

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SURABAYA WONOCOLO DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)***

Karina Ayu Maulidiya¹, Ardi Kurniawan^{2*}, Sediono³

^{1,2,3}Universitas Airlangga Surabaya

karina.ayu.maulidiya-2019@fst.unair.ac.id¹, ardi-k@fst.unair.ac.id^{2*},

sediono@fst.unair.ac.id³

**Corresponding Author*

Received 11 Februari 2023; revised 11 April 2023; accepted 11 Juli 2023.

ABSTRAK

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I dan melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Banyak sampel yang dijadikan sebagai responden adalah 101 masyarakat yang menggunakan layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan perhitungan CSI sebesar 88,79% yang menandakan jika masyarakat sangat puas dengan layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Selanjutnya, dilakukan analisis IPA dan diperoleh atribut petugas melayani masyarakat dengan sopan dan ramah berada di kuadran II sehingga atribut tersebut perlu ditingkatkan.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Pelayanan, KPP Pratama Surabaya Wonocolo, Wajib Pajak*

ABSTRACT

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo is a work unit of Direktorat Jenderal Pajak (DJP) which is under the Regional Office of DJP East Java I and provides services in the field of taxation to the public, whether registered as a taxpayer or not. This study aims to analyze customer satisfaction with taxpayer services at KPP Pratama Surabaya Wonocolo using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The number of sample used as respondents were 101 people who used taxpayer services at KPP Pratama Surabaya Wonocolo. The results showed that the level of customer satisfaction based on CSI is 88.79% which indicated that the customer was very satisfied with the taxpayer services at KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Furthermore, a IPA analysis was carried out and the attributes of officers serving the customer in a polite and friendly manner were obtained in quadrant II so that these attributes needed to be improved.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, KPP Pratama Surabaya Wonocolo, Taxpayer*

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU RI No. 28 Tahun 2007). Penerimaan perpajakan termasuk ke dalam sumber pendapatan negara terbesar. Hal tersebut tercatat di Badan Pusat Statistik (2022) dengan total penerimaan pajak yang diperoleh negara lebih besar daripada penerimaan non pajak dan hibah yaitu pada tahun 2020 sekitar Rp 1.285 triliun dan tahun 2021 sekitar Rp 1.510 triliun. Selain itu, realisasi penerimaan pajak dalam APBN 2021 telah melebihi target yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu sekitar Rp 1.231 triliun (Setyawan, 2021).

KPP Pratama Surabaya Wonocolo memiliki wilayah kerja terluas di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I dengan membawahi sebanyak empat kecamatan serta terletak di tengah kota dengan sektor usaha yang sangat menonjol yaitu perdagangan dan jasa. Oleh karena itu, KPP Pratama Surabaya Wonocolo menjadi kantor pelayanan dengan jumlah pengusaha kena pajak terbanyak (Kurniawan, 2016). Meskipun demikian, KPP Pratama Surabaya Wonocolo menerima beberapa keluhan dari masyarakat terkait pelayanan. Keluhan tersebut disampaikan melalui

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

ulasan atau *review* mengenai pelayanan KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang berada dalam aplikasi *google maps*. Beberapa masyarakat menerima pelayanan yang kurang baik dari petugas, alur birokrasi pelayanan yang rumit sehingga tidak menemukan titik terang, dan keterbatasan fasilitas seperti kurangnya lahan parkir untuk mobil. Sejalan dengan moto pelayanan KPP Pratama Surabaya Wonocolo yaitu secara konsisten memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan nilai-nilai Kementerian Keuangan, maka hal tersebut tentu saja perlu ditindaklanjuti oleh instansi yang bersangkutan agar dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Dwito, 2022). Evaluasi pelayanan publik di KPP Pratama Surabaya Wonocolo merupakan kegiatan rutin setiap tahun yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja dan konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi ataupun pemerintah diharuskan mampu memberi pelayanan sebaik mungkin dan memperhatikan serta mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan. Pada umumnya, kualitas pelayanan meliputi lima dimensi, yaitu penampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) (Rahmiati dan Temesvari, 2020).

Penelitian yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan dilakukan Siyamto (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap Kepuasan Nasabah”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa prioritas utama untuk dilakukan perbaikan terdapat pada dimensi ketenangan hati dimana pihak bank harus mampu membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah. Pada perhitungan CSI menghasilkan nilai sebesar 80,80% yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dirasa memuaskan oleh nasabah. Penelitian kepuasan pelanggan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) masih terbatas sehingga perlu dilakukan implementasi terkait penggunaan kedua metode tersebut dengan objek yang berbeda. Untuk itu, penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan

dua metode analisis yaitu CSI dan IPA agar dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

METODE PENELITIAN

Target populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel yang dilakukan berdasarkan ketentuan atau kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti dan sesuai dengan populasi yang sedang diteliti. Pembagian kuesioner dilakukan secara sengaja kepada responden pada bulan November hingga Desember 2022. Populasi masyarakat yang menggunakan layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tidak diketahui jumlahnya sehingga dalam menentukan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut (Lemeshow *et al*, 1997).

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh ukuran sampel minimal sebanyak 97 responden. Banyak responden yang digunakan sebagai sampel yaitu 101 masyarakat yang menggunakan layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Variabel kepuasan yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 5 dimensi dimana masing-masing dimensi memiliki atribut tersendiri seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel Kepuasan

No.	Dimensi	Variabel
1.	Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>) - Z_1	Gedung KPP Pratama Surabaya Wonocolo terlihat bersih dan rapi ($Z_{1.1}$) Tersedianya lahan parkir yang luas dan aman ($Z_{1.2}$) Terdapat pusat informasi yang memadai ($Z_{1.3}$) Ruang tunggu yang nyaman dan bersih ($Z_{1.4}$) Penampilan petugas yang rapi ($Z_{1.5}$) Fasilitas yang digunakan untuk melayani masyarakat sangat memadai seperti komputer dan mesin cetak antrian ($Z_{1.6}$) Ketersediaan fasilitas toilet yang bersih ($Z_{1.7}$)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

No.	Dimensi	Variabel
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>) - Z_2	Ketersediaan fasilitas musholla yang bersih ($Z_{1.8}$)
		Petugas handal dalam melayani masyarakat ($Z_{2.1}$)
		Jadwal pelayanan sesuai dengan yang diumumkan ($Z_{2.2}$)
		Persyaratan yang mudah untuk mengurus keperluan terkait pajak ($Z_{2.3}$)
		Waktu tunggu pelayanan pajak tidak lama ($Z_{2.4}$)
		Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan pajak ($Z_{2.5}$)
3.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) - Z_3	Petugas melayani masyarakat dengan cepat, tepat, dan tanggap ($Z_{3.1}$)
		Petugas bersedia menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan masyarakat selama pelayanan ($Z_{3.2}$)
		Petugas merespon keluhan, kritik, dan saran dari masyarakat ($Z_{3.3}$)
		Petugas memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik ($Z_{3.4}$)
4.	Empati (<i>Empathy</i>) - Z_4	Petugas melayani masyarakat dengan adil tanpa memandang status sosial ($Z_{4.1}$)
		Petugas melayani masyarakat dengan sopan dan ramah ($Z_{4.2}$)
		Petugas memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan fasilitas ($Z_{4.3}$)
		Petugas peduli terhadap kebutuhan atau permasalahan terkait pajak yang dihadapi oleh masyarakat ($Z_{4.4}$)
		Petugas mampu mengarahkan masyarakat terkait alur pelayanan pajak yang dibutuhkan ($Z_{4.5}$)
5.	Jaminan (<i>Assurance</i>) - Z_5	Petugas memiliki etika saat melayani masyarakat ($Z_{5.1}$)
		Keamanan dokumen yang diserahkan kepada petugas sebagai persyaratan dalam mengurus keperluan terkait pajak ($Z_{5.2}$)
		Petugas memiliki pengetahuan yang luas terkait mekanisme pelayanan pajak ($Z_{5.3}$)
		Kemampuan petugas dalam menjaga keamanan dari fasilitas yang tersedia di KPP Pratama Surabaya Wonocolo seperti toilet dan ruang tunggu ($Z_{5.4}$)

Secara garis besar langkah-langkah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan uji validitas dengan menggunakan *Product Moment Pearson*.
2. Melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*.

3. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dengan metode CSI.
4. Menganalisis faktor-faktor yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan pada layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dengan metode IPA.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan seberapa baik data yang dikumpulkan dapat mencakup keseluruhan data penelitian yang sebenarnya (Taherdoost, 2016). Valid atau tidaknya kuesioner diuji dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total variabel atau bisa disebut *corrected item-total correlation*. Hipotesis yang akan diuji dalam uji validitas adalah sebagai berikut.

H_0 : Tidak ada korelasi antara skor tiap item dengan skor total variabel

H_1 : Ada korelasi antara skor tiap item dengan skor total variabel

Hipotesis di atas juga dapat dituliskan sebagai berikut.

H_0 : Variabel atau atribut pertanyaan tidak valid

H_1 : Variabel atau atribut pertanyaan valid

Statistik uji yang digunakan untuk uji validitas berdasarkan teknik korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n (x_i y_i) - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{(n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2)(n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2)}}$$

dengan:

r_{xy} : koefisien korelasi untuk tiap item

n : banyak sampel

x : skor item pertanyaan

y : skor total (sampel)

$\sum x$: jumlah total skor masing-masing item

$\sum y$: jumlah total skor sampel untuk semua item

$\sum x^2$: jumlah kuadrat total skor item

$\sum y^2$: jumlah kuadrat total skor sampel

Uji validitas dapat menunjukkan atribut pertanyaan valid jika H_0 ditolak dengan $p\text{-value} \leq \alpha$ (0,05). Hasil analisis uji validitas untuk semua atribut pertanyaan memiliki $p\text{-value}$ (0,000) $\leq \alpha$ (0,05) yang berarti tolak H_0 sehingga diperoleh kesimpulan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner valid.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian instrumen penelitian yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan (Amanda *et al*, 2019). Hipotesis yang akan diuji dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

H_0 : Alat ukur tidak reliabel atau tidak konsisten

H_1 : Alat ukur reliabel atau konsisten

Statistik uji yang digunakan untuk uji reliabilitas yaitu metode *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{\alpha} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

dengan:

r_{α} : nilai *Cronbach's Alpha*

k : banyaknya butir pertanyaan

σ_b^2 : varian butir pertanyaan

σ_t^2 : varian total skor seluruh pertanyaan

Uji reliabilitas dapat menunjukkan alat ukur reliabel jika H_0 ditolak dengan nilai *Cronbach's Alpha* (r_{α}) > 0,60 (Amanda *et al*, 2019). Hasil uji reliabilitas pada semua dimensi kualitas pelayanan disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Penampilan fisik	0,803	Reliabilitas Sangat Tinggi
Kehandalan	0,682	Reliabilitas Tinggi
Ketanggapan	0,630	Reliabilitas Tinggi
Empati	0,747	Reliabilitas Tinggi
Jaminan	0,611	Reliabilitas Tinggi

Berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk semua dimensi, dapat diketahui bahwa dimensi penampilan fisik memiliki reliabilitas sangat tinggi dengan nilai *Cronbach's Alpha* diantara 0,80 sampai 1,00 sedangkan dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan memiliki reliabilitas tinggi dengan nilai *Cronbach's Alpha* diantara 0,60 sampai 0,80.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo secara menyeluruh dengan pendekatan yang

mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan yang diukur. Hasil perhitungan CSI yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

$$MIS_j = \frac{\sum_{i=1}^{101} Y_{ij}}{n} ; j = 1, 2, \dots, 26$$

$$MIS_1 = \frac{\sum_{i=1}^{101} Y_{11}}{101}$$

$$= \frac{3,8 + 4 + \dots + 3,5}{101}$$

$$= 3,5594$$

2. Menghitung *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang

$$WF_j = \frac{MIS_j}{\sum_{r=1}^{26} MIS_r} \times 100\% ; j = 1, 2, \dots, 26$$

$$WF_1 = \frac{MIS_1}{\sum_{r=1}^{26} MIS_r} \times 100\%$$

$$WF_1 = \frac{3,56}{3,56 + 3,50 + \dots + 3,52} \times 100\%$$

$$= 0,0388$$

3. Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MSS_j = \frac{\sum_{i=1}^{101} X_{ij}}{n} ; j = 1, 2, \dots, 26$$

$$MSS_1 = \frac{\sum_{i=1}^{101} X_{11}}{101} ; j = 1, 2, \dots, p$$

$$= \frac{3,9 + 4 + \dots + 3,5}{101}$$

$$= 3,6515$$

4. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang

$$WS_j = WF_j \times MSS_j ; j = 1, 2, \dots, 26$$

$$WS_1 = WF_1 \times MSS_1$$

$$= 0,0388 \times 3,65$$

$$= 0,1417$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{j=1}^p WS_j}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{\sum_{j=1}^{26} WS_j}{4} \times 100\%$$

$$= \frac{0,142 + 0,125 + \dots + 0,137}{4} \times 100\%$$

$$= 0,8879$$

Hasil perhitungan CSI secara lengkap disajikan dalam Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Variabel	MIS	WF	MSS	WS
Z _{1.1}	3,5594	0,0388	3,6515	0,1417
Z _{1.2}	3,4931	0,0381	3,2802	0,1249
Z _{1.3}	3,4970	0,0381	3,5842	0,1366
Z _{1.4}	3,5366	0,0386	3,6287	0,1399
Z _{1.5}	3,4822	0,0380	3,5426	0,1345
Z _{1.6}	3,5347	0,0385	3,5723	0,1376
Z _{1.7}	3,4277	0,0374	3,3931	0,1268
Z _{1.8}	3,4663	0,0378	3,4941	0,1320
Z _{2.1}	3,4713	0,0378	3,5059	0,1327
Z _{2.2}	3,6584	0,0399	3,7455	0,1494
Z _{2.3}	3,4861	0,0380	3,4198	0,1300
Z _{2.4}	3,4614	0,0377	3,5327	0,1333
Z _{2.5}	3,5059	0,0382	3,4535	0,1320
Z _{3.1}	3,4733	0,0379	3,5337	0,1338
Z _{3.2}	3,5327	0,0385	3,5158	0,1354
Z _{3.3}	3,4733	0,0379	3,4851	0,1320
Z _{3.4}	3,5653	0,0389	3,5267	0,1371
Z _{4.1}	3,5911	0,0391	3,6693	0,1436
Z _{4.2}	3,5970	0,0392	3,5644	0,1398
Z _{4.3}	3,4851	0,0380	3,5030	0,1331
Z _{4.4}	3,5099	0,0383	3,5030	0,1340
Z _{4.5}	3,5356	0,0385	3,6376	0,1402
Z _{5.1}	3,5337	0,0385	3,5149	0,1354
Z _{5.2}	3,7584	0,0410	3,8673	0,1584
Z _{5.3}	3,5733	0,0390	3,6040	0,1404
Z _{5.4}	3,5238	0,0384	3,5743	0,1373

CSI = 0,8879

Hasil perhitungan CSI diperoleh sebesar 88,79% yang berarti masyarakat sangat puas terhadap layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Meskipun demikian, pihak KPP Pratama Surabaya Wonocolo perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan wajib pajak yang diberikan kepada masyarakat.

Importance Performance Analysis (IPA)

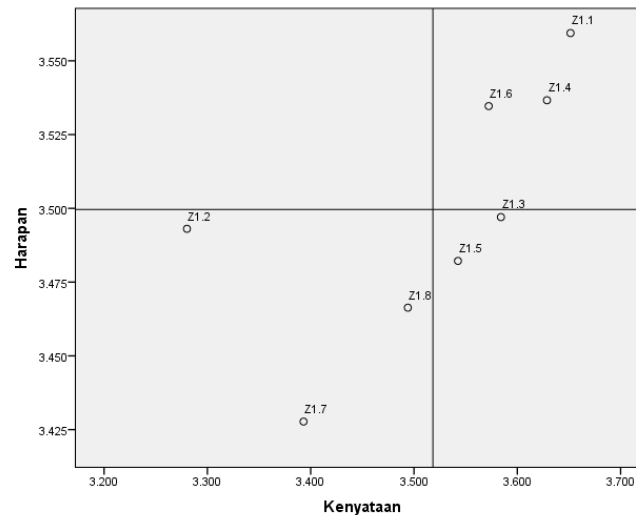
Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo dalam memenuhi kepuasan masyarakat. Analisis IPA mengukur antara tingkat kepentingan (*importance*) dengan faktor tingkat kinerja (*performance*) yang dilakukan dengan membuat plot tiap atribut dari masing-masing dimensi dalam diagram *importance-performance*.

Perhitungan rata-rata tingkat kenyataan dan harapan pada dimensi penampilan fisik disajikan dalam Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Harapan Dimensi Penampilan Fisik

Variabel	$\bar{X}_j$	$\bar{Y}_j$
Z _{1.1}	3,651	3,559
Z _{1.2}	3,280	3,493
Z _{1.3}	3,584	3,497
Z _{1.4}	3,629	3,537
Z _{1.5}	3,543	3,482
Z _{1.6}	3,572	3,535
Z _{1.7}	3,393	3,428
Z _{1.8}	3,494	3,466

Sehingga dapat diperoleh nilai $\bar{X}$ sebesar 3,518 dan $\bar{Y}$ sebesar 3,500 untuk sumbu diagram *importance performance*. Berikut adalah diagram *importance performance* pada dimensi penampilan fisik.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance* Dimensi Penampilan Fisik

Berdasarkan Gambar 1, atribut yang berada di kuadran I yaitu gedung KPP Pratama Surabaya Wonocolo terlihat bersih dan rapi, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, serta fasilitas yang digunakan untuk melayani masyarakat sangat memadai seperti komputer dan mesin cetak antrian merupakan atribut yang unggul sehingga perlu dipertahankan. Pada kuadran III terdapat atribut tersedianya lahan parkir yang luas dan aman, ketersediaan fasilitas toilet yang bersih, dan ketersediaan fasilitas musholla yang bersih menunjukkan unsur pelayanan yang kurang diperhatikan oleh masyarakat dan kualitas pelayanannya juga rendah. Sedangkan pada kuadran IV terdiri dari atribut terdapat pusat informasi yang

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

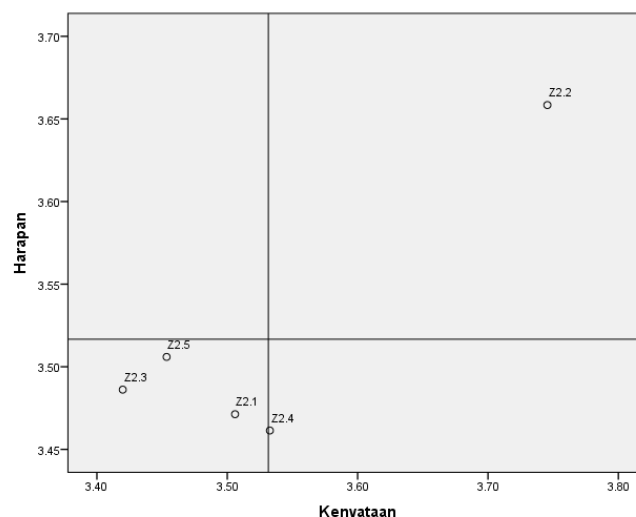
memadai dan penampilan petugas yang rapi merupakan unsur pelayanan yang dianggap kurang penting namun pada kenyataannya memuaskan.

Perhitungan rata-rata tingkat kenyataan dan harapan pada dimensi kehandalan disajikan dalam Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Harapan Dimensi Kehandalan

Variabel	$\bar{X}_j$	$\bar{Y}_j$
Z _{2.1}	3,506	3,471
Z _{2.2}	3,746	3,658
Z _{2.3}	3,420	3,486
Z _{2.4}	3,533	3,461
Z _{2.5}	3,453	3,506

Sehingga dapat diperoleh nilai $\bar{X}$ sebesar 3,531 dan $\bar{Y}$ sebesar 3,517 untuk sumbu diagram *importance performance*. Berikut adalah diagram *importance performance* pada dimensi kehandalan.



Gambar 2. Diagram *Importance Performance* Dimensi Kehandalan

Berdasarkan Gambar 2, atribut yang berada di kuadran I yaitu jadwal pelayanan sesuai dengan yang diumumkan merupakan atribut yang unggul sehingga perlu dipertahankan. Pada kuadran III terdapat atribut petugas handal dalam melayani masyarakat, persyaratan yang mudah untuk mengurus keperluan terkait pajak, dan kemudahan dalam memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan pajak menunjukkan unsur pelayanan yang kurang diperhatikan oleh masyarakat dan kualitas pelayanannya juga rendah. Sedangkan pada kuadran IV

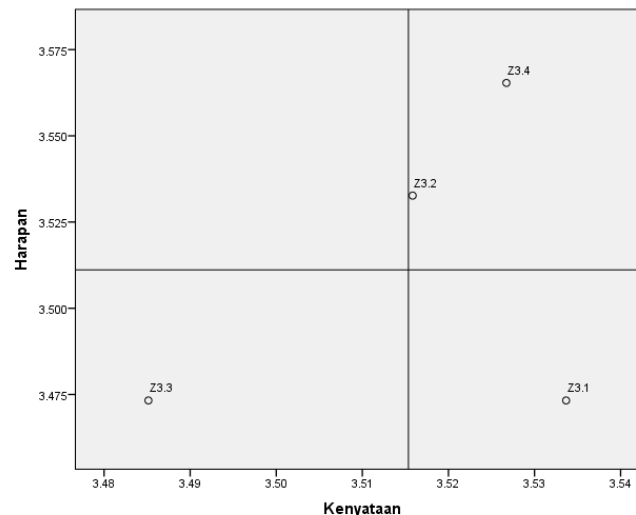
terdiri dari atribut waktu tunggu pelayanan pajak tidak lama merupakan unsur pelayanan yang dianggap kurang penting namun pada kenyataannya memuaskan.

Perhitungan rata-rata tingkat kenyataan dan harapan pada dimensi ketanggapan disajikan dalam Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Harapan Dimensi Ketanggapan

Variabel	$\bar{X}_j$	$\bar{Y}_j$
Z _{3.1}	3,534	3,473
Z _{3.2}	3,516	3,533
Z _{3.3}	3,485	3,473
Z _{3.4}	3,527	3,565

Sehingga dapat diperoleh nilai $\bar{\bar{X}}$ sebesar 3,515 dan $\bar{\bar{Y}}$ sebesar 3,511 untuk sumbu diagram *importance performance*. Berikut adalah diagram *importance performance* pada dimensi ketanggapan.



Gambar 3. Diagram *Importance Performance* Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan Gambar 3, atribut yang berada di kuadran I yaitu petugas bersedia menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan masyarakat selama pelayanan dan petugas memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan atribut yang unggul sehingga perlu dipertahankan. Pada kuadran III terdapat atribut petugas merespon keluhan, kritik, dan saran dari masyarakat menunjukkan unsur pelayanan yang kurang diperhatikan oleh masyarakat dan kualitas pelayanannya juga rendah. Sedangkan pada kuadran IV terdiri dari atribut petugas melayani masyarakat dengan cepat, tepat, dan tanggap merupakan unsur pelayanan yang dianggap kurang penting namun pada kenyataannya memuaskan.

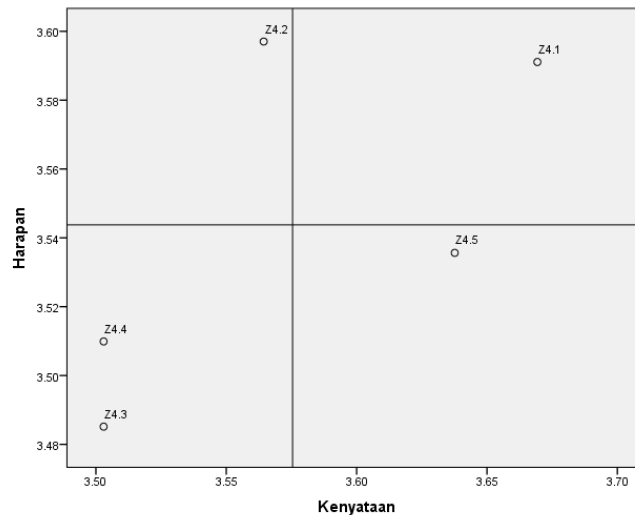
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Perhitungan rata-rata tingkat kenyataan dan harapan pada dimensi empati disajikan dalam Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Harapan Dimensi Empati

Variabel	$\bar{X}_j$	$\bar{Y}_j$
Z _{4.1}	3,669	3,591
Z _{4.2}	3,564	3,597
Z _{4.3}	3,503	3,485
Z _{4.4}	3,503	3,510
Z _{4.5}	3,638	3,536

Sehingga dapat diperoleh nilai $\bar{X}$ sebesar 3,575 dan $\bar{Y}$ sebesar 3,544 untuk sumbu diagram *importance performance*. Berikut adalah diagram *importance performance* pada dimensi empati.



Gambar 4. Diagram *Importance Performance* Dimensi Empati

Berdasarkan Gambar 4, atribut yang berada di kuadran I yaitu petugas melayani masyarakat dengan adil tanpa memandang status sosial merupakan atribut yang unggul sehingga perlu dipertahankan. Atribut pada kuadran II yaitu petugas melayani masyarakat dengan sopan dan ramah adalah prioritas utama untuk ditingkatkan karena kualitas yang diberikan belum memuaskan tetapi harapan masyarakat sangat tinggi. Pada kuadran III terdapat atribut petugas memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan fasilitas dan petugas peduli terhadap kebutuhan atau permasalahan terkait pajak yang dihadapi oleh masyarakat menunjukkan unsur pelayanan yang kurang diperhatikan oleh masyarakat dan kualitas pelayanannya juga rendah. Sedangkan pada kuadran IV terdiri dari atribut

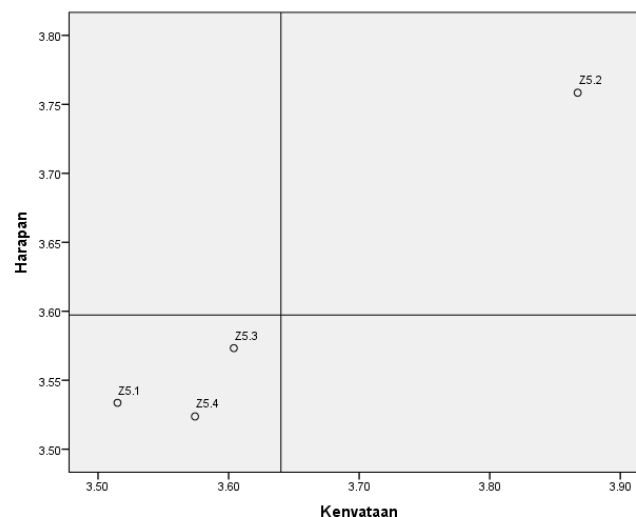
petugas mampu mengarahkan masyarakat terkait alur pelayanan pajak yang dibutuhkan merupakan unsur pelayanan yang dianggap kurang penting namun pada kenyataannya memuaskan.

Perhitungan rata-rata tingkat kenyataan dan harapan pada dimensi jaminan disajikan dalam Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Harapan Dimensi Jaminan

Variabel	$\bar{X}_j$	$\bar{Y}_j$
Z _{5.1}	3,515	3,534
Z _{5.2}	3,867	3,758
Z _{5.3}	3,604	3,573
Z _{5.4}	3,574	3,524

Sehingga dapat diperoleh nilai $\bar{X}$ sebesar 3,640 dan $\bar{Y}$ sebesar 3,597 untuk sumbu diagram *importance performance*. Berikut adalah diagram *importance performance* pada dimensi jaminan.



Gambar 5. Diagram *Importance Performance* Dimensi Jaminan

SIMPULAN

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan yaitu tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo berdasarkan hasil perhitungan CSI sebesar 88,79% yang berarti masyarakat sangat puas terhadap layanan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Selain itu, terdapat atribut yang perlu ditingkatkan oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo berdasarkan analisis IPA yaitu atribut petugas melayani masyarakat dengan sopan dan ramah.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA WONOCOLO DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Ardi Kurniawan, M.Si. dan Bapak Drs. H. Sediono, M.Si yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta nasehat selama penelitian dan penyusunan artikel.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019, Mei). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah), 2020-2022*. Retrieved from [bps.go.id:https://bps.go.id/indikator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html](https://bps.go.id/indikator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html)
- Dwito, R. (2022, Agustus 4). *KPP Pratama Surabaya Wonocolo Konsisten Terus Memberikan Pelayanan Terbaik*. Retrieved from Warta Indonesia: <https://wartaindonesia.co/ekbis/kpp-pratama-surabaya-wonocolo-konsisten-terus-memberikan-pelayanan-terbaik/>
- Kurniawan, A. (2016). Penerapan E-Faktur Pajak Terhadap Pengusaha Kena Pajak Di Kota Surabaya (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya). *Jurnal Publika*, 4(2), 1-8.
- Lemeshow, S., Hosmer, D., Klar, J., & Lwanga, S. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Rahmiati, & Temesvari, N. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13-21.
- Setyawan, H. (2021, Desember 31). *Tercapainya Realisasi Penerimaan Pajak 2021, Momentum Penyehatan APBN*. Retrieved from [komwasjak.kemenkeu.go.id:https://komwasjak.kemenkeu.go.id/post/tercapainya-realisasi-penerimaan-pajak-2021,-momentum-penyehatan-apbn](https://komwasjak.kemenkeu.go.id/post/tercapainya-realisasi-penerimaan-pajak-2021,-momentum-penyehatan-apbn).
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1), 63-76.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument: How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(3), 28-36.
- UU RI No 28 Tahun 2007. (2007). *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Pemerintah Indonesia.