

## Analisis faktor yang mempengaruhi wajib pajak daerah dan retribusi daerah

Noer Subchan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75499&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Di dalam pelaksanaan otonomi daerah salah satu tugas pemerintah daerah adalah penyediaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan bukan sekadarnya memberikan dengan proses birokrasi yang berbelit-belit tetapi harus menghasilkan bentuk pelayanan yang terbaik dengan tingkat profesionalisme yang tinggi.

Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah Propinsi DKI Jakarta telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah di 5 (lima) wilayah Propinsi DKI Jakarta dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, namun secara keseluruhan dimensi pelayanan jasa Tangible, Responibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy dapat diandalkan sebagai alat untuk menganalisa pelayanan jasa.

Sumber data primer ini adalah masyarakat yang melakukan pembayaran pajak daerah atau retribusi daerah di Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah di 5 (lima) wilayah Propinsi DKI Jakarta, dan sampel responden sebanyak 200 responden dengan menggunakan tehnik quota.

Bahwa masyarakat belum dapat terpenuhi apa yang diharapkan dari pelayanan di Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah di 5 (lima) wilayah Propinsi DKI Jakarta, hal ini dapat dilihat dari skor kesenjangan dimana nilai dari skor tersebut tidak ada yang bernilai positif. Dan di setiap wilayah terdapat perbedaan-perbedaan yang cukup signifikan dari dimensi tangibel dan dimensi reliability. Serta dalam analisa faktor untuk menganalisa faktor-faktor utama yang mempengaruhi dalam menilai kualitas pelayanan setelah direduksi terdapat 5 faktor. Faktor kesederhanaan prosedur, kecepatan pelayanan dan keamanan dalam pembayaran merupakan faktor yang dominan di Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah di 5 (lima) wilayah Propinsi DKI Jakarta. Dengan terdapatnya faktor-faktor yang dominan terhadap kualitas pelayanan tersebut Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah Propinsi DKI.

Bahwa masyarakat belum dapat terpenuhi apa yang diharapkan dari pelayanan di Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah di 5 (lima) wilayah Propinsi DKI Jakarta, hal ini dapat dilihat dari skor kesenjangan dimana nilai dari skor tersebut tidak ada yang bernilai positif. Dan di beberapa wilayah terdapat perbedaan-perbedaan yang cukup signifikan dari dimensi tangibel dan dimensi reliability. Berta dalam analisa faktor untuk menganalisa faktor-faktor utama yang mempengaruhi dalam persepsi kualitas pelayanan setelah direduksi terdapat 5 faktor. Faktor kesederhanaan prosedur, kecepatan pelayanan dan keamanan dalam pembayaran merupakan faktor yang dominan di Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah di 5 (lima) wilayah Propinsi DKI Jakarta.

Dengan terdapatnya faktor-faktor yang dominan terhadap kualitas pelayanan tersebut Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah Propinsi DKI Jakarta diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanan secara berkesinambungan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat agar terpuaskan keinginannya. Dan adanya komitmen dari seluruh karyawan dil lingkungan KPKD Propinsi DKI Jakarta, karena kebutuhan masyarakat pada saat ini tidak akan sama dengan kebutuhan masyarakat di masa datang.