

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV serta dengan merujuk pada masalah dan tujuan penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Terdapat perbedaan antara nilai rata-rata (*mean*) persepsi dan ekspektasi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Bantul baik secara keseluruhan maupun per dimensi, dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
- Perbedaan tersebut disebabkan nilai rata-rata (*mean*) dari ekspektasi lebih besar dari persepsi wajib pajak, sehingga perbedaan tersebut bernilai negatif. Nilai negatif tersebut menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Bantul masih kurang dari apa yang diharapkan oleh wajib pajak.

5.2. Saran

Saran perbaikan untuk dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dapat dirangkum menjadi satu karena pada dasarnya kelima dimensi tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain, artinya perbaikan yang dilakukan terhadap masing-masing dimensi akan berdampak pada

peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Fokus perbaikan secara garis besar terbagi atas lima poin penting yaitu:

1. Membangun Manajemen Pelayanan Publik yang Handal

Manajemen pelayanan pada sektor publik sebagai suatu keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dituntut memiliki karakteristik yaitu memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani (*wide stakeholders*), memiliki tujuan sosial serta akuntabel pada publik. Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) yang dicirikan dengan lebih memfokuskan pada pemberdayaan masyarakat, menerapkan sistem kompetisi dan pencapaian target yang didasarkan pada visi, misi, tujuan, dan sasaran.

2. Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia

Dalam rangka mewujudkan manajemen pelayanan publik yang handal tersebut, diperlukan elemen-elemen pendukung yang juga perlu ditingkatkan kualitasnya. Elemen utama yang perlu dipersiapkan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini petugas SAMSAT sebagai pihak yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk melayani wajib pajak. Beberapa upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas petugas pajak yaitu:

- a. Pembinaan terhadap manajemen kepegawaian. Berdasarkan pengamatan di lapangan, penulis menyarankan perlu adanya penambahan jumlah personil petugas pajak, karena petugas yang ada saat ini masih dirasa kurang bahkan masih dibawah standar. Penambahan petugas ini harus dilakukan dengan menerapkan pola rekrutmen yang benar sesuai dengan peraturan dan berdasarkan kompetensi. Demikian pula dalam pengembangan pegawai, Penilaian Prestasi Kerja (PPK), pola karir, penggajian, sistem *reward and punishment*, promosi, pemberhentian dan sebagainya. Semua perubahan itu perlu dilakukan dengan komitmen dan konsistensi yang tinggi.
- b. Peningkatan kemampuan atau kompetensi yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) maupun non diklat. Perubahan melalui diklat dapat dilakukan dengan melakukan berbagai kursus, pendidikan formal maupun non formal atau pendidikan lainnya yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau kompetensi teknis maupun perubahan pola pikir, moral, dan perilaku petugas pajak. Meskipun merubah pola pikir, moral dan perilaku petugas pajak melalui diklat memang tidak mudah, tetapi tetap perlu dilakukan, sementara peningkatan kemampuan atau kompetensi melalui non diklat dapat dilakukan dengan menciptakan situasi dan kondisi kerja yang kondusif untuk terjadinya peningkatan kemampuan, melakukan mutasi secara berkala, menciptakan hubungan antar personal yang harmonis dan lain sebagainya. Adanya usaha peningkatan kemampuan dan kompetensi diharapkan dapat meningkatkan

pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan perilaku (*attitude*) untuk menciptakan petugas yang memiliki semangat pengabdian yang tinggi dalam melayani masyarakat yang selalu bertindak hemat, efisien, rasional, transparan, dan akuntabel.

3. Perbaiki Fasilitas, Sarana, dan Prasarana Fisik

Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas baik juga harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar tugas pokok dan fungsi serta kewajiban petugas pajak dapat terlaksana dengan baik. Sarana dan prasarana yang memadai, lengkap dan canggih akan mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, peraturan yang jelas dalam pemberian pelayanan masyarakat akan memberikan pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan. Beberapa hal yang perlu dilakukan untuk memperbaiki fasilitas, sarana, dan prasarana di Kantor Bersama SAMSAT Bantul yaitu:

- a. Perlu segera diadakan koordinasi dengan instansi terkait di Kantor SAMSAT Bantul untuk membahas perencanaan pembangunan sarana dan prasarana sesuai dengan standar dan mengajukan usulan ke pemerintah provinsi agar diadakan anggaran untuk pelaksanaan pembangunannya, sehingga dengan adanya tempat parkir yang memadai akan memudahkan wajib pajak dalam memarkir kendaraannya dan memudahkan petugas untuk dapat melakukan cek fisik kendaraan.
- b. Selain itu, melihat keluhan yang dikemukakan dari beberapa wajib pajak, penulis menyarankan perlu adanya penambahan kipas, dan memindah

letak mesin AC di bagian cek fisik kendaraan, agar wajib pajak yang menunggu di bagian cek fisik lebih nyaman.

- c. Pembenahan juga perlu dilakukan terhadap sistem antrian di SAMSAT Bantul. Peneliti menyarankan agar sistem antrian dibuat secara terkomputerisasi agar meminimalisir kesalahan dalam urutan pemanggilan, sehingga wajib pajak dapat mengantri dan dilayani sesuai dengan urutannya.
- d. Terakhir, perlu adanya optimalisasi terhadap media penyampaian informasi kepada wajib pajak seperti perlu adanya brosur, atau *leaflet* tentang bagaimana mekanisme pembayaran PKB, hal ini dilakukan agar wajib pajak yang baru pertama kali datang tidak kebingungan.

4. Peningkatan dan Penyesuaian Teknologi Pelayanan

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah berdampak kepada penyelenggaraan pemerintahan, termasuk didalamnya adalah dalam kegiatan pelayanan publik. Dalam perkembangan lebih lanjut, pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan disebut *e-Gov (electronic-government)* yaitu pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Melalui proses tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-isntansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua

informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Contoh layanan ini adalah adanya SAMSAT *online*. Pelayanan publik berbasis teknologi ini merupakan proyek jangka panjang karena membutuhkan waktu perencanaan dan pengimplementasian yang lama. Selain itu, beberapa kendala juga harus diperhatikan khususnya untuk SAMSAT Bantul, antara lain budaya IT belum meluas karena masyarakatnya mayoritas adalah petani dan buruh yang notabene belum terlalu familiar dengan internet, mereka lebih menyukai metode tradisional yaitu bertatap muka langsung. Oleh karena itu perlu adanya sosialisasi dan persiapan infrastruktur yang memadai agar nantinya sistem *online* ini bisa optimal.

5. Adanya Kontrol Bersama terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Ketika pelayanan publik menjadi perhatian semua pihak, maka mekanisme penyediaan pelayanan idealnya dikelola dan dikontrol oleh lebih dari satu pihak, terutama oleh pihak-pihak yang terkait secara langsung. Adanya kontrol bersama ini, akan membuat suatu sistem yang menggerakkan proses ke arah penyempurnaan yang terus menerus mengakomodasi kepentingan semua pihak. Masyarakat dalam hal ini wajib pajak hendaknya juga diberi akses untuk dapat ikut mengontrol dan mengawasi kualitas dan prosedur pelayanan yang diberikan misalnya dengan cara mengoptimalkan sistem kotak saran dan survei kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andy Kamto Blog, 2012. *Balik Nama Kendaraan Bermotor di Polres Bantul*. ([http://www.andykamto.com/balik-nama-kendaraan-bermotor-bnkb-di-polres bantul/](http://www.andykamto.com/balik-nama-kendaraan-bermotor-bnkb-di-polres-bantul/), diakses 16 Agustus 2013)
- Boediono, B., (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- De Vrye, Catherine., (1997). *Good Service is Good Business : 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Djumana, Noorsyamsa., (1994). *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Jakarta : LAN.
- Gasperz, Vincent., (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Yayasan Indonesia Emas.
- Hartono, Jogiyanto., (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Hesket, Sasser, dan Schlesinger., (1997). *The Service Profit Chain*. New York : The Free Press.
- Jogja TV, 2012. *Pelayanan Publik di Bantul Belum Maksimal*. ([http://www.jogjatv.tv/berita/27/04/2012/pelayanan-publik-di-bantul-belum maksimal](http://www.jogjatv.tv/berita/27/04/2012/pelayanan-publik-di-bantul-belum-maksimal), diakses 15 Agustus 2013).
- Jotter Area Blog, 2008. *Sistem Antrian di Samsat Bantul yang Kacau*. (<http://jotterarea.blogspot.com/2008/06/sistem-antrian-di-samsat-bantul-yang.html>, diakses 15 Agustus 2013).
- Karepesina., (2007). *Pelayanan Publik yang Akomodatif, Populis, Volume 1 No 2*, Jakarta
- Kotler, Philip., (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Edisi Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, Christoper H., (1994). *Product Plus : How Product + Service = Competitive Advantage*. New York : McGraw Hill.
- Martila dan James, (1977). *Importance Performance Analysis*, Jurnal of Marketing.
- Novelia, Kiki Rizki., (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap Kota Depok)*. Skripsi.
- Osborne, David & T. Gaebler, (1992), *Reinventing Government: How The Enterpreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: a Plume Book.

- Prasetiani, Sri., (2010). *Studi Persepsi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta*. Skripsi.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah., (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Priyatno, Dwi., (2012). *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendadaran Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Gava Media
- Ratminto & Atik Septi Winarsih., (2005), *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma., (2006) *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4*. Salemba Empat. Jakarta
- Silaban, Reinhard., (2004). *Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu)*. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Sinambela, Lijan Poltak., (2006), *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: Bumi Aksara
- Soeprapto, Riyadi., (2005), Pengembangan Model Citizen's Charter dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, *Delegasi No. 2 Agustus 2005; halaman123-150*.
- Suara Merdeka Online, 2006. *Kecewa Samsat Bantul dan Temanggung*. (<http://www.suamerdeka.com/harian/0607/28/opia.htm>, diakses 18 Agustus 2013).
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syahbana, Aziz Nur Adji Purnamaning., (2004). *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung*. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Umar, Husein., (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yamane, Taro., (1967), *Elementary Sampling Theory*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman & L.L. Berry., (1990), *Delivering Quality Services:Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN 1

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	NAMA	USIA	KELAMIN		PENDIDIKAN TERAKHIR						PEKERJAAN UTAMA				
			1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
1	HENDRA YOSAFAT	22	1					1							1
2	HERMIYATI	28		1				1				1			
3	WIDODO	37	1			1									1
4	YANTO	35	1						1			1			
5	CANGGIH	20	1				1							1	
6	KISYADI	23	1				1					1			
7	WAHRONO	59	1			1					1				
8	DWI YUNIANINGSIH	35		1			1						1		
9	SITI NUR HIDAYATI	44		1					1		1				
10	E. NURJI MARSIA	27		1				1				1			
11	JONI	38	1				1					1			
12	MARJIYONO	54	1				1						1		
13	HUDHA	24	1				1					1			
14	NY. SUPARDI	42		1					1						1
15	ROMADHON	37	1				1					1			
16	SITI MAWADATI	52		1						1	1				
17	ROIS	30	1				1					1			
18	IDA	27		1					1				1		
19	SITI AMINAH	40		1			1						1		
20	DONI SETIAWAN	22	1				1						1		

No.	NAMA	USIA	KELAMIN		PENDIDIKAN TERAKHIR						PEKERJAAN UTAMA				
			1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
22	TARMINI	31		1		1									1
23	TIKA	23		1			1					1			
24	EDY ISWANTO	21	1				1						1		
25	YATI	32		1			1								1
26	HANUNG	33	1				1					1			
27	NDARU	31	1					1				1			
28	NGADNAN	59	1						1		1				
29	NN (PRIA)	30	1				1								1
30	ALFONSUS RYAN	21	1				1							1	
31	A. TULUS	30	1				1						1		
32	P. HERBOWO	22	1				1							1	
33	MANDUR	53	1		1								1		
34	SARIMAN	54	1			1						1			
35	GIRAN	53	1				1						1		
36	YOSIE	22	1				1							1	
37	SUDARIYAH	58		1					1		1				
38	SETIADY	38	1			1						1			
39	RIYANTO N	21	1				1					1			
40	ACHTADI	32	1				1					1			
41	ANGGIS PARYONO	23	1				1								1
42	HANGO	20	1				1					1			
43	RULLY	25		1			1								1
44	ASTUTI	30		1					1			1			
45	RIO DURI	30	1						1						1

No.	NAMA	USIA	KELAMIN		PENDIDIKAN TERAKHIR						PEKERJAAN UTAMA				
			1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
47	ACHMAD IHSAN	23	1				1							1	
48	INO ODINSON	22	1					1						1	
49	IMAM AGUS	25	1					1						1	
50	ARIF M	27	1					1						1	
51	SLAMET SUMEKTO	56	1		1										1
52	GALUH DIAN P. D.	29		1						1					1
53	MUHAJI	32	1			1						1			
54	TUTIK	62		1		1									1
55	ELIS	35		1			1								1
56	LILIS	50		1			1								1
57	TINI	39		1		1									1
58	ERNI	25		1				1							1
59	JUMIDAN	47	1			1						1			
60	SURYADI	24	1				1								1
61	WATI	34		1			1						1		
62	YADI	67	1				1						1		
63	KIDI	50	1		1								1		
64	NN (PRIA)	50	1			1									1
65	JUNA	22	1				1							1	
66	LANA	22		1				1							1
67	NGATIAH	48		1			1								1
68	WAHYU	22	1				1							1	
69	SATYA	33	1				1					1			
70	CAHYADI	31	1					1				1			

No.	NAMA	USIA	KELAMIN		PENDIDIKAN TERAKHIR						PEKERJAAN UTAMA				
			1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
72	RINI	28		1					1				1		
73	KUDI	30		1		1									1
74	TANTI	27		1				1				1			
75	SETIO	35	1						1			1			
76	SITI	51		1						1	1				
77	SRI	40		1			1						1		
78	RINI	30		1		1									1
79	MARCO KILIMA	23	1				1							1	
80	TRI	29	1							1		1			
81	SARTONO	43	1				1						1		
82	PARTI	85		1					1						1
83	AFIB MUNAJIB	25	1						1						1
84	TRI	32	1						1			1			
85	NY. TARNO	58		1					1					1	
86	FRIDOLIN	22	1				1							1	
87	ALFA	22	1				1							1	
88	ARFIAN	22	1				1							1	
89	TIYAH	34		1		1						1			
90	NOVI TRIYANI	27		1			1								1
91	BOKIMAN	53	1						1		1				
92	SUKIRJO	50	1						1			1			
93	BASUKI	63	1				1				1				
94	MARDICAN	58		1				1			1				
95	AGUS SETIAWAN	20	1				1						1		

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Untuk kepentingan data (mohon diisi)

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban Anda)		
1. Nama Responden	
2. Umurtahun	
3. Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir	1. SD ke Bawah 2. SMP 3. SMA	4. D1-D2-D3 5. S1 6. S2 ke Atas
5. Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
6. Jenis Kendaraan Bermotor	1. Sepeda Motor 2. Mobil (Sedan, Jeep, St Wagon) 3. Bus	4. Truck, Pick Up 5. Kendaraan Khusus

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)

(Beri tanda X pada angka yang sesuai dengan jawaban Anda)

ITEM	PERTANYAAN	JAWABAN									
		YANG DIHARAPKAN					KONDISI SAAT INI				
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Ketersediaan tempat parkir	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Cukup Memadai	Memadai	Sangat Memadai	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Cukup Memadai	Memadai	Sangat memadai
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	2. Ketersediaan ruang tunggu	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Cukup Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Cukup Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	3. Informasi tentang PKB di papan informasi	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Cukup Jelas	Jelas	Sangat Jelas	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Cukup Jelas	Jelas	Sangat Jelas
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	4. Kelengkapan peralatan kantor kantor/komputerisasi administrasi	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

TEM	PERTANYAAN	JAWABAN									
		YANG DIHARAPKAN					KONDISI SAAT INI				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	10. Petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah wajib pajak	Tidak Cekatan	Kurang Cekatan	Cukup Cekatan	Cekatan	Sangat Cekatan	Tidak Cekatan	Kurang Cekatan	Cukup Cekatan	Cekatan	Sangat Cekatan
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	11. Kesiapan Petugas membantu wajib pajak setiap saat	Tidak Siap	Kurang Siap	Cukup Siap	Siap	Sangat Siap	Tidak Siap	Kurang Siap	Cukup Siap	Siap	Sangat Siap
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	12. Kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan wajib pajak	Lamban	Kurang Sigap	Cukup Sigap	Sigap	Sangat Sigap	Lamban	Kurang Sigap	Cukup Sigap	Sigap	Sangat Sigap
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. kesediaan petugas dalam memberi informasi mengenai pajak kepada wajib pajak	Tidak Bersedia	Kurang Bersedia	Cukup Bersedia	Bersedia	Sangat Bersedia	Tidak Bersedia	Kurang Bersedia	Cukup Bersedia	Bersedia	Sangat Bersedia	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	14. Ketersediaan petugas pajak di setiap bagian	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	15. Pendidikan/ pengetahuan petugas pajak mengenai PKB	Tidak Terdidik	Kurang Terdidik	Cukup Terdidik	Terdidik	Sangat Terdidik	Tidak Terdidik	Kurang Terdidik	Cukup Terdidik	Terdidik	Sangat Terdidik
1		2	3	4	5	1	2	3	4	5	

ITEM	PERTANYAAN	JAWABAN									
		YANG DIHARAPKAN					KONDISI SAAT INI				
	20. Kemampuan memberikan pelayanan secara individu	Buruk	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Buruk	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	21. Penyediaan waktu bimbingan/konsultasi oleh petugas untuk menyelesaikan masalah PKB	Tidak Tersedia	Kurang Tersedia	Cukup Tersedia	Tersedia	Sangat Tersedia	Tidak Tersedia	Kurang Tersedia	Cukup Tersedia	Tersedia	Sangat Tersedia
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	22. Kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan wajib pajak	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	soal1	soal2	soal3	soal4	soal5	soal6	soal7	soal8	soal9	soal10	soal11	soal12	soal13	soal14	soal15	soal16	soal17	soal18	soal19	soal20	soal21	soal22	Total
Pearson Correlation	,203*	,321**	,389**	,437**	,484**	,359**	,445**	,467**	,525**	,500**	,603**	,560**	,539**	,668**	,571**	,499**	,524**	,611**	,518**	1	,458**	,787**	,765**
soal20 Sig. (2-tailed)	,043	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,157	,235*	,217*	,221*	,282**	,311**	,308**	,296**	,547**	,412**	,448**	,461**	,355**	,551**	,414**	,385**	,411**	,379**	,457**	,458**	1	,585**	,590**
soal21 Sig. (2-tailed)	,119	,019	,030	,027	,004	,002	,002	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,245*	,312**	,390**	,422**	,441**	,410**	,473**	,531**	,631**	,621**	,609**	,481**	,570**	,608**	,580**	,559**	,518**	,548**	,564**	,787**	,585**	1	,794**
soal22 Sig. (2-tailed)	,014	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,439**	,566**	,623**	,625**	,628**	,539**	,687**	,757**	,792**	,786**	,779**	,745**	,722**	,772**	,714**	,631**	,673**	,653**	,637**	,765**	,590**	,794**	1
Total Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	soal1	soal2	soal3	soal4	soal5	soal6	soal7	soal8	soal9	soal10	soal11	soal12	soal13	soal14	soal15	soal16	soal17	soal18	soal19	soal20	soal21	soal22	Total
Pearson Correlation	,242*	,247*	,334**	,302**	,146	,342**	,288**	,327**	,447**	,247*	,308**	,431**	,544**	,486**	,454**	,551**	,494**	,400**	,336**	,411**	1	,500**	,632**
soal21 Sig. (2-tailed)	,015	,013	,001	,002	,146	,000	,004	,001	,000	,013	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,243*	,213*	,361**	,489**	,236*	,445**	,452**	,526**	,342**	,290**	,406**	,446**	,393**	,507**	,545**	,406**	,460**	,500**	,591**	,644**	,500**	1	,702**
soal22 Sig. (2-tailed)	,015	,034	,000	,000	,018	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,366**	,483**	,592**	,581**	,534**	,702**	,624**	,702**	,668**	,570**	,693**	,742**	,781**	,777**	,710**	,673**	,666**	,690**	,615**	,678**	,632**	,702**	1
Total Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 4

UJI RELIABILITAS HASIL KUESIONER PENELITIAN

UJI RELIABILITAS EKSPEKTASI

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	100	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	23

UJI RELIABILITAS PERSEPSI

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	100	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	23

LAMPIRAN 5

UJI NORMALITAS HASIL KUESIONER PENELITIAN

UJI NORMALITAS EKSPEKTASI DAN PERSEPSI

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Persepsi	Ekspektasi
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,2564	4,2336
	Std. Deviation	,51070	,39192
Most Extreme Differences	Absolute	,083	,102
	Positive	,042	,102
	Negative	-,083	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,833	1,021
Asymp. Sig. (2-tailed)		,491	,248

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 6

STATISTIK DESKRIPTIF HASIL KUESIONER PENELITIAN

STATISTIK DESKRIPTIF EKSPEKTASI

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
pertanyaan1	100	2	5	4,05	,687
pertanyaan2	100	2	5	4,06	,679
pertanyaan3	100	2	5	4,24	,605
pertanyaan4	100	3	5	4,14	,551
pertanyaan5	100	3	5	4,20	,532
pertanyaan6	100	3	5	4,07	,498
pertanyaan7	100	3	5	4,25	,592
pertanyaan8	100	3	5	4,18	,539
pertanyaan9	100	3	5	4,21	,608
pertanyaan10	100	1	5	4,22	,660
pertanyaan11	100	3	5	4,25	,575
pertanyaan12	100	3	5	4,15	,539
pertanyaan13	100	2	5	4,32	,634
pertanyaan14	100	3	5	4,26	,562
pertanyaan15	100	3	5	4,24	,588
pertanyaan16	100	3	5	4,32	,584
pertanyaan17	100	3	5	4,26	,525
pertanyaan18	100	3	5	4,24	,495
pertanyaan19	100	3	5	4,42	,554
pertanyaan20	100	3	5	4,33	,604
pertanyaan21	100	3	5	4,25	,539
pertanyaan22	100	3	5	4,48	,577
Valid N (listwise)	100				

STATISTIK DESKRIPTIF PERSEPSI

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
pertanyaan1	100	1	5	2,68	,827
pertanyaan2	100	1	4	2,90	,847
pertanyaan3	100	1	5	3,09	,866
pertanyaan4	100	1	5	3,37	,734
pertanyaan5	100	2	4	3,43	,769
pertanyaan6	100	1	5	3,40	,752
pertanyaan7	100	1	5	3,43	,685
pertanyaan8	100	1	5	3,41	,726
pertanyaan9	100	1	5	3,42	,843
pertanyaan10	100	1	4	3,27	,839
pertanyaan11	100	2	5	3,42	,741
pertanyaan12	100	1	5	3,23	,839
pertanyaan13	100	1	5	3,22	,799
pertanyaan14	100	1	5	3,27	,886
pertanyaan15	100	2	5	3,47	,658
pertanyaan16	100	1	5	3,16	,735
pertanyaan17	100	2	5	3,35	,657
pertanyaan18	100	1	5	3,18	1,019
pertanyaan19	100	1	5	3,42	,901
pertanyaan20	100	1	4	3,35	,609
pertanyaan21	100	1	5	2,87	,950
pertanyaan22	100	1	5	3,30	,785
Valid N (listwise)	100				

LAMPIRAN 7

UJI HIPOTESIS HASIL KUESIONER PENELITIAN

UJI HIPOTESIS SECARA KESELURUHAN DIMENSI

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	persepsi	3,2564	100	,51070	,05107
	ekspektasi	4,2336	100	,39192	,03919

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	persepsi & ekspektasi	100	-,122	,226

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	90% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	persepsi - ekspektasi	-,97727	,68068	,06807	-1,09029	-,86425	-14,357	,000	

UJI HIPOTESIS HASIL KUESIONER PENELITIAN

UJI HIPOTESIS SECARA PER DIMENSI

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Persepsi_Tangible	3,0100	100	,59024	,05902
	Ekspektasi_Tangible	4,1225	100	,46533	,04653
Pair 2	Persepsi_Reliability	3,4180	100	,57637	,05764
	Ekspektasi_Reliability	4,1820	100	,42269	,04227
Pair 3	Persepsi_Responsiveness	3,2850	100	,64061	,06406
	Ekspektasi_Responsiveness	4,2350	100	,50355	,05035
Pair 4	Persepsi_Assurance	3,3125	100	,59073	,05907
	Ekspektasi_Assurance	4,2700	100	,43906	,04391
Pair 5	Persepsi_Emphaty	3,2240	100	,65461	,06546
	Ekspektasi_Emphaty	4,3440	100	,43770	,04377

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Persepsi_Tangible & Ekspektasi_Tangible	100	-,032	,751
Pair 2	Persepsi_Reliability & Ekspektasi_Reliability	100	,020	,847
Pair 3	Persepsi_Responsiveness & Ekspektasi_Responsiveness	100	-,053	,599
Pair 4	Persepsi_Assurance & Ekspektasi_Assurance	100	-,095	,347
Pair 5	Persepsi_Emphaty & Ekspektasi_Emphaty	100	-,167	,096

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	Df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	90% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Persepsi_Tangible - Ekspektasi_Tangible	-1,11250	,76325	,07632	-1,23923	-,98577	-14,576	99	,000
Pair 2	Persepsi_Reliability - Ekspektasi_Reliability	-,76400	,70804	,07080	-,88156	-,64644	-10,790	99	,000
Pair 3	Persepsi_Responsiveness - Ekspektasi_Responsiveness	-,95000	,83560	,08356	-1,08874	-,81126	-11,369	99	,000
Pair 4	Persepsi_Assurance - Ekspektasi_Assurance	-,95750	,76875	,07688	-1,08514	-,82986	-12,455	99	,000
Pair 5	Persepsi_Emphaty - Ekspektasi_Emphaty	-1,12000	,84614	,08461	-1,26049	-,97951	-13,237	99	,000

LAMPIRAN