

Analisis Kepuasan Pengguna Layanan *Tax Center* Politeknik Negeri Jember

R. Alamsyah Sutantio¹, Oryza Ardhiarisca^{2*}, Rahma Rina Wijanti³, Avisenna Harkat⁴, Nur Azizah Wandinia Ghozali⁵, Diki Ardiansyah⁶, Arti Febriani Pratiwi⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Politeknik Negeri Jember, Indonesia

¹⁾ alamsyah@polije.ac.id, ²⁾ oryza_risca@polije.ac.id, ³⁾ rahma@polije.ac.id,

⁴⁾ avisenna@polije.ac.id, ⁵⁾ nurwandinia27@gmail.com, ⁶⁾ ardiansyahdiki034@gmail.com,

⁷⁾ febrianiwi12@gmail.com

*Corresponding Author

Diajukan : 9 September 2024

Disetujui : 23 September 2024

Dipublikasikan : 1 Oktober 2024

ABSTRACT

This research activity aims to conduct an analysis of service user satisfaction for Jember State Polytechnic Tax Center service users. It is hoped that the results of this research can provide suggestions for improving Tax Center services in the future. Respondents in this research were users of the Jember State Polytechnic Tax Center service. The number of respondents was determined using the Slovin equation so that the respondents in this study were 56 respondents. This research data was obtained by distributing questionnaires. The data obtained was analyzed for data quality through testing the validity and reliability of the data. Next, it will be analyzed further using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The research provides results showing that the level of satisfaction with using Tax Center services is within satisfaction with an index of 80.42%. To be able to improve services, several priority improvements are needed, namely attributes in Quadrant I. These attributes include access to position information about service procedures, technology systems, information containing all service procedures as well as instructions for filling out service documents, accessibility of Tax Center locations, schedules, definite service, as well as the discipline of tax volunteers in providing services

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Service Quality, Tax Volunteer, Tax Center.*

PENDAHULUAN

Layanan publik dimaknai sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada publik sesuai dengan peraturan (Widanti, 2022). Peningkatan kualitas layanan publik merupakan salah satu sasaran reformasi birokrasi (INDONESIA, n.d.). Setiap organisasi sektor publik seyogyanya memberikan pelayanan terbaik kepada publik agar dapat mencapai reformasi birokrasi. Untuk mencapai reformasi birokrasi tersebut maka perlu mencapai kepuasan bagi para pengguna layanan. Hal ini merupakan ukuran dari sebesar apa layanan publik yang telah diterima pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diatur dalam Undang-Undang 25 tahun 2009. Terdapat dua belas aspek kualitas layanan publik yang diatur dalam UU tersebut yaitu kepentingan hukum, kepastian hukum, kesamaan hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Berbagai penelitian terkait kepuasan pengguna layanan publik telah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya oleh Kusbudiyanto et al., (2023), (Hariyanto dan Susilo, 2021), (Widjayanti, 2013), (Aisyah et al., 2023), (Nashihuddin, W., & Aulianto, 2015), dan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia Dan Universitas Gajah Mada, 2015). Pelayanan yang dihasilkan oleh berbagai

organisasi publik tersebut menghasilkan nilai kepuasan pengguna yang bervariasi, mulai dari kurang baik, cukup puas, memuaskan, baik dan sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap organisasi publik perlu untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan agar dapat terus memperbaiki kinerja organisasi yang nantinya dapat berdampak terhadap kepuasan pengguna layanan.

Salah satu organisasi sektor publik yang memberikan layanan publik adalah *Tax Center*. *Tax Center* merupakan lembaga pusat studi perpajakan yang berfokus untuk mempelajari, penelitian serta kajian perpajakan (Fitriyah Nurhidayah et al., 2021). *Tax Center* didirikan oleh perguruan tinggi dengan adanya kerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tugas *Tax Center* untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat atau wajib pajak, khususnya terkait asistensi pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Salah satu *Tax Center* yang ada di perguruan tinggi di Kabupaten Jember adalah *Tax Center* Politeknik Negeri Jember (Polije). *Tax Center* Polije berdiri pada akhir tahun 2022 (Wijayanti et al., 2023). Selama ini *Tax Center* dibantu oleh para relawan pajak dalam melaksanakan tugasnya. Dalam pemilihan relawan pajak dilakukan seleksi terlebih dahulu yang diawali dengan adanya pelatihan atau edukasi dari DJP. Program yang telah dilakukan oleh *Tax Center* Polije selama ini adalah pendampingan pengisian SPT, konsultasi perpajakan dan juga penelitian terkait perpajakan. Bahkan inovasi yang telah dilakukan adalah para relawan pajak menjemput bola dengan mendatangi para wajib pajak pada setiap jurusan yang ada di Polije dengan jadwal yang telah ditentukan.

Berbagai program atau upaya yang dilakukan *Tax Center* Polije tentunya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna yakni wajib pajak. Akan tetapi perlu dilakukan pengukuran secara rinci terkait tingkat kepuasan pengguna layanan agar dapat menjadi evaluasi bagi pimpinan *Tax Center* Polije dalam meningkatkan pelayanan dan kinerjanya. Berdasarkan penjabaran di atas dapat dideduksikan rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan *Tax Center* Politeknik Negeri Jember.

STUDI LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Pelayanan publik dimaknai sebagai pemberian layanan kepada individu ataupun kepada sekelompok masyarakat maupun organisasi yang berkepentingan terhadap organisasi tertentu. Pelayanan tersebut tentunya memiliki standar sehingga berkesesuaian dengan aturan serta tata cara yang disepakati. Dengan adanya pelayanan publik diharapkan dapat memuaskan pengguna layanan (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Berbagai penelitian terkait kepuasan pengguna layanan publik telah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya oleh Kusbudiyanto et al., (2023), (Hariyanto dan Susilo, 2021), (Widjayanti, 2013), (Aisyah et al., 2023), (Nashihuddin, W., & Aulianto, 2015), dan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia Dan Universitas Gajah Mada, 2015). Obyek penelitian yang pernah diteliti tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Desa, pasar malam, pelayanan publik dari polisi, pengumpulan sampah, Perpustakaan, dan Kementerian Keuangan. Acuan yang digunakan dalam penelitian tersebut bervariasi. Acuan pertama adalah Indikator Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang berisi indikator berikut: Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; serta Sarana dan Prasarana. Acuan kedua adalah lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (MORI, 2002). Acuan ketiga adalah dalam Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang kualitas layanan publik yang terdiri dari sebelas indikator. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian lainya adalah terkait obyek penelitian yang berlokasi di *Tax Center*. Dalam penelitian ini akan digunakan acuan Undang-Undang 25 tahun 2009 sebagai indikator penentu kualitas layanan publik dikarenakan *Tax Center* merupakan kepanjangan tangan dari DJP.

METODE

Deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang dilaksanakan di *Tax Center* Politeknik

Negeri Jember. Pemilihan obyek *Tax Center* dikarenakan *Tax Center* merupakan salah satu organisasi yang memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat umum. Penelitian ini diawali dengan studi literatur kemudian dilakukan survei lapang, sedangkan untuk data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Tahap krusial dalam suatu riset yakni analisa data serta pemberian kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah penggunaan layanan dari *Tax Center* Polije pada tahun 2024 pada kegiatan pendampingan pelaporan SPT dan pendampingan pelaporan pajak. Populasi penelitian ini adalah pegawai Polije yang menggunakan jasa *Tax Center* pada tahun 2023 yakni 130 orang yang menerima pelayanan pendampingan SPT dan pendampingan pelaporan pajak. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin (Setiawan, 2007) sehingga diketahui sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 56 orang.

Kuesioner merupakan alat penelitian yang didistribusikan kepada para pengguna layana *Tax Center*. Kepuasan pengguna layanan dapat diketahui berdasarkan hasil survei oleh lembaga yang independen terkait pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya undang-undang tersebut diturunkan sebagai aspek pengukuran kepuasan pengguna layanan Kementerian keuangan yakni: peneanaan sanksi terhadap ketentuan layanan, pembayaran biaya sesuai tarif, waktu penyelesaian layanan, akses terhadap kantor layanan, lingkungan pendukung, keterampilan petugas, sikap petugas, kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan, informasi layanan terkait persyaratan dan prosedur, kemudahan akses informasi, serta **keamanan** lingkungan dan layanan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia Dan Universitas Gajah Mada, 2015).

Berikut dijabarkan metode dalam melakukan analisa data pada riset ini:

Uji kualitas data

Kebenaran data merupakan hal krusial dalam suatu riset baik dari segi validitas maupun reliabilitas. Nilai signifikansi pada uji validitas yang berada di bawah 0,05 dapat memberikan makna bahwa data tersebut valid (Puspasari & Puspita, 2022). Sedangkan nilai Cronbach's Alpha merupakan dasar penilaian kerelieblitian data. Nilai reliabilitas di atas 0,6 dapat memberikan makna bahwa suatu data dinyatakan reliabel (Schrepp, 2020).

Mengukur kepuasan pelanggan

Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction indeks*)

Kepuasan pelanggan *Tax Center* dapat dinilai melalui CSI. Perhitungan dalam menentukan CSI dijabarkan sebagai berikut (Arisandi et al., 2019):

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS}$$

Penjelasan rumus di atas adalah bahwa W_{si} merupakan rata-rata dari nilai kepuasan setiap atribut sedangkan HS merupakan skala maksimal. Kriteria tingkat kepuasan pengguna layanan dijabarkan sebagai berikut: ketika nilai CSI berada pada rentang 0,00 hingga 0,20 maka dinilai sangat tidak puas; ketika nilai CSI berada pada rentang 0,21 hingga 0,40 maka dinilai tidak puas; ketika nilai CSI berada pada rentang 0,41 hingga 0,60 maka dinilai cukup puas; ketika nilai CSI berada pada rentang 0,61 hingga 0,80 maka dinilai puas; ketika nilai CSI berada pada rentang 0,81 hingga 1,00 maka dinilai sangat puas (Sumadi et al., 2019)

Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan yang ada di *Tax Center* Politeknik Negeri Jember. Adapun persamaan yang digunakan adalah (Syukhri, 2018):

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah bahwa Tk_i merupakan tingkat kesesuaian responden dengan X_i sebagai nilai kinerja *Tax Center* Politeknik Negeri Jember sedangkan Y_i adalah nilai kepentingan ataupun ekspektasi dari pengguna layanan. Setiap faktor yang memberikan pengaruh

dalam kepuasan pengguna layanan adalah dengan menentukan nilai rata-rata tingkat kinerja serta nilai rata-rata tingkat kepentingan. Selanjutnya disusun diagram cartesin yang memiliki empat kuadran yang dapat dijadikan acuan posisi atribut.

HASIL

Pengujian Kualitas Data

Data penelitian dilakuakn uji validitas dengan nilai signifikansi setiap pertanyaan adalah 0,00. Nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga memberikan makna bahwa setiap pertanyaan tersebut valid. Selanjutnya pengujian kedua terkait kualitas data yakni melalui pengujian reliabilitas. Seluruh aspek memiliki nilai di atas 0,6 yang memiliki makna reliabel.

Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Hasil Kepuasan pengguna layanan *Tax Center* Politeknik Negeri Jember disajikan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan

| No | Variabel Pernyataan Aspek | Harapan (MIS) | | Kinerja (MSS) | | WF | WS |
|------|---|---------------|---------|---------------|---------|------|------|
| | | Jumlah | Nilai Y | Jumlah | Nilai X | | |
| 1 | <i>Kemudahan Akses Informasi</i> | | | | | | |
| 1.1. | Kemudahan dalam mengakses informasi tentang prosedur layanan (1) | 256 | 4,57 | 204 | 3,64 | 0,03 | 0,09 |
| 1.2. | Keterbukaan akses informasi mengenai biaya atas layanan (2) | 257 | 4,59 | 234 | 4,18 | 0,03 | 0,11 |
| 1.3 | Keterbukaan akses informasi mengenai besarnya standar biaya atas layanan (3) | 246 | 4,39 | 234 | 4,18 | 0,02 | 0,10 |
| 1.4 | Keterbukaan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan (4) | 243 | 4,34 | 231 | 4,13 | 0,02 | 0,10 |
| 1.5 | Keterbukaan akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan (5) | 251 | 4,48 | 240 | 4,29 | 0,03 | 0,11 |
| 1.6 | Ketersediaan akses komunikasi bagi pengguna layanan dalam penyampaian keluhan (6) | 249 | 4,45 | 231 | 4,13 | 0,03 | 0,10 |
| 2 | <i>Informasi Layanan</i> | | | | | | |
| 2.1. | Informasi berisi keseluruhan persyaratan untuk mendapatkan layanan (7) | 245 | 4,38 | 229 | 4,09 | 0,02 | 0,10 |
| 2.2. | Informasi berisi keseluruhan prosedur layanan (8) | 251 | 4,48 | 215 | 3,84 | 0,03 | 0,10 |
| 2.3 | Informasi berisi keseluruhan petunjuk pengisian dokumen layanan (9) | 251 | 4,48 | 224 | 4,00 | 0,03 | 0,10 |
| 3 | <i>Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang telah Ditetapkan</i> | | | | | | |
| 3.1 | Keadilan pelayanan yang diberikan sesuai prosedur (10) | 253 | 4,52 | 234 | 4,18 | 0,03 | 0,11 |
| 3.2 | Kesesuaian alur layanan yang sederhana dengan prosedur (11) | 245 | 4,38 | 222 | 3,96 | 0,02 | 0,10 |
| 4 | <i>Sikap Relawan Pajak</i> | | | | | | |
| 4.1 | Kesiapan relawan pajak dalam membantu pengguna layanan sesuai | 254 | 4,54 | 243 | 4,34 | 0,03 | 0,11 |

| | | | | | | | |
|------|--|-----|------|-----|------|------|------|
| | tugas yang telah diatur dalam ketentuan (12) | | | | | | |
| 4.2 | Kesopanan relawan pajak bersikap sopan kepada pengguna layanan (13) | 259 | 4,63 | 240 | 4,29 | 0,03 | 0,11 |
| 4.3 | Kemauan relawan pajak dalam mendengarkan informasi dari pengguna layanan dengan baik (14) | 257 | 4,59 | 237 | 4,23 | 0,03 | 0,11 |
| 4.4 | Kecepatangngapan relawan pajak dalam memberikan layanan (15) | 251 | 4,48 | 237 | 4,23 | 0,03 | 0,11 |
| 4.5 | Relawan Pajak bersikap disiplin dalam memberikan layanan (16) | 248 | 4,43 | 225 | 4,02 | 0,03 | 0,10 |
| 4.6 | Relawan pajak berpenampilan profesional/rapih (17) | 237 | 4,23 | 239 | 4,27 | 0,02 | 0,10 |
| 5 | <i>Kemampuan dan Keterampilan Relawan Pajak</i> | | | | | | |
| 5.1 | Keandalan relawan pajak dalam melayani pengguna layanan (18) | 248 | 4,43 | 234 | 4,18 | 0,03 | 0,10 |
| 5.2 | Kecekatan relawan Pajak dalam melayani pengguna layanan (19) | 251 | 4,48 | 234 | 4,18 | 0,03 | 0,11 |
| 5.3 | Keahlian relawan pajak yang baik dalam melayani pengguna layanan (20) | 254 | 4,54 | 234 | 4,18 | 0,03 | 0,11 |
| 5.4. | Pemahaman relawan pajak yang baik terhadap peraturan yang berkaitan dengan layanan (21) | 248 | 4,43 | 236 | 4,21 | 0,03 | 0,11 |
| 6 | <i>Lingkungan Pendukung</i> | | | | | | |
| 6.1 | <i>Tax Center</i> memiliki sarana prasarana yang baik (22) | 239 | 4,27 | 210 | 3,75 | 0,02 | 0,09 |
| 6.2 | <i>Tax Center</i> memiliki desain tata ruang yang baik (23) | 240 | 4,29 | 204 | 3,64 | 0,02 | 0,09 |
| 6.3 | <i>Tax Center</i> memiliki sistem informasi teknologi yang baik (24) | 257 | 4,59 | 211 | 3,77 | 0,03 | 0,10 |
| 6.4 | <i>Tax Center</i> memiliki suasana yang nyaman (25) | 240 | 4,29 | 219 | 3,91 | 0,02 | 0,10 |
| 7 | <i>Akses terhadap Tax Center</i> | | | | | | |
| 7.1 | <i>Tax Center</i> berlokasi di tempat yang mudah dijangkau (26) | 252 | 4,50 | 216 | 3,86 | 0,03 | 0,10 |
| 7.2 | Jam operasional <i>Tax Center</i> sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (27) | 237 | 4,23 | 222 | 3,96 | 0,02 | 0,10 |
| 7.3 | <i>Tax Center</i> dapat diakses secara online (28) | 251 | 4,48 | 235 | 4,20 | 0,03 | 0,11 |
| 8 | <i>Waktu Penyelesaian Layanan</i> | | | | | | |
| 8.1 | Kepastian jadwal pelayanan <i>Tax Center</i> (29) | 248 | 4,43 | 219 | 3,91 | 0,03 | 0,10 |
| 8.2 | Ketepatan waktu <i>Tax Center</i> dalam melayani pengguna sesuai dengan ketepatan standar waktu (30) | 245 | 4,38 | 216 | 3,86 | 0,02 | 0,10 |
| 8.3 | Kepemilikan sistem monitoring tahapan penyelesaian layanan yang telah dilalui (31) | 242 | 4,32 | 214 | 3,82 | 0,02 | 0,09 |
| 9 | <i>Pembayaran Biaya sesuai Aturan</i> | | | | | | |
| 9.1 | Terdapat kepastian biaya terhadap | 234 | 4,18 | 221 | 3,95 | 0,02 | 0,09 |

| | | | | | | | |
|------|---|-----|--------|-----|--------|------|-------|
| | layanan ini (32) | | | | | | |
| 9.2 | Besarnya biaya tarif sesuai dengan aturan, untuk layanan yang dibayar (33) | 242 | 4,32 | 219 | 3,91 | 0,02 | 0,10 |
| 9.3 | Pada layanan dibayar, nominal tarif sesuai kewajiban (34) | 236 | 4,21 | 221 | 3,95 | 0,02 | 0,09 |
| 10 | <i>Pengenaan Sanksi atas Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan</i> | | | | | | |
| 10.1 | Sanksi dikenakan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) (35) | 236 | 4,21 | 210 | 3,75 | 0,02 | 0,09 |
| 10.2 | Terdapat mekanisme dalam mengajukan banding terhadap sanksi yang diberikan (36) | 231 | 4,13 | 205 | 3,66 | 0,02 | 0,09 |
| 10.3 | Pengkomunikasian aturan mengenai sanksi secara transparan (37) | 240 | 4,29 | 208 | 3,71 | 0,02 | 0,09 |
| 11 | <i>Keamanan Lingkungan dan Layanan</i> | | | | | | |
| 11.1 | Keamanan lingkungan <i>Tax Center</i> (38) | 254 | 4,54 | 236 | 4,21 | 0,03 | 0,11 |
| 11.2 | Kepemilikan petugas satuan keamanan <i>Tax Center</i> yang baik (39) | 241 | 4,54 | 233 | 4,16 | 0,03 | 0,11 |
| 11.3 | Kepemilikan sarana prasarana untuk mendukung keamanan kantor pelayanan (40) | 245 | 4,30 | 225 | 4,02 | 0,02 | 0,10 |
| | Total | | 176,30 | | 160,73 | 1 | 4,021 |
| | CSI | | | | | | 80,42 |

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan hasil perhitungan, hasil kepuasan pengguna layanan *Tax Center* Politeknik Negeri Jember adalah sebesar 80,42%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh *Tax Center* Politeknik Negeri Jember

Importance and Performance Analysis (IPA)

Hasil kesesuaian responden yang telah dilakukan dengan melakukan perbandingan diantara skor kinerja dan skor kepentingan disajikan pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Kesesuaian Responden

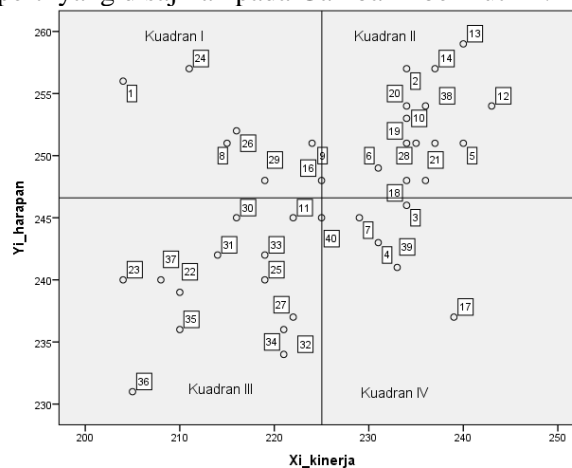
| No | Aspek | Xi | Yi | Tki (%) |
|------|---|-----|-----|---------|
| 1 | <i>Kemudahan Akses Informasi</i> | | | |
| 1.1. | Kemudahan dalam mengakses informasi tentang prosedur layanan (1) | 204 | 256 | 0,80 |
| 1.2. | Keterbukaan akses informasi mengenai biaya atas layanan (2) | 234 | 257 | 0,91 |
| 1.3 | Keterbukaan akses informasi mengenai besarnya standar biaya atas layanan (3) | 234 | 246 | 0,95 |
| 1.4 | Keterbukaan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan (4) | 231 | 243 | 0,95 |
| 1.5 | Keterbukaan akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan (5) | 240 | 251 | 0,96 |
| 1.6 | Ketersediaan akses komunikasi bagi pengguna layanan dalam penyampaian keluhan (6) | 231 | 249 | 0,93 |
| 2 | <i>Informasi Layanan</i> | | | |

| | | | | |
|------|--|-----|-----|------|
| 2.1. | Informasi berisi keseluruhan persyaratan untuk mendapatkan layanan (7) | 229 | 245 | 0,93 |
| 2.2. | Informasi berisi keseluruhan prosedur layanan (8) | 215 | 251 | 0,86 |
| 2.3 | Informasi berisi keseluruhan petunjuk pengisian dokumen layanan (9) | 224 | 251 | 0,89 |
| 3 | <i>Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang telah Ditetapkan</i> | | | |
| 3.1 | Keadilan pelayanan yang diberikan sesuai prosedur (10) | 234 | 253 | 0,92 |
| 3.2 | Kesesuaian alur layanan yang sederhana dengan prosedur (11) | 222 | 245 | 0,91 |
| 4 | <i>Sikap Relawan Pajak</i> | | | |
| 4.1 | Kesiapan relawan pajak dalam membantu pengguna layanan sesuai tugas yang telah diatur dalam ketentuan (12) | 243 | 254 | 0,96 |
| 4.2 | Kesopanan relawan pajak bersikap sopan kepada pengguna layanan (13) | 240 | 259 | 0,93 |
| 4.3 | Kemauan relawan pajak dalam mendengarkan informasi dari pengguna layanan dengan baik (14) | 237 | 257 | 0,92 |
| 4.4 | Kecepatangngapan relawan pajak dalam memberikan layanan (15) | 237 | 251 | 0,94 |
| 4.5 | Relawan Pajak bersikap disiplin dalam memberikan layanan (16) | 225 | 248 | 0,91 |
| 4.6 | Relawan pajak berpenampilan profesional/rapih (17) | 239 | 237 | 1,01 |
| 5 | <i>Kemampuan dan Keterampilan Relawan Pajak</i> | | | |
| 5.1 | Keandalan relawan pajak dalam melayani pengguna layanan (18) | 234 | 248 | 0,94 |
| 5.2 | Kecekatan relawan Pajak dalam melayani pengguna layanan (19) | 234 | 251 | 0,93 |
| 5.3 | Keahlian relawan pajak yang baik dalam melayani pengguna layanan (20) | 234 | 254 | 0,92 |
| 5.4. | Pemahaman relawan pajak yang baik terhadap peraturan yang berkaitan dengan layanan (21) | 236 | 248 | 0,95 |
| 6 | <i>Lingkungan Pendukung</i> | | | |
| 6.1 | <i>Tax Center</i> memiliki sarana prasarana yang baik (22) | 210 | 239 | 0,88 |
| 6.2 | <i>Tax Center</i> memiliki desain tata ruang yang baik (23) | 204 | 240 | 0,85 |
| 6.3 | <i>Tax Center</i> memiliki sistem informasi teknologi yang baik (24) | 211 | 257 | 0,82 |
| 6.4 | <i>Tax Center</i> memiliki suasana yang nyaman (25) | 219 | 240 | 0,91 |
| 7 | <i>Akses terhadap Tax Center</i> | | | |
| 7.1 | <i>Tax Center</i> berlokasi di tempat yang mudah dijangkau (26) | 216 | 252 | 0,86 |
| 7.2 | Jam operasional <i>Tax Center</i> sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (27) | 222 | 237 | 0,94 |
| 7.3 | <i>Tax Center</i> dapat diakses secara online (28) | 235 | 251 | 0,94 |
| 8 | <i>Waktu Penyelesaian Layanan</i> | | | |
| 8.1 | Kepastian jadwal pelayanan <i>Tax Center</i> (29) | 219 | 248 | 0,88 |
| 8.2 | Ketepatan waktu <i>Tax Center</i> dalam melayani pengguna sesuai dengan ketepatan standar waktu (30) | 216 | 245 | 0,88 |
| 8.3 | Kepemilikan sistem monitoring tahapan penyelesaian layanan yang telah dilalui (31) | 214 | 242 | 0,88 |
| 9 | <i>Pembayaran Biaya sesuai Aturan</i> | | | |
| 9.1 | Terdapat kepastian biaya terhadap layanan ini (32) | 221 | 234 | 0,94 |
| 9.2 | Besarnya biaya tarif sesuai dengan aturan, untuk layanan yang berbayar (33) | 219 | 242 | 0,90 |

| | | | | |
|------|---|-----|-----|------|
| 9.3 | Pada layanan berbayar, nominal tarif sesuai kewajaran (34) | 221 | 236 | 0,94 |
| 10 | <i>Pengenaan Sanksi atas Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan</i> | | | |
| 10.1 | Sanksi dikenakan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) (35) | 210 | 236 | 0,89 |
| 10.2 | Terdapat mekanisme dalam mengajukan banding terhadap sanksi yang diberikan (36) | 205 | 231 | 0,89 |
| 10.3 | Pengkomunikasian aturan mengenai sanksi secara transparan (37) | 208 | 240 | 0,87 |
| 11 | <i>Keamanan Lingkungan dan Layanan</i> | | | |
| 11.1 | Keamanann lingkungan <i>Tax Center</i> (38) | 236 | 254 | 0,93 |
| 11.2 | Kepemilikan petugas satuan keamanan <i>Tax Center</i> yang baik (39) | 233 | 241 | 0,97 |
| 11.3 | Kepemilikan sarana prasarana untuk mendukung keamanan kantor pelayanan (40) | 225 | 245 | 0,92 |

Sumber: data diolah (2024)

Selanjutnya berdasarkan hasil kesesuaian responden tersebut, disusunlah kuadran *Importance Performance Analysis* seperti yang disajikan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis* (Sumber: data diolah, 2024)

Pada Gambar 1 menunjukkan pemetaan terhadap kinerja pelayanan *Tax Center* Politeknik Negeri Jember dibagi ke dalam empat kuadran. Kuadran I merupakan kuadran prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yang terdiri dari tujuh atribut. Kuadran II merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang perlu dipertahankan prestasinya. Kuadran II terdiri dari empat belas atribut. Kuadran III merupakan kuadran yang berisikan atribut dengan prioritas rendah untuk diperbaiki. Pada kuadran III terdiri dari empat belas atribut. Kuadran IV merupakan kuadran yang memiliki atribut yang berkinerja secara berlebihan. Pada kuadran IV terdiri dari lima atribut

PEMBAHASAN

Kepuasan pengguna layanan terhadap *Tax Center* dikategorikan puas dengan nilai sebesar 80,42%. Hal ini ditinjau dari 11 aspek pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan atau kinerja *Tax Center*. Kinerja *Tax Center* dianalisa melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) (Suhendra & Prasetyanto, 2016). Kuadran pertama berisi tujuh atribut yang harus segera untuk dilakukan perbaikan. Hal ini dikarenakan atribut tersebut merupakan atribut yang penting akan tetapi kinerja *Tax Center* masih kurang yakni sistem informasi teknologi (24), akses informasi tentang prosedur layanan (1), informasi memuat prosedur layanan (9), Informasi berisi keseluruhan prosedur layanan (8), petunjuk pengisian dokumen (29), lokasi *Tax Center* (26), jadwal pelayanan

(29), dan kedisiplinan relawan pajak (16). Pemanfaatan teknologi informasi yang optimal dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, memperluas akses pelayanan, dan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan yang nantinya berujung pada peningkatan kualitas pelayanan publik (Suprianto, 2023). Adanya prosedur pelayanan yang dapat diketahui dan dipahami oleh pengguna layanan dapat membuat pengguna layanan memahami langkah-langkah dan persyaratan teknis serta administrasi yang harus dilakukan dan dipenuhi (Wahyuni, 2019). Begitu juga dengan adanya petunjuk pengisian dokumen akan membuat pengguna layanan dapat memahami bagaimana pengisian dokumen yang benar dan sesuai. Hal ini tentunya dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan *Tax Center*. Adanya standar operasional prosedur dapat menjadi komitmen atau acuan dalam mengenai apa yang dilakukan oleh instansi dalam proses perwujudan *good governance* (Siburian et al., 2020). Hal ini tentunya dapat berdampak pada kedisiplinan para relawan pajak dalam mengerjakan tanggungjawab sesuai dengan standar baku dan standar waktu yang telah ditentukan (Maharani et al., 2023). Untuk meningkatkan kedisiplinan para relawan pajak perlu dilakukan penjadwalan dengan presisi sehingga para pengguna layanan dapat memanfaatkan layanan yang diberikan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Apriyanti & Syahid (2021) menyebutkan bahwa adanya manajemen waktu yang baik dalam hal ini jadwal dapat meningkatkan kedisiplinan. Hal lain yang juga tak kalah penting untuk dapat menunjang kinerja *Tax Center* adalah lokasi *Tax Center*. Lokasi yang strategis dapat dijangkau serta dapat meningkatkan kinerja (Puspitaningrum & Damanuri, 2022).

Selanjutnya pada kuadran II merupakan atribut yang penting menurut pengguna layanan dan kinerja *Tax Center* juga baik. Oleh karena itu atribut yang ada pada kuadran II perlu untuk dipertahankan yaitu Kesopanan relawan pajak bersikap sopan kepada pengguna layanan (13), Kemauan relawan pajak dalam mendengarkan informasi dari pengguna layanan dengan baik (14), Keterbukaan akses informasi mengenai biaya atas layanan (2), Keahlian relawan pajak yang baik dalam melayani pengguna layanan (20), Keamanan lingkungan *Tax Center* (38), Kesiapan relawan pajak dalam membantu pengguna layanan sesuai tugas yang telah diatur dalam ketentuan (12), Ketersediaan akses komunikasi bagi pengguna layanan dalam penyampaian keluhan (6), *Tax Center* dapat diakses secara *online* (28), Pemahaman relawan pajak yang baik terhadap peraturan yang berkaitan dengan layanan (21), Keterbukaan akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan (5), Keandalan relawan pajak dalam melayani pengguna layanan (18), Kecepatan relawan Pajak dalam melayani pengguna layanan (19), Keadilan pelayanan yang diberikan sesuai prosedur (10), dan Kecepatangapan relawan pajak dalam memberikan layanan (15).

Sedangkan atribut yang berada pada kuadran III merupakan atribut yang kurang penting bagi pengguna layanan dan kinerja dari *Tax Center* juga kurang. Berikut atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu *Tax Center* memiliki desain tata ruang yang baik (23), Pengkomunikasian aturan mengenai sanksi secara transparan (37), *Tax Center* memiliki sarana prasarana yang baik (22), Sanksi dikenakan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) (35), Terdapat mekanisme dalam mengajukan banding terhadap sanksi yang diberikan (36), Kepemilikan sistem monitoring tahapan penyelesaian layanan yang telah dilalui (31), Ketepatan waktu *Tax Center* dalam melayani pengguna sesuai dengan ketepatan standar waktu (30), Kesesuaian alur layanan yang sederhana dengan prosedur (11), Kepemilikan sarana prasarana untuk mendukung keamanan kantor pelayanan (40), Besarnya biaya tarif sesuai dengan aturan, untuk layanan yang berbayar (33), *Tax Center* memiliki suasana yang nyaman (25), Jam operasional *Tax Center* sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (27), Pada layanan berbayar, nominal tarif sesuai kewajiban (34), dan Terdapat kepastian biaya terhadap layanan ini (32). Atribut-atribut yang ada pada kuadran III tersebut, jika tidak dilakukan perbaikan juga tidak akan berdampak signifikan pada kepuasan pengguna (Fitriana et al., 2020). **Hal ini disebabkan atribut yang berada pada kuadran III dianggap kurang penting bagi pengguna layanan sehingga jika atribut yang ada di kuadran III diperbaiki tidak akan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.**

Atribut yang berada pada kuadran IV merupakan atribut yang dinilai kurang penting bagi pengguna layanan akan tetapi memiliki kinerja yang tinggi yaitu Informasi berisi keseluruhan persyaratan untuk mendapatkan layanan (7), Keterbukaan akses informasi mengenai besarnya standar biaya atas layanan (3), Keterbukaan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan (4), Kepemilikan petugas satuan keamanan *Tax Center* yang baik (39), dan relawan

pajak berpenampilan profesional/rapih (17). Fitriana et al. (2020) menyebutkan atribut yang berada pada kuadran IV termasuk berlebihan karena tidak dianggap penting bagi pengguna sehingga dapat untuk dikurangi tingkat kinerja atribut pada kuadran IV. Hal ini disebabkan oleh lingkup pelayanan *Tax Center* yang terbatas pada lingkungan Politeknik Negeri Jember serta keaktifan para pengguna layanan (wajib pajak) dalam mencari informasi sehingga jika terdapat ketidakterbukaan akses informasi terkait standar biaya ataupun standar waktu ataupun informasi persyaratan maka pengguna layanan dapat dengan mudah menghubungi pengelola *Tax Center* untuk menanyakan secara langsung. Pelayanan yang diberikan *Tax Center* dapat dilakukan secara luring dengan berkunjung langsung ke *Tax Center* ataupun dapat dilakukan secara daring. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna layanan lebih mementingkan kedisiplinan relawan pajak daripada penampilan profesional/rapih dan juga kepemilikan tenaga keamanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna layanan *Tax Center* Polije adalah sangat puas dengan nilai 80,42%. Akan tetapi terdapat atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan segera (prioritas) guna meningkatkan kinerja *Tax Center* yakni meningkatkan atribut yang ada di kuadran I yakni akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh, sistem informasi teknologi yang baik, adanya informasi yang memuat semua prosedur layanan serta petunjuk pengisian dokumen layanan, keterjangkauan lokasi *Tax Center*, jadwal pelayanan yang pasti, serta kedisiplinan relawan pajak dalam memberikan layanan

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih disampaikan kepada Politeknik Negeri Jember yang telah mensupport kegiatan penelitian ini melalui hibah PNPB Tahun 2024.

REFERENSI

- Aisyah, S., Ardhiarisca, O., & Harkat, A. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik. *LIABILITIES (JURNAL PENDIDIKAN AKUNTANSI)*, 6(1), 41–50.
- Apriyanti, M. E., & Syahid, S. (2021). Peran Manajemen Waktu dan Kedisiplinan Dalam Mempengaruhi Hasil Belajar Optimal. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9(1), 68–76.
- Arisandi, D., Thaha, A., & Chusnah, C. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA. *Kinerja*, 2(01), 95–112.
- Fitriana, D., Endaryanto, T., & Adawiyah, R. (2020). Kepuasan konsumen rumah tangga terhadap beras padi asal Lampung Selatan (Beras “Palas”) di Kabupaten Lampung Selatan. *JIIA (Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis)*, 8(2), 248–255.
- Fitriyah Nurhidayah, S. E., Dwianika, A., Sofia, I. P., Wisnantiasri, S. N., Fitria, A., Syahrial, A., & Rahmawati, E. (2021). Pelayanan Wajib Pajak Oleh Relawan Pajak Di *Tax Center*. *Prosiding Sembadha*, 2, 369–371.
- Hariyanto, Slamet; Susilo, H. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Publiciana*, 14(2), 307–327.
- Permenpan No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, (2017). INDONESIA, P. R. (n.d.). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*.
- KementerianKeuanganRepublikIndonesiaDanUniversitasGajahMada. (2015). *Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan*.
- Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 55–63.
- Maharani, S. P., Fauzi, A., Whardani, S. P., Anggraini, M., & Mauliana, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja dan Kinerja PT Mega Kargo Logistik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(4), 150–162.

- MORI. (2002). *Public Service Reform: Measuring and Understanding Customer Satisfaction*.
- Nashihuddin, W., & Aulianto, D. R. (2015). EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PERPUSTAKAAN DAN ISSN PDII-LIPI. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 36(1).
- Nomor, U.-U. (25 C.E.). *tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65. <https://doi.org/10.26630/jk.v13i1.2814>
- Puspitaningrum, Y., & Damanuri, A. (2022). Analisis lokasi usaha dalam meningkatkan keberhasilan bisnis pada grosir Berkah Doho Dolopo Madiun. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(2), 289–304.
- Schrepp, M. (2020). On the Usage of Cronbach's Alpha to Measure Reliability of UX Scales. *Journal of Usability Studies*, 15(4).
- Setiawan, N. (2007). Penentuan ukuran sampel memakai rumus slovin dan tabel krejcie-morgan: telaah konsep dan aplikasinya. *Universitas Padjadjaran. Bandung*.
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekbank*, 3(1).
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 2(2), 59–70.
- Sumadi, S., Ardhiariska, O., Wijayanti, R. R., & Putra, R. (2019). *DEVELOPMENT OF "CASSIM COFFEE" PRODUCTS THROUGH CONSUMER EVALUATION*.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114.
- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18–27.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Widjayanti, A. (2013). EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI METODE KONSUMSI: COERCION VERSUS CHOICE (CAPTIVES, CLIENTS, and CUSTOMERS). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2).
- Wijayanti, R. R., Ardhiariska, O., Yuana, D. B. M., Harkat, A., Perdana, D. P., & Rahmawati, Y. (2023). Peningkatan Pelayanan *Tax Center* Politeknik Negeri Jember Melalui Pelatihan Relawan Pajak dan Upgrading Fasilitas Pendukung: Improving Jember State Polytechnic Tax Service Through Tax Volunteer Training and Support Facility Upgrades. *NaCosVi: Polije Proceedings Series*, 305–309.