

SINOPSIS

Skripsi ini mengambil judul "Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Dalam pemabayaran pajak kendaraan bermotor dari Perspektif Customer tahun 2007", dengan studi kasus di Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul. Hal ini di latar belakang dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dikarenakan memerlukan waktu yang relative cukup lama yakni 1 hari sampai dengan 2 hari seharusnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor cuma memerlukan waktu 3 sampai 4 jam, selain itu juga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, untuk itu penulis dapat mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut; "Bagaimana Kinerja Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Dalam Pembayaran Pajak kendaraan Bermotor dari perspektif Customer"?

Penelitian ini berorientasi pada kinerja organisasi, kinerja organisasi adalah adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh organisasi dalam melaksanakan fungsi dan perannya, karena penelitian ini mengenai kinerja Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, secara otomatis masyarakatlah yang langsung merasakan kinerja yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD), Kabupaten Bantul.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian Deskriptif Kualitatif dengan maksud untuk mengukur secara cermat masalah sosial yang ada pada saat sekarang, teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah dengan; Wawancara, quesioner, observasi, dan dokumentasi, dan pembahasan penulis menganalisa hasil setiap variable, yang dianalisa dalam penelitian ini adalah Kinerja Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, adapun variabel yang diteliti adalah; *Tangibles, Reability, Responsiveness, Competence, Courtessy, Creadibility, Security, Access* dari variabel diatas penulis menggunakan perhitungan indeks sample dengan 40 responden, adapun hasil yang didapat dengan menggunakan teknik analisis indeks, yakni dengan nilai baik dilihat dari rata-rata indeks 3.04, jadi kinerja kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dikatagorikan baik.

Untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) di Kabupaten Bantul ada baiknya segera membenahinya terutama pada variabel *Responsiveness* mengenai komplek *Customer* terhadap pegawai dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan Kecepatan petugas melayani *Customer* dalam membayar pajak kendaraan bermotor, hal ini masih dirasakan masyarakat masih jauh dari yang diharapkan, karena yang harus menjadi prioritas Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) adalah dengan memberikan kepuasan terhadap masyarakat selaku pengguna pelayanan.