

ANALISIS KINERJA PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN KEY PERFORMANCE INDICATOR PADA KPP PRATAMA BATU



Oleh: Fanny Yuniarti Sabar (06620299)

Accounting

Dibuat: 2010-09-28 , dengan 7 file(s).

Keywords: Key Performance Indicator

ABSTRAK

Sektor perpajakan merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang memberikan kontribusi terbesar yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pengeluaran rutin Negara. Salah satu cara pihak Kantor Pelayanan Pajak agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat terus meningkat adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan (masyarakat). Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak selaku konsumen yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu pada tahun 2004 sampai dengan tahun 2009 yang merupakan faktor dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Untuk memperoleh hasil yang lebih optimal, maka dilakukan analisis dengan pendekatan Key Performance Indicator yang meneliti masing-masing seksi yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Pengambilan data dilakukan dengan teknik dokumentasi pada tiap seksi yang bersangkutan. Hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan pendekatan Key Performance Indicator selama tahun 2004 sampai dengan tahun 2009 dan membandingkannya dengan standart nasional yang telah ditetapkan. Rata-rata tahun 2004 sampai dengan tahun 2009 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu telah mencapai standar nasional. Hal ini dikarenakan lebih dari 50% hasil perhitungan Key Performance Indicator pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu sudah baik, walaupun ada beberapa indikator yang menunjukkan kinerja pelayanan KPP Pratama Batu kurang baik.

ABSTRACT

Taxation sector represent one of the source of State acceptance giving biggest contribution used to defray the routine expenditure and development of State. One of the way of part of Office of Iease Service of society awareness in paying Iease earn increasing by giving satisfying service to all client (society). Therefore, needed a effort to be able to improve the taxpayer satisfaction as consumer expected can improve the Iease acceptance.

What wish reached from this research execution is to know how service performance in tax service Office Pratama Batu in the year 2004 up to year 2009 representing factor in improving taxpayer satisfaction. To get the more optimal result, hence conducted by analysis with the approach of accurate Key Performance Indicator each section found on Tax Service Office Pratama Batu. Data intake with the documentation technique at every pertinent section.

Result of calculation which have been done by using approach of Key Performance Indicator of during year 2004 up to year 2009 and compare it by standard national which have been specified. Year mean 2004 up to year 2009 indicating that service performance at Tax Service Office Pratama Batu have reached the national standard. This matter because of more than 50% result of calculation of Key Performance Indicator at Tax Service Office Pratama Batu have good, despite of some indicator showing performance of service of unfavourable.

Keywords : Key Performance indicator