |

Sumber: kuesioner yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa indikator yang pertama yaitu ketersediaan alur/bagan pelayanan memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,51 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55 serta skor tingkat kesesuaian sebesar 98,87% yang berada pada kategori sangat memuaskan. Indikator kedua adalah adanya sistem daring (*online*) yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,53 serta

nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58 dan skor tingkat kesesuaian sebesar 98,60% yang berada pada kategori sangat memuaskan. Setelah dilakukan perhitungan, maka dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja dimensi *Easiness* sebesar 3,52 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56.

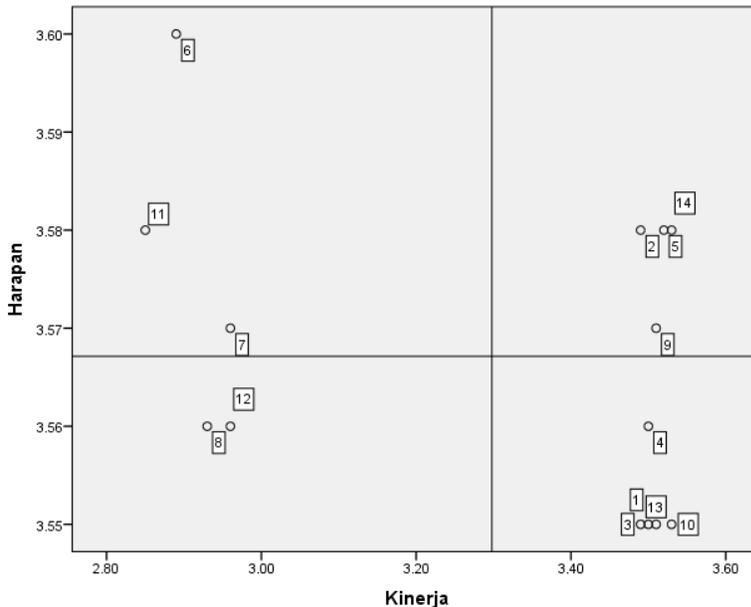
Berdasarkan kelima dimensi tersebut, maka dapat diketahui nilai total dari rata-rata

tingkat kinerja sebesar 3,27 dan nilai total dari rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56 serta skor tingkat kesesuaian total sebesar

91,85% yang berada pada kategori memuaskan.

Gambar 1

Diagram Kartesius Kepuasan Pelayanan Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur



Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan diagram Kartesius pada Gambar 3.1, dapat dilihat letak dimensi pelayanan hasil perpotongan tingkat kinerja dengan tingkat harapan, melalui diagram Kartesius tersebut dapat diketahui sejauh mana kepuasan pelanggan dari letak tiap dimensi pelayanan pada kuadran-kuadran yang terdapat pada diagram Kartesius. Adapun interpretasi dari diagram Kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A (Prioritas Utama/Konsentrasi)

Pada kuadran ini ditunjukkan dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh wajib

pajak tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak KPP Pratama Semarang Timur, sehingga tingkat kinerja di bawah rata-rata dan kurang memuaskan. Indikator pelayanan yang masuk dalam kuadran ini yaitu indikator nomor 6 yaitu mengenai keramahan petugas dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,89 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,60. Kemudian adapula indikator nomor 7 mengenai sikap sopan santun petugas yang masuk dalam kuadran ini yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,96 dan nilai rata-rata tingkat

harapan sebesar 3,57. Dan yang terakhir yaitu indikator nomor 11 mengenai sikap simpatik petugas yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,85 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58.

Kuadran B (Prestasi yang Baik/Pertahankan)

Pada kuadran ini menunjukkan dimensi pelayanan yang dianggap baik oleh wajib pajak. Kinerja dari pihak KPP Pratama Semarang Timur di atas rata-rata, sehingga wajib pajak menjadi puas. Ada 4 indikator yang masuk dalam kuadran B. Indikator pertama adalah pertanyaan nomor 2 mengenai kenyamanan ruang tunggu yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,49 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58. Indikator kedua adalah pertanyaan nomor 5 mengenai 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. Indikator ketiga yaitu pertanyaan nomor 9 yaitu mengenai kebersihan lingkungan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,51 serta nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,57. Dan yang terakhir yaitu indikator nomor 14 mengenai sistem daring (*online*) yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,53 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,58.

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh Wajib Pajak dan kurang diperhatikan oleh KPP Pratama Semarang Timur, sehingga institusi melakukannya secara wajar/biasa saja. Di dalam kuadran C terdapat 2 indikator, yang pertama adalah

Indikator nomor 8 mengenai sikap menghargai yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,93 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56. Kemudian Indikator selanjutnya yaitu nomor 12 mengenai penampilan petugas yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,96 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56.

Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh wajib pajak, akan tetapi kinerja pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Timur sangat baik yang sebenarnya sangat berlebihan. Di dalam kuadran ini terdapat 5 indikator. Indikator pertama yaitu pertanyaan nomor 1 mengenai penampilan petugas yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,50 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55. Indikator kedua yaitu pertanyaan nomor 3 mengenai kemudahan dalam proses pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,49 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55. Indikator ketiga yaitu pertanyaan nomor 4 mengenai kedisiplinan petugas yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,50 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,56. Kemudian Indikator keempat yaitu pertanyaan nomor 10 mengenai fasilitas di ruang tunggu yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,53 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55. Dan Indikator terakhir yaitu indikator nomor 13 mengenai ketersediaan alur/bagan pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,51 dan nilai rata-rata tingkat harapan sebesar 3,55.

G. PENUTUP

G.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.

G.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.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung:Pustaka Setia.
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Barata, Atep Adya. 2011. *Panduan Lengkap Pajak Penghasilan*. Jakarta:Transmedia Pustaka.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Judisseno, Rimsky. 2004. *Perpajakan*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik "Konsep, Teori dan Isu"*. Yogyakarta:Gava Media.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif:Teori dan Aplikasi*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung:Refika Aditama.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik "Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia"*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Bintari, Wahma Dewi dan Tri Yuniningsih. 2017. *Analisis Tentang Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Semarang*. Tersedia: <https://media.neliti.com/media/publications/100250-ID-analisis-tentang-kepuasan-pengunjung-di.pdf> (Diakses Pada 27 Maret 2018)
- Daengs, Achmad, dkk. 2012. *Increasing The Service Quality For Customer Satisfaction*. Dalam *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 12/2012, Volume 15. Tersedia : <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=11378>. (Diakses Pada 10 November 2017)
- Hadini, Anindita Ulfa dan Dyah Lituhayu. *Perubahan Sistem Organisasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari*. Tersedia: <https://media.neliti.com/media/publications/92577-ID-perubahan-sistem-organisasi-perpajakan-d.pdf> (Diakses Pada 27 Maret 2018)
- Jayanti, Anisa Novia dan Titik Djumiarti. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Program Sarase Warga Sukowati (Saraswati) Terhadap Pelayanan di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen (studi pelayanan pasien rawat inap)*. Tersedia:

- <https://media.neliti.com/media/publications/99674-ID-analisis-kepuasan-masyarakat-peserta-pro.pdf> (Diakses Pada 27 Maret 2018)
- Lestari, Yuni dan Herbasuki Nurcahyanto. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang*. Tersedia : <https://media.neliti.com/media/publications/97892-ID-analisis-tingkat-kepuasan-pasien-rawat-j.pdf> (Diakses Pada 27 Maret 2018)
- Nilawati, Hesti Chandra dan M. Khoiru Rusydi. 2013. *The Influence of The Satisfaction for The Service Taxation to SME's Tax Payer Compliance in Malang of East Java*. Dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Volume 1, 2013. Tersedia: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=188869> . (Diakses Pada 10 November 2017)
- Nopianti, Hardi Warsono dan Rihandoyo. 2015. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perijinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang*. Tersedia: <https://media.neliti.com/media/publications/95126-ID-analisis-indeks-kepuasan-masyarakat-pada.pdf> (Diakses Pada 27 Maret 2018)
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta*. Dalam *Jurnal Nominal*, Volume 1, 2012. Tersedia: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=6674>. (Diakses Pada 10 November 2017)
- Tambunan, Charlie, dkk. 2015. *The Factors Affecting CPA Firm Client Satisfaction*. Dalam *Jurnal Online Mahasiswa*, Volume 2, 2015. Tersedia: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=439317> . (Diakses Pada 10 November 2017)
- Tarigan, Josua. 2011. *Factors Influencing Users Satisfaction on E-Learning Systems*. Dalam *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 13, 2011. Tersedia: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=3830>. (Diakses Pada 10 November 2017)
- Yuniarti, Rahmi, dkk. 2013. *Analysis of Service Excellence Influence to The Taxpayer Satisfaction*. Dalam *Jurnal Manajemen*, Volume 2, 2013. Tersedia: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=191005> . (Diakses Pada 10 November 2017)