

ABSTRAK

ELSA MEILYANA, 2022. Indeks Kepuasan Wajib Pajak Atas Layanan Samsat (Studi Kasus pada Samsat Kab.Gowa). Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Amril Arifin dan Pembimbing II Waode Rayyani.

Indeks Kepuasan Wajib Pajak adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pelayanan publik. tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai indeks kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di kantor Samsat Kab.Gowa yang diukur menggunakan 14 indikator indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 berdasarkan pedoman penyusunan IKM unit pelayanan instansi pemerintah. berdasarkan hasil observasi lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa Samsat Kab.Gowa berada dalam kondisi baik, kelengkapan fasilitas, kenyamanan lingkungan serta keramahan petugas membuat wajib pajak merasakan kepuasan saat mendapatkan pelayanan. Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Jenis data digunakan adalah data primer yang didapatkan langsung dilapangan tempat penelitian melalui penyebaran kuesioner. data penelitian yang telah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan Ms.Excel dari hasil analisis indeks kepuasan masyarakat nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,13 dan nilai IKM sebesar 78,46. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh kantor Samsat Kab.Gowa berada dalam kategori baik. Kesimpulan hasil penelitian bahwa pelayanan yang dilakukan di Samsat Kab.Gowa terhadap wajib pajak yang diukur dengan indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik.

Kata kunci: indeks kepuasan wajib pajak, pelayanan.