

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajakyang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis untuk melihat kesesuaian antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) masyarakat wajib pajak terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan aparat pemerintahan di kantor Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dan mengetahui perbandingan prioritas perbaikan layanan berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Analisa dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) masyarakat wajib pajak terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan aparat pemerintahan di kantor Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman belum sepenuhnya sesuai dengan kepentingan atau harapan pelanggan pada nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 76,41. (2) Perbandingan prioritas perbaikan layanan berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) sama dengan urutan perbaikan pada tingkat kesesuaian. Hal ini ditunjukkan dari kesamaan prioritas perbaikan pada atribut 19 Sleman memiliki kemauan dalam menanggapi permintaan wajib pajak dengan indeks PGCV sebesar 10,25, pada atribut 6 Suasana di SAMSAT Sleman mendukung pelayanan wajib pajak (penerangan, pengeras suara, kesegaran) dengan indeks PGCV sebesar 9,97, pada atribut 20 Ketersediaan sarana parkir bagi wajib pajak dengan indeks PGCV sebesar 9,63, dan pada atribut 10 SAMSAT Sleman memberikan kemudahan wajib pajak dalam mendapatkan informasi layanan dengan indeks PGCV sebesar 9,26.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Metode *Importance Performance Analysis*, dan Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)