

# PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PENGUNGKAPAN SUKARELA (PPS) DENGAN METODE SERQUAL-HOQ

Yudha Adi Kusuma

Teknik Industri, Universitas PGRI Madiun  
Jalan AURI No 14-16, Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia  
email: yudhakusuma@unipma.ac.id

## Abstract

Public servants contribute in terms of community service. One form of public service program is The Voluntary Disclosure Program (VDP). VDP activities are also carried out on the KP2KP. The implementation of PPS will be carried out between January 1, 2022 and June 30, 2022. During the implementation of the VDP, the number of communities involved was far from the desired number. In this study, measurements were made of service quality in VDP activities at KP2KP XYZ. The number of respondents who were the objects of observation was 150, of which all were the total VDP participants. The results of the questionnaire were then processed using the SERQUAL-HOQ method. Test results related to perception and expectation showed valid ( $r$  count  $>$   $r$  table) and reliable (cronbach  $\alpha >$  0.6) results. The highest gap between perception and expectation is the accuracy of time in service, with a value of up to 0.3. The results of the HoQ analysis formed 18 attributes from VoC. The development of VoC attributes formed five criteria from technical response. The highest absolute importance value of the technical response is in the timeliness of service, with a value of 135.43.

**Keywords:** *Service Quality, SERQUAL-HOQ, Voluntary Disclosure Program (VDP)*

## 1. Pendahuluan

Pelayan publik menjadi barometer dalam kinerja pemerintah dalam memberikan servis kepada masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan kualitas dalam layanan publik tidak dapat dihindarkan lagi (Abdul, 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik diharapkan dapat lebih peduli dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Yayat, 2017). Masyarakat memiliki hak dasar terhadap pemenuhan pelayan publik sesuai peraturan perundang-undangan dengan prosedur kerja tertentu (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Prosedur kerja pelayanan publik yang tersistematis memberikan dampak pada kepuasan masyarakat serta sebagai tolok ukur dalam penilaian terhadap perbaikan pelayanan (Kadir & Rajindra (2018), Kusuma & Muttaqin (2021)).

Perbaikan pelayanan seyogyanya harus diiringi dengan kemudahan dalam birokrasi. Baiknya penyelenggaraan birokrasi sejalan dengan tingkat pengetahuan masyarakat melalui perubahan terarah dalam penyelenggarannya (Aris et al., 2021). Proses penyelenggaraan pelayanan publik bersifat dinamis sehingga penilaian kualitas berdasarkan capaian pelayanan (Susanto & Anggraini, 2019). Dampak positif dari membaiknya pelayanan memberikan kenyamanan

masyarakat untuk datang (Prakoso et al., 2021). Syarat yang wajib dipenuhi dalam mewujudkan kenyamanan masyarakat adalah adanya kewenangan dalam konteks personal, pembiayaan, peralatan / sarana / prasarana dan regulasi / dokumentasi (Anggariyani & Pangerapan, 2021).

Kewenangan pemerintah terhadap pelayan publik diatur dalam undang-undang no 25 tahun 2009. Cakupan lembaga dalam pelayanan publik yang diatur berdasarkan aturan pemerintah meliputi kementerian, lembaga negara, pemerintahan provinsi, pemerintah kabupaten dan pemerintah kota. Tabel 1 menunjukkan data tingkat kepatuhan pelayan publik dalam lembaga pemerintah tahun 2022 di Indonesia (BPS, 2022). Tingkat kepatuhan rata-rata mencapai 47,86 % pada zona kuning namun pada tahun 2021 menunjukkan pergerakan ke arah zona hijau. Hasil zona hijau masuk kriteria kepatuhan tinggi. Lembaga pemerintah di tahun 2021 dengan persentase tertinggi yang masuk zona hijau adalah lembaga. Nilai persentase yang dicapai lembaga mencapai 80 % dengan menempati urutan pertama pada zona hijau di antara 5 lembaga pemerintah lainnya. Oleh karenanya bagi lembaga pemerintah lainnya perlu adanya tindakan perbaikan di masa pemulihan pandemi covid-19.

**Tabel 1.** Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik (Persen)

Zona	Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Kuning (Kepatuhan Sedang)			Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2018	2019	2021	2018	2019	2021	2018	2019	2021
Kelembagaan Pemerintah									
Kementerian	55,56	50	70,83	44,44	50	29,17	0	0	0
Lembaga	25	0	80	50	100	20	25	0	0
Pemerintah Provinsi	62,5	33,33	38,24	25	50	55,88	12,5	16,67	5,88
Pemerintah Kabupaten	31,66	33,02	24,76	44,22	40,47	54,33	24,12	26,51	20,91
Pemerintah Kota	36,73	33,03	34,69	44,9	47,22	62,24	18,37	19,44	3,06

Era pemulihan pandemi covid-19 momentum bagi pelayanan publik untuk berbenah. Salah satu program pelayanan publik yang belum berjalan prima adalah Program Pengungkapan Sukarela (PPS). Indikator pelayanan prima belum berjalan efektif pada salah satu Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang berada pada Kabupaten Kolaka. Pada pelaksanaan kegiatan PPS jumlah peserta yang mengikuti hanya 150-an dimana target jumlah peserta adalah 40.0000-an orang. Hal ini bisa diindikasikan bahwa setiap harinya hanya ada 5 orang dalam kurun waktu 6 bulan dari waktu pelaksanaan program kegiatan PPS tersebut. Tidak terpenuhinya jumlah target dari ketentuan menjadi variabel kunci dalam perbaikan pelayan publik untuk menciptakan harmonisasi dalam aktivitasnya (Samsudin, 2020). Oleh karenanya melalui penelitian ini dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan PPS sehingga dapat memberikan evaluasi pada kegiatan sejenis agar terjadi peningkatan peserta kedepannya.

## 2. Landasan Teori

### 2.1 Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP)

Keberadaan KP2KP berada pada kendali Kantor Pelayanan Pajak (KPP) induk. KP2KP jumlah pegawainya lebih sedikit daripada KKP akan tetapi penangan terkait SPT wajib pajak jauh lebih banyak akibat kedudukannya jauh dari wilayah kerjanya (Yuskar & Amelia, 2014). Lokasi jauh dari wilayah kerja membuat KP2KP lebih sering melakukan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pajak (Tristiawan et al., 2021). Secara terperinci tugas dari KP2KP terkait urusan pajak antara lain sebagai berikut (PerMenKeu, 2017) :

- Pelayanan pajak.
- Penyuluhan pajak.
- Pendaftaran Wajib Pajak dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- Pemberian bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan.

- Pengamatan, pembuatan, dan pemutakhiran profil potensi perpajakan.
- Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak tertentu.
- Pemberian dukungan pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Pratama.
- Pelaksanaan administrasi kantor.

### 2.2 Program Pengungkapan Sukarela (PPS)

PPS mulai dikenalkan pada publik pada tahun 2021 (Hidayat, 2022). Kegiatan PPS diatur dalam PerMenKeu No 196/PMK.03/2021. Proses PPS berdasarkan Undang-Undang (2021) dilakukan dengan cara pengungkapan harta bersih yang belum atau kurang diungkapkan pada surat pernyataan pada area negara Indonesia maupun luar wilayah di dalam Surat Pemberitahuan Pengungkapan Harta (SPPH). Kegiatan PPS bertujuan memberikan kesempatan kepada wajib pajak tanpa paksaan untuk pengungkapan kewajiban pajak melalui pembayaran Pajak Penghasilan (PPh) hasil dari penguakan harta.

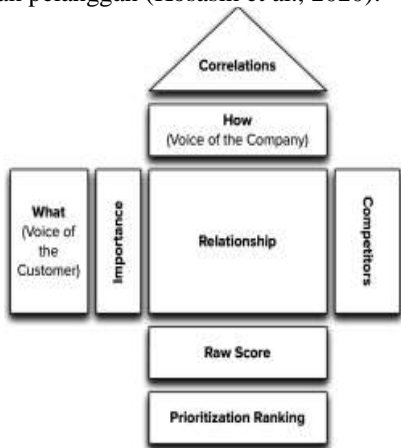
Wajib pajak yang masuk kriteria kegiatan PPS dibagi menjadi 2 kriteria yaitu kriteria pertama (peserta *tax amnesty*) dan kriteria kedua (wajib pajak yang belum melaporkan kepemilikan harta). Kedua kriteria tersebut dikenakan pembayaran tarif (Finrely & Ardiansyah, 2022), sebagai berikut :

- Kebijakan 1
  - 6 % aset dari luar negeri hasil repatriasi dan aset dalam negeri dari hasil investasi berbentuk SBN / hilirisasi / *renewable energy*.
  - 8 % aset dari luar negeri dan aset dalam negeri.
  - 11 % untuk kegiatan deklarasi.
- Kebijakan 2
  - 12 % aset dari luar negeri hasil repatriasi dan aset dalam negeri dari hasil investasi berbentuk SBN / hilirisasi / *renewable energy*.
  - 14 % aset dari luar negeri dan aset dalam negeri.
  - 18 % untuk kegiatan deklarasi.

**2.3 Service Quality (SERVQUAL)– House of Quality (HoQ)**

SERVQUAL adalah salah metode dalam mengukur kualitas. SERVQUAL membantu dalam menemukan kriteria – kriteria kualitas pelayanan berdasarkan gap di antara persepsi dan harapan (Irawati & Ezrani, 2018). Penyebaran kuesioner dilakukan untuk membantu dalam menemukan kriteria kualitas (Erni et al., 2013). Dimensi kualitas menurut Hamdani & Lupiyoadi (2006) dibagi menjadi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Hasil temuan kriteria kualitas dari SERVQUAL dibentuk dalam matrik yang ada pada HoQ. Matrik HoQ menurut Nugraha et al. (2018) terdiri dari dua bagian yaitu horizontal (informasi berkaitan terhadap konsumen) dan vertikal (informasi teknis terkait respon konsumen). Pembuatan matrik HoQ seperti Gambar 1, diharapkan dapat terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan (Kosasih et al., 2020).

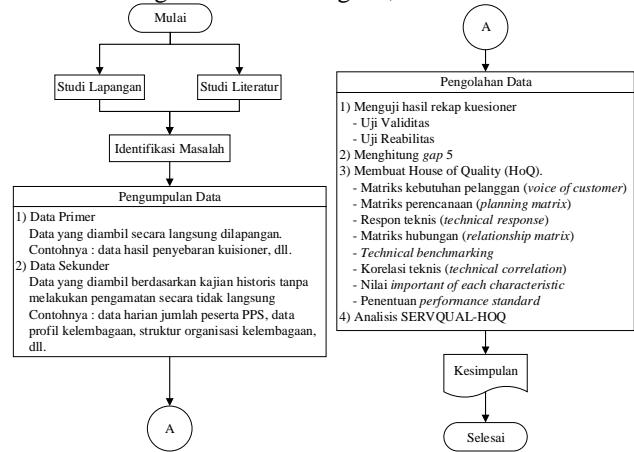


**Gambar 1.** Matrik HoQ

**3. Metode Penelitian**

Tahapan dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2. sebagai parameter dalam melakukan identifikasi masalah. Penelitian ini diawali dengan melakukan studi lapangan dan studi literatur. Kegiatan studi lapangan dan studi literatur berguna untuk memantau fenomena yang terjadi serta menggali informasi dari sumber penelitian terdahulu. Hasil studi lapangan dan studi referensi digunakan sebagai implementasi dalam tahapan identifikasi masalah. Kegiatan identifikasi masalah bertujuan untuk mengetahui dari penyebab dari permasalahan yang ada. Hasil dari identifikasi masalah menjadi evaluasi dari tahapan pengumpulan data. Proses pengumpulan data dilakukan secara langsung maupun tak langsung. Data yang diambil secara langsung di lapangan disebut data primer. Data yang diambil berdasarkan kajian historis tanpa melakukan

pengamatan secara tidak langsung disebut data sekunder. Data primer dari penelitian ini seperti data hasil penyebaran kuesioner, dll. Data sekunder dari penelitian ini seperti data harian jumlah peserta PPS, data profil kelembagaan, struktur organisasi kelembagaan, dll.



**Gambar 2.** Langkah Penelitian

Data yang terkumpul kemudian dilanjutkan pada tahapan pengolahan data. Kegiatan pengolahan data diawali dengan pengujian hasil kuesioner. Pengujian kuesioner dilakukan melalui dua tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas bertujuan mengetahui tingkat kebenaran atau ketepatan variabel pada kegiatan penelitian. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menelaah tingkat konsistensi dari hasil pengisian kuesioner. Bila dinyatakan valid dan reliabel maka dilanjutkan pada perhitungan gap 5. Tujuan perhitungan gap 5 adalah untuk menghitung selisih tingkat persepsi dan harapan peserta PPS terhadap pelayanan yang diberikan. Bila tingkat persepsi dan harapan sudah diketahui dilanjutkan tahapan pembuatan *House of Quality* (HoQ).

Tahapan pengolahan data diakhiri dengan analisis SERVQUAL-HOQ. Jika semua tahapan pengolahan data selesai maka dilakukan penarikan kesimpulan. Tujuan dilakukan penarikan kesimpulan adalah untuk menguraikan hipotesis penelitian masuk kategori menerima atau menolak serta sebagai acuan peneliti dalam mengambil keputusan dan bahan perbaikan untuk riset selanjutnya.

**4. Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan pada KP2KP XYZ yang merupakan salah satu KP2KP bagian dari KPP Pratama Kolaka. Gambar 3 adalah contoh aktivitas kegiatan PPS. Penelitian dibatasi pada kegiatan PPS dari tanggal 1 Januari 2022–30 Juni 2022 kurang lebih 6 bulan sampai kegiatan PPS berakhir. Responden penelitian ini berjumlah 150 orang adalah keseluruhan peserta yang mengikuti kegiatan PPS. Pengambilan data dilakukan dengan

mewawancarai peserta PPS serta menyuruh mereka untuk mengisi kuisioner yang sudah disediakan sebelumnya. Pengisian kuisioner dibagi menjadi 2 tahap yaitu kuisioner pendahuluan dan kuisioner inti.



**Gambar 3.** Aktivitas Kegiatan PPS

Langkah awal dari penelitian melakukan identifikasi kualitas terhadap pelayanan pada kegiatan PPS menggunakan kuisioner pendahuluan. Tabel 2 menunjukkan hasil identifikasi kualitas. Hasil identifikasi kualitas pada 5 dimensi kualitas menghasilkan 18 atribut. Kuisioner inti terbentuk setelah menemukan atribut kualitas dari hasil kuisioner pendahuluan. Hasil data dari kuisioner inti kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada Tabel 3 dan Tabel 3. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa tingkat harapan dan persepsi terhadap pelaksanaan kegiatan berdasarkan tanggapan responden menunjukan valid dan reliabel dengan kondisi yang ada. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya nilai dari r hitung lebih besar dari r table serta dinilai dari Cronbach  $\alpha$  lebih besar dari 0,6. Oleh karenanya jawaban dari responden berdasarkan hasil kuisioner bisa diterima dalam penelitian ini.

**Tabel 2.** Hasil Identifikasi Kualitas

Dimensi	Atribut	
Keandalan / Reliability (Rel)	Rel <sub>1</sub>	Kesiapsiagaan petugas.
	...	...
	Rel <sub>3</sub>	Kepiawaian dan kecakapan petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
...	...	...
Bukti Fisik / Tangibles (T)	T <sub>1</sub>	Tampilan / kerapian petugas.
	T <sub>2</sub>	Tempat pelayanan yang nyaman.
	...	...
	T <sub>5</sub>	Akses permohonan pelayanan mudah.
	T <sub>6</sub>	Alat bantu dalam pelayanan lengkap.
Daya Tanggap / Responsiveness (Res)	...	...
	Res <sub>1</sub>	Cepat merespon dalam pelayanan.
	...	...
Res <sub>3</sub>	Menampung semua keluhan pelanggan dengan direspon oleh petugas.	

**Tabel 3.** Uji Validitas

Tingkat	r hitung (rh)	r tabel (rt)	Ket.
Harapan	0,367	0,159	rh > rt (Valid)
Presepsi	0,366	0,159	rh > rt Valid

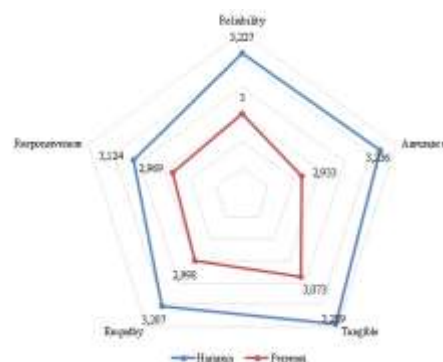
**Tabel 4.** Uji Reliabilitas

Tingkat	Cronbach $\alpha$	Cronbach $\alpha > 0,6$	Ket.
Harapan	0,662	0,662 > 0,6	Reliabel
Presepsi	0,621	0,621 > 0,6	Reliabel

Tahapan perhitungan gap pada atribut dimensi kualitas pelayanan dilakukan setelah pengujian tingkat validitas dan reliabilitas dari responden. Tabel 5 menunjukkan gap antara persepsi dan harapan pada atribut pelayanan. Perhitungan nilai gap diperoleh dari nilai persepsi dikurangi nilai harapan. Nilai tertinggi gap pada atribut A<sub>1</sub> yaitu akurasi waktu dalam pelayanan. Gap untuk dimensi kualitas pelayan dapat dilihat pada Gambar 4. Hasil pada Gambar 4 menunjukkan bahwa nilai gap tertinggi pada aspek jaminan / assurance mencapai 0,3.

**Tabel 5.** Uji Gap SERQUAL

No	Atribut	Nilai		Hasil Gap
		Presepsi	Harapan	
1	Rel <sub>1</sub>	3,313	2,980	0,333
2	Rel <sub>2</sub>	3,240	3,000	0,240
3	Rel <sub>3</sub>	3,127	3,020	0,107
4	A <sub>1</sub>	3,520	3,133	0,387
5	A <sub>2</sub>	3,260	2,987	0,273
6	A <sub>3</sub>	3,200	3,000	0,200
7	T <sub>1</sub>	3,180	3,127	0,053
...	...	...	...	...
12	T <sub>6</sub>	3,187	2,867	0,320
13	E <sub>1</sub>	3,160	2,920	0,240
14	E <sub>2</sub>	3,167	2,873	0,294
15	E <sub>3</sub>	3,293	3,200	0,093
16	Res <sub>1</sub>	2,987	3,013	-0,026
17	Res <sub>2</sub>	3,193	3,047	0,146
18	Res <sub>3</sub>	3,167	2,873	0,294



**Gambar 4.** Hasil Persepsi dan Harapan

Hasil perhitungan gap pada dimensi kualitas pelayanan PPS menjadi rujukan dalam pembuatan HoQ. Tahapan dalam pembuatan HoQ di penelitian ini, meliputi :

1) Menentukan *Voice of Customer* (VoC)

Hasil pengujian valid dan reliabel maka semua atribut masuk kriteria pada HoQ. Atribut VoC dihasilkan 18 kriteria dari hasil pengujian. Atribut VoC pelayanan PPS dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Pernyataan Atribut VoC PPS

No	Pernyataan (P)	
1	P <sub>1</sub>	Pelayanan PPS dengan petugas yang tanggap.
2	P <sub>2</sub>	Pelayanan PPS menggunakan kejelasan dalam tolak ukur.
...	...	...
6	P <sub>6</sub>	Pelayanan PPS disertai dengan legalitas.
...	...	...
12	P <sub>12</sub>	Pelayanan PPS disertai dengan kelengkapan alat bantu.
...	...	...
17	P <sub>17</sub>	Pelayanan PPS diproses dengan tepat waktu.
18	P <sub>18</sub>	Pelayanan PPS dikelola dengan menampung keluhan pelanggan.

2) Matriks Perencanaan (*Planning Matrix*)

Tahapan planning matrix dilakukan untuk menganalisis *Importance to Customer* (ItC), *Customer Satisfaction Performance* (CuSP), *Competitive Satisfaction Performance* (CoSP), *Expected Satisfaction Performance* (ESP), *Improvement Ratio* (IR), *Raw Weight* (RW), *Normalized Raw Weight* (NRW). Rumus perhitungan dari masing-masing analisis dapat dilihat pada Tabel 7. Hasil perhitungan planning matrix dapat dilihat

**Tabel 7.** Rumus Perhitungan *Planning Matrix*

No	Perhitungan	Rumus
1	<i>Importance to Customer</i> (ItC)	$ItC = \frac{\sum \text{Importance to Customer}}{\sum \text{Number of Respondent}}$
2	<i>Customer Satisfaction Performance</i> (CuSP)	$CuSP = \frac{\sum \text{Customer Satisfaction Performance}}{\sum \text{Number of Respondent}}$
3	<i>Competitive Satisfaction Performance</i> (CoSP)	$CoSP = \frac{\sum \text{Competitive Satisfaction Performance}}{\sum \text{Number of Respondent}}$
4	<i>Expected Satisfaction Performance</i> (ESP)	$ESP = \frac{\sum \text{Satisfaction Performance Value}}{\sum \text{Number of Respondent}}$
5	<i>Improvement Ratio</i> (IR)	$IR = \frac{\text{Expected Satisfaction Performance (ESP)}}{\text{Customer Satisfaction Performance (CuSP)}}$
6	<i>Raw Weight</i> (RW)	$RW = \text{Importance to Customer (ItC)} \times \text{Improvement Ratio (IR)}$
7	<i>Normalized Raw Weight</i> (NRW)	$NRW = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}}$

pada Tabel 8. Parameter ItC menunjukkan bahwa atribut pelayanan PPS tanpa diskriminatif / membedakan kelompok masyarakat. Kondisi CuSP terhadap persepsi pelayanan PPS untuk kejelasan dalam tolak ukur menunjukkan atribut yang memiliki pengaruh tertinggi. Kondisi CoSP berdasarkan kompetitor menunjukkan bahwa kompetitor 1 memiliki keunggulan dalam kelihaian dan kecakapan petugas dalam penggunaan alat bantu sedangkan kompetitor 2 memiliki keunggulan oleh adanya kejelasan legalitas. Nilai ESP tertinggi terhadap harapan peserta yaitu mengesampingkan kepentingan pribadi dengan mendahulukan kepentingan pelayanan. Nilai IR terbaik terdapat pada pelayanan yang mengutamakan akurasi waktu. Nilai RW dan NRW terbaik pada pada atribut P<sub>14</sub>.

3) Respon Teknis (*Technical Response*)

Kegiatan *technical response* bertujuan untuk merealisasikan keinginan dan kebutuhan pelanggan / konsumen berdasarkan tingkat kemampuan instansi / lembaga. Daftar *technical response* dari kegiatan pelayan PPS dapat dilihat pada Tabel 9. Berdasarkan kondisi di lapangan dan rekomendasi dari KP2KP XYZ terbentuk 5 respon.

4) Matriks Hubungan (*Relationship Matrix*)

*Relationship matrix* bagian dari interaksi antara pelanggan / konsumen (*Voice Of Customer*) terhadap respon instansi / lembaga (*technical response*). Penetapan *relationship matrix* ditentukan oleh 3 karakteristik yaitu ● (hubungan kuat), △ (hubungan sedang) dan ○ (hubungan lemah). Hasil *relationship matrix* dapat dilihat pada Gambar 5. Terbentuk 12 hubungan kuat, 11 hubungan sedang dan 8 hubungan lemah.



**Tabel 8.** Hasil Perhitungan *Planning Matrix*

Atribut	ItC	CuSP	CoSP		ESP	IR	RW	NRW
			Kompetitor 1	Kompetitor 2				
P <sub>1</sub>	2,987	3,127	2,860	3,093	2,867	1,091	3,259	0,055
P <sub>2</sub>	2,920	3,180	2,553	2,507	2,507	1,268	3,703	0,062
...	...	...	...	...	...	...	...	...
P <sub>18</sub>	2,980	2,920	2,900	2,967	3,073	0,970	2,891	0,048
P <sub>18</sub>	2,913	3,140	2,540	2,500	2,613	1,202	3,501	0,059

**Tabel 9.** Konfigurasi *Technical Response*

No	Technical Response
1	Ketepatan waktu pelayanan
2	Kelengkapan penggunaan alat bantu
3	Ketanggapan dan kecakapan petugas pelayanan
4	Kemudahan dalam pengajuan pelayanan
5	Ketiadaan tarif pelayanan

Relationships Symbol		
Strong	●	9
Moderate	△	3
Weak	○	1

	Kelembasan pelanggan	Ketepatan waktu pelayanan	Kelengkapan penggunaan alat bantu	Ketanggapan dan kecakapan petugas pelayanan	Kemudahan dalam pengajuan pelayanan	Ketiadaan tarif pelayanan
Pelayanan PPS dengan petugas yang tanggap.	3,15 ●	△				
Pelayanan PPS menggunakan kejelasan dalam tolak ukur.	3,12		△			
Pelayanan PPS dengan kepiawaian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.	3,07		●			
Pelayanan PPS mengutamakan akurasi waktu.	3,35 ●	●		○		
Pelayanan PPS dijalankan tanpa tarif.	3,12		△			
Pelayanan PPS disertai dengan legalitas.	3,10			○		
Pelayanan PPS mengedepankan tampilan / kerapian petugas.	3,15		△			
Pelayanan PPS mengutamakan kenyamanan tempat.	3,03	△			○	
Pelayanan PPS diproses secara mudah.	3,18 ●		○			
Pelayanan PPS mendayagunakan petugas yang disiplin dan tanggung jawab.	3,20	△		●		
Pelayanan PPS memberikan kemudahan akses permohonan.	3,26		●			
Pelayanan PPS disertai dengan kelengkapan alat bantu.	3,03		●		○	
Pelayanan PPS dilakukan dengan mendahulukan kepentingan masyarakat.	3,04	○		△		
Pelayanan PPS tanpa diskriminatif / membeda-bedakan kelompok masyarakat.	3,02		○		●	
Pelayanan PPS dilaksanakan dengan sikap menghargai, sopan santun dan ramah.	3,23			△		
Pelayanan PPS dikerjakan dengan respon yang cepat.	3	●		○		
Pelayanan PPS diproses dengan tepat waktu.	3,12	△		●		
Pelayanan PPS dikelola dengan menampung semua keluhan pelanggan.	3,02		△			
Absolute Importance	138,43	83,94	84,39	97,27	36,57	
Relative Importance	0,308	0,195	0,192	0,221	0,083	

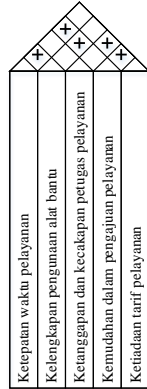
**Gambar 5.** Hasil *Relationship Matrix*

5) *Technical Benchmarking*  
*Technical benchmarking* merupakan kajian terhadap perbandingan antara instansi / lembaga dengan pihak pesaing / kompetitor. *Technical benchmarking* dibentuk dalam matriks. Gambar 6 menunjukkan hasil dari *technical benchmarking*. Hasil *technical benchmarking* diketahui bahwa posisi KP2KP XYZ rata-rata nilainya berada pada nilai 3,122. Perbandingan dari KP2KP XYZ adalah KP2KP sejenis yang masih dalam lingkup provinsi yang sama. Berdasarkan posisi dari hasil *technical benchmarking* diketahui bahwa masih banyak keunggulan dari keseluruhan kriteria pelayanan yang ada. KP2KP XYZ masih unggul dalam 14 kriteria dari total 18 kriteria yang ada.

Customer Rating	KP2KP XYZ					KP2KPA	KP2KPB
	1	2	3	4	5		
●	●	●	●	●	●	3,15	2,06
△	△	△	△	△	△	3,12	5,2,19
○	○	○	○	○	○	3,07	3,25,1,94
●	●	●	●	●	●	3,32	1,3,1,94
△	△	△	△	△	△	3,12	1,94 2
○	○	○	○	○	○	3,10	2,13,2,06
●	●	●	●	●	●	3,15	2 3,54
△	△	△	△	△	△	3,03	2 1,88
○	○	○	○	○	○	3,18	2,25,2,06
●	●	●	●	●	●	3,20	1,6,3,1,94
△	△	△	△	△	△	3,26	3,54,1,88
○	○	○	○	○	○	3,02	2,25,1,81
●	●	●	●	●	●	3,04	1,94,2,63
△	△	△	△	△	△	3,02	2,75,2,93
○	○	○	○	○	○	3,23	3,13,3,06
●	●	●	●	●	●	3	2,25,3,34
△	△	△	△	△	△	3,12	2,93,2,58
○	○	○	○	○	○	3,02	2,54,2,82

**Gambar 6.** Hasil *Technical Benchmarking*

- 6) Korelasi Teknis (*Technical Correlation*)  
*Technical correlation* bertujuan untuk menemukan hubungan di antara masing-masing *technical response*. Terbentuknya hubungan antar *technical response* ditandai dengan +. Gambar 7 menunjukkan hasil dari *technical correlation*. Terdapat 5 dari hubungan antar *technical response* yang terjadi.



Gambar 7. Hasil *Technical Correlation*

- 7) Nilai *Important Of Each Characteristic* (IoEC)  
*Important of each characteristic* adalah nilai kepentingan dari *technical response* yang diperoleh dari kalkulasi nilai dari atribut VoC berdasarkan keterkaitan yang sudah ditentukan. Hasil *important of each characteristic* dapat dilihat pada Gambar 8. Nilai *absolute importance* tertinggi dari *technical response* berada pada ketepatan waktu pelayanan dengan nilai 135,43. Nilai terendah berada pada ketiadaan tarif pelayanan dengan nilai 36,57. Ketepatan waktu pelayanan menjadi tolok ukur agar proses pelayanan tidak menunggu / *idle*.

Engineer assessment		Customer Rating					Ketepatan waktu pelayanan	Kelengkapan penggunaan alat bantu	Ketanggapan dan kecakapan petugas pelayanan	Kemudahan dalam pengajuan pelayanan	Ketiadaan tarif pelayanan
		1	2	3	4	5					
<i>Technical Benchmarking</i>											
Absolute Importance		135,43	85,94	84,39	97,27	36,57					
Relative Importance		0,208	0,198	0,192	0,221	0,083					
Number of Priority		1	3	4	2	5					

Gambar 8. Hasil IoEC

- 8) Penentuan *Performance Standard*  
 Kegiatan *performance standard* bertujuan untuk memberikan *feedback* dari hasil respon teknis. Hasil *performance standard* dari 5 respon teknis yang terbentuk dapat dilihat sebagai berikut :

- a) Ketepatan waktu pelayanan  
 Ketepatan waktu pelayan menjadi kunci dalam melayani masyarakat. Waktu pelayanan yang terukur dan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat mengurangi waktu tunggu masyarakat. Kadang kalanya bila antusias masyarakat tinggi akan terjadi penumpukan daftar tunggu. Bila terjadi demikian maka KP2KP XYZ memberikan tambahan waktu sampai semua masyarakat dapat terlayani keseluruhan walaupun melebihi jam batas pelayanan.
- b) Kelengkapan penggunaan alat bantu  
 Alat bantu pelayan menjadi penunjang dalam melakukan proses pelayanan. Lokasi KP2KP XYZ yang notabennya sebagai pembantu KPP sudah sewajarnya tidak selengkap KPP. Oleh karenanya bila pemberian fasilitas belum sepenuhnya prima maka karyawan / petugas di KP2KP XYZ memberikan serangkaian terobosan misalkan menggunakan perangkat milik pribadi maupun melakukan langkah alternatif lain dengan tidak melanggar aturan sehingga kegiatan PPS dapat berjalan dengan maksimal.
- c) Ketanggapan dan kecakapan petugas pelayanan  
 Ketanggapan dan kecakapan petugas menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan secara prima. Kondisi dari KP2KP XYZ rata-rata petugas masih tergolong muda dan beberapa masih kategori baru sehingga perlu ada penyesuaian. Bentuk penyesuaiannya kadang kalanya masih terjadi kesalahan input data akibat salah melakukan analisis dari respon masyarakat ketika kegiatan PPS berlangsung. Oleh karenanya, petugas lama perlu adanya kontrol secara periodik untuk memastikan terjadinya kesalahan minimal. Bentuk control yang bisa dilakukan dengan cara selalu memantau hasil pekerjaan yang dilakukan oleh petugas baru dan memberitahu bila terjadi kesalahan.

- d) Kemudahan dalam pengajuan pelayanan  
Kemudahan dalam pengajuan pelayanan memberikan kontribusi terhadap proses pelayanan. KP2KP XYZ sebagai salah satu pelaksana PPS diharapkan tidak melakukan pelayanan secara terbelit-belit sehingga masyarakat tidak bingung selama memasukan data. Kadang kalanya dilakukan pelayanan secara *door to door* untuk menjangkau masyarakat secara tidak rutin.
- e) Ketiadaan tarif pelayanan  
Ketiadaan tarif pada pelayanan PPS sudah dicanangkan oleh KemenKeu untuk mengurangi beban masyarakat. Banyak masyarakat yang masih enggan untuk mensukseskan kegiatan PPS ini. Hal ini dikarenakan paska pandemi covid 19 menimbulkan arus ekonomi masyarakat belum stabil. Masyarakat lebih fokus menata kembali keadaan ekonomi mereka daripada berpartisipasi dalam kegiatan PPS. Kontribusi ekstra petugas KP2KP diperlukan dalam menghimbau serta memberikan arahan tentang pentingnya program PPS untuk tujuan pembangunan negara.

## 5. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang sudah dilakukan adalah proses pelayanan dalam pelaksanaan PPS di KP2KP XYZ berjalan baik. Jawaban responden / peserta PPS dari hasil pengujian terkait persepsi dan harapan menunjukkan hasil valid ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) dan reliabel (cronbach  $\alpha >$  0,6). Hasil gap tertinggi adalah akurasi waktu dalam pelayanan dengan nilai mencapai 0,3. Hasil analisis HoQ terbentuk 18 atribut dari VoC. Pengembangan atribut VoC terbentuk 5 kriteria dari *technical response*. Nilai *absolute importance* tertinggi berada pada ketepatan waktu pelayanan dengan nilai 135,43. Kriteria ketepatan waktu pelayanan menjadi tinggi karena responden / peserta PPS cenderung ingin cepat selesai pelaksanaannya mengingat mereka dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus meninggalkan pekerjaan yang sedang dijalankan.

Pengerjaan penelitian ini memang masih adanya keterbatasan sehingga perlu penyempurnaan pada penelitian selanjutnya. Perlu adanya kajian terkait komponen biaya bila salah satu aspek kualitas terhadap tidak dijalankan. Selain itu juga perlu adanya penambahan variabel / kriteria dalam pengukuran kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan perlu adanya perbandingan dalam hal metode lain selain dari metode yang sudah dilakukan agar adanya perbaikan lebih baik dari penelitian sejenis.

## Daftar Referensi

- Abdul, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38–52.
- Anggariyani, N. L. M., & Pangerapan, S. F. (2021). Dampak Rendahnya Tingkat Pendidikan Pegawai Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 13–19.
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 127–133.
- BPS. (2022). *Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen), 2018-2021*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Erni, N., Sriwana, I. K., & Karisa, D. (2013). Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1(1), 59–66.
- Finrely, C., & Ardiansyah. (2022). Efektivitas Penghapusan Sanksi Administrasi Perpajakan Melalui Program Pengungkapan Sukarela dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Sukarela. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 4365–4374.
- Hamdani, A., & Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Hidayat, A. (2022). *Program Pengungkapan Sukarela Dibuka Hingga 30 Juni Mendatang*. Portal.Sukabumikota.Go.Id. [https://portal.sukabumikota.go.id/19293/program-pengungkapan-sukarela-dibuka-hingga-30-juni-mendatang/#:~:text=Program Pengungkapan Sukarela \(PPS\) merupakan,pembayaran PPh berdasarkan pengungkapan harta.](https://portal.sukabumikota.go.id/19293/program-pengungkapan-sukarela-dibuka-hingga-30-juni-mendatang/#:~:text=Program%20Pengungkapan%20Sukarela%20(PPS)merupakan,pembayaran%20PPHberdasarkan%20pengungkapan%20harta.)
- Kadir, H. A., & Rajindra. (2018). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Sinar Manajemen*, 5(1), 69–73.
- Kosasih, W., Sriwana, I. K., & Adhesi, R. (2020). Integrasi E-Servqual, Model Kano, dan HOQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(3), 163–170.
- Kusuma, Y. A., & Muttaqin, A. Z. (2021). Penerapan Quality Control dan Risk Management dalam Menjaga Mutu Produk. *Jurnal Teknik Industri*, 11(2), 125–132.
- Nugraha, I., Moektiwibowo, H., & Bhirawa, W. T. (2018). Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) di PT. MAP



- Aktif Adiperkasa Area Bekasi. *Jurnal Teknik Industri*, 7(1), 1–17.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, (2017).
- Prakoso, I. A., Suryaman, M., & Nugraha, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang. *Journal of Management*, 4(2), 233–241.
- Samsudin, C. M. (2020). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia. *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5), 55–67.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.
- Tristiawan, F., Astarani Aslindar, D., & Kristian, S. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KP2KP Kendal. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 8(2), 63–82.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, (2021).
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Yuskar, & Amelia, R. (2014). Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di KP2KP Padangpanjang). *Riset Akuntansi dan Bisnis*, 14(1), 31–51.