

ANALISIS SISTEM ANTRIAN DAN OPTIMALISASI LAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PURWOKERTO

Oleh:

Yusyida Munsa Idah, S.E.,M.M¹⁾

Didit Suhartono, S.Kom., M.Kom²⁾

^{1), 2)} Dosen STMIK AMIKOM Purwokerto

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the queuing system to provide optimum service to the community in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto. Data collection techniques to collect raw data obtained from direct observations of variables queuing system on the service tax at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto by measuring the speed of arrival of the taxpayer as well as the long service he received at each service. The variables used in this study is the dependent variable (dependent variable) is the queue, and the independent variable (independent variable) is the arrival rate taxpayer (λ), service level (μ), the optimal amount of services.

The first step is to book study method is to collect , observe, analyze relevant theories . The second step is making direct observation by measuring the speed of arrival and departure of the taxpayer as well as the long pelayanan received at each service . The third step analyzing the arrival of the taxpayer in each service processed with frequency intervals of 10 minutes to find the number of arrivals and keberangkatan the unity of time (λ) After doing the research results that the average waiting time taxpayer in the system and in the queue already meet specified target is 5 to 10 minutes .

Keywords : Queuing , Service Levels, and Optimal Service

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem antrian dalam rangka mengoptimalkan layanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data primer melalui observasi secara langsung pada variabel sistem antrian bagian layanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto yaitu dengan mengukur jumlah kedatangan per satuan waktu. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua variabel, variabel tergantung yaitu antrian (*queue*), dan variabel bebas yaitu tingkat kedatangan pembayar pajak, level pelayanan, dan jumlah optimal pelayanan.

Langkah pertama yang dilakukan untuk membuat metode penelitian yaitu dengan mengumpulkan, mengobservasi, dan menganalisis teori-teori yang relevan. Langkah kedua adalah membuat observasi langsung dengan mengukur kedatangan per satuan waktu dan keberangkatan dari pembayar pajak sebagaimana pelayanan yang diterima pada setiap pelayanan. Langkah ketiga adalah dengan menganalisis kedatangan

pembayar pajak di setiap pelayanan yang diproses pada interval 10 menit untuk menemukan jumlah kedatangan dan keberangkatan per satuan waktu (λ). Setelah melakukan penelitian, hasil menunjukkan nilai rata-rata waktu menunggu bagi pembayar pajak di dalam sistem dan di dalam antrian sudah memenuhi target 5 sampai dengan 10 menit.

Kata kunci : Antrian, Tingkat Pelayanan, dan Pelayanan Optimal

PENDAHULUAN

Antrian adalah suatu kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Antrian yang panjang seringkali kita lihat di bank saat nasabah mengantri di teller untuk melakukan transaksi, airport saat para calon penumpang melakukan check-in, di instansi pemerintah, misalnya di Kantor Pelayanan Pajak saat Wajib Pajak melakukan layanan TPT (Tempat Pelayanan Terpadu). Di sektor jasa, bagi sebagian orang antri merupakan hal yang membosankan dan sebagai akibatnya terlalu lama antri, akan menyebabkan pelanggan kabur. Hal ini merupakan kerugian bagi organisasi.

Pada jaman modern sekarang ini semua dituntut serba cepat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk didunia, perkembangan teknologi, dan pembangunan yang ada di segala bidang juga berlangsung dengan cepat. Begitu juga dengan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan, harus mampu memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya mengingat akan jumlah populasi yang banyak tersebut.

Salah satu instansi pemerintah yang melakukan layanan publik yang bergerak dibidang jasa adalah Kantor Pelayanan

Pajak, dan merupakan sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Kantor Pelayanan Pajak adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. (Rusjdi, 2007 : 02-12)

Dalam hal memberikan layanan kepada masyarakat, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi dan sering dijumpai dan menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Dimana terlihat jelas bahwa banyaknya masyarakat menunggu untuk dilayani. Panjang dan lamanya antrian membuat masyarakat merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Masyarakat berpartisipasi dengan membentuk suatu antrian dengan penuh kesabaran guna mendapatkan pelayanan. Masyarakat yang tidak sabar adalah pelanggan yang secara sengaja keluar dari garis antrian sebelum pelanggan tersebut dilayani. Guna menindaklanjuti masalah tersebut maka pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto harus memperhatikan waktu yang terbuang cuma-cuma saat masyarakat menunggu. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Teori antrian dapat digunakan untuk mengevaluasi fenomena antrian dari sudut

pandang pelanggan dan penyedia jasa, sehingga akan dihasilkan solusi optimal. Penyedia jasa masih memperoleh keuntungan dan pelanggan tidak merasa mengeluhkan waktu yang terbuang untuk mengantri. Dari latar belakang masalah tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai “ Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto”

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengertian Layanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto,2006:5). Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau perijinan tersebut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau umum dapat dibedakan menjadi 2 ;

- a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Ini

adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

- b. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ;
 - 1) Yang bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan satu satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perijinan
 - 2) Yang bersifat sekunder. Ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna / klien harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.(Ratminto,2006 :10)

3. Kantor Pelayanan Pajak

Kantor Pelayanan Pajak adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak tahap ini adalah untuk menemukan siswa yang diduga mengalami kelemahan tertentu. (Ppres

95/06) (Rusjdi, 2007 :02-13)

Kantor Pelayanan Pajak mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan (Ppres 95/06)

4. Pengertian Antrian

Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. (Heizer, dkk, 2005 : 658). Sedang ilmu yang pengetahuan tentang bentuk antrian disebut teori antrian. Model antrian sangat berguna baik dalam bidang manufaktur dan juga jasa. Analisis antrian dalam bentuk panjang antrian, rata-ratawaktu menunggu dan faktor lain membantu untuk memahami sistem jasa, aktivitas pemeliharaan, dan aktivitas pengendalian shop-floor.

Sistem antrian merupakan sesuatu dimana kita mengobservasi periode kemacetan secara terus-menerus, misalnya kemacetan suatu fasilitas pelayanan karena keterbatasan kapasitas, dan kerandoman dari kedatangan unit-unit dan waktu yang dibutuhkan untuk melayaninya. (Arman, 2006 : 400). Permasalahan antrian merupakan masalah dimana kita mencoba menentukan kapasitas optimum bagi fase produksi (barang/jas)

5. Komponen Sistem Antrian

Terdapat tiga komponen dalam sebuah sistem antrian (Heizer dkk, 2005: 658) adalah sebagai berikut :

- a. Kedatangan atau masukan sistem. Kedatangan memiliki karakteristik seperti ukuran populasi, perilaku, dan sebuah distribusi statistik
- b. Disiplin antrian, atau antrian itu sendiri. Karakteristik antrian mencakup apakah jumlah antrian terbatas atau tidak terbatas panjangnya dan materi atau orang-orang yang ada didalamnya
- c. Fasilitas pelayanan. Karakteristiknya meliputi desain dan distribusi statistik waktu pelayanan

6. Karakteristik Antrian

Karakteristik antrian berkaitan dengan aturan antrian. Aturan Antrian mengacu pada peraturan pelanggan yang mana dalam barisan yang akan menerima pelayanan. (Heizer & Render, 2005:662) Sebagian besar sistem menggunakan sebuah aturan antrian yang dikenal sebagai aturan first-in first-out (FIFO). Sebuah antrian dimana pelanggan yang pertama datang pada antrian berhak menerima pelayanan yang pertama.

7. Desain Sistem Pelayanan

Pelayanan pada umumnya digolongkan menurut jumlah saluran yang ada dan jumlah tahapan (Heizer & Render, 2005 ; 662). Berdasarkan jumlah saluran dan jumlah tahapan, desain sistem pelayanan dibagi menjadi 4, yaitu :

- a. Saluran antrian jalur tunggal, yaitu sebuah sistem pelayanan yang memiliki satu jalur dan satu

- titik pelayanan
 - b. Sistem antrian jalur berganda, yaitu sebuah sistem pelayanan yang memiliki satu jalur dengan beberapa titik pelayanan
 - c. Sistem satu tahap, yaitu sebuah sistem dimana pelanggan menerima pelayanan dari hanya satu stasiun dan kemudian pergi meninggalkan sistem
 - d. Sistem tahapan berganda, yaitu sebuah sistem dimana pelanggan menerima jasa dari beberapa stasiun sebelum meninggalkan sistem.
8. Mengukur Kinerja Antrian
- Model antrian membantu para manajer membuat keputusan untuk menyeimbangkan biaya pelayanan dengan menggunakan biaya antrian. Dengan menganalisa antrian akan dapat diperoleh banyak ukuran kinerja sebuah sistem antrian (Heizer, dkk, 2005 : 663), meliputi hal berikut :
- a. Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan dalam antrian
 - b. Panjang antrian rata-rata
 - c. Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan dalam sistem (waktu tunggu ditambah waktu pelayanan)
 - d. Jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem
 - e. Probabilitas fasilitas pelayanan akan kosong
 - f. Faktor utilisasi sistem
 - g. Probabilitas sejumlah pelanggan berada dalam sistem
9. Kepuasan Pelanggan
- Menurut Kotler, definisi tentang kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) [roduk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2003 : 70). Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan , pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Sedangkan menurut Howard dan Seth (dalam Tjiptono, 2005) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Menurut Hunt (dalam Tjiptono, 2005), ada beberapa alternatif definisi kepuasan pelanggan, sebagai berikut :

Tabel. 1. Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan

Perspektif	Definisi Kepuasan Pelanggan
Normative deficit definition	Perbandingan antara hasil (outcome) aktual dengan hasil secara kultural dapat diterima)

Equity definition	Perbandingan perolehan/keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial. Bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas
Normative standard definition	Perbandingan antara hasil aktual dengan ekspektasi standar pelanggan (yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu)
Procedural fairness definition	Kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan/persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil
Attributional definition	Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi

Sumber : Fandy Tjiptono (2006)

METODE PENELITIAN

Penelitian akan diadakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto. Obyek variabel penelitian ini adalah model antrian yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto. Sedangkan subyeknya adalah responden atau Wajib Pajak yang melakukan layanan TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) di Kantor Pelayanan pajak Pratama Purwokerto. Dalam mekanisme sistem antrian ada tiga aspek yang harus diperhatikan antara lain menyangkut standar rata-rata waktu pelayanan, rata-rata waktu menunggu, dan probabilitas pelayanan sibuk.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, metode explanatory, dan metode eksperimen. Model deskriptif ditujukan untuk menjabarkan atau

mendiskripsikan sebuah situasi atau serangkaian proses. Model deskriptif hanya menjelaskan apa yang terjadi dan tidak menjelaskan apakah yang terjadi itu baik atau buruk (Ferdinand, 2006:107). Metode explanatory yaitu metode yang digunakan untuk memprediksikan dan menjelaskan hubungan pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer penelitian ini meliputi data kinerja antrian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto. Sedangkan data sekunder penelitian ini meliputi data model antrian yang digunakan, data mengenai jumlah loket yang dipakai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto, serta data dari buku-buku dan internet.

TEKNIK ANALISA DATA

Tehnik yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh adalah analisis deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai sistem antrian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan rumus- rumus sistem antrian model banyak saluran- satu tahap (multiple channel-single phase) sebagai berikut (Heizer & Render, 2004:672) :

1. λ = Rata-rata jumlah kedatangan per satuan waktu
2. μ = rata-rata jumlah pelayanan per satuan waktu
3. M = Jumlah loket
4. $1/\mu$ = Rata-rata waktu pelayanan loket
5. Probabilitas loket sedang sibuk/ faktor utilisasi loket

$$\rho = \lambda/\mu$$

6. Probabilitas tidak adanya Wajib Pajak dalam sistem / Probabilitas loket tidak sibuk atau menganggur

$$P_0 = \frac{1}{\sum_{n=0}^{M-1} \left[\frac{1}{n!} \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^n \right] + \frac{1}{M!} \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^M \left(\frac{M\mu}{M\mu - \lambda} \right)}$$

7. Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam antrian

$$Lq = \frac{(\lambda/\mu)^M \lambda/M\mu}{M! (1 - \lambda/M\mu)}$$

8. Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam sistem

$$Ls = Lq \frac{\lambda}{\mu}$$

9. Rata-rata waktu menunggu Wajib

Pajak dalam antrian

$$Wq = \frac{Lq}{\lambda}$$

10. Rata-rata waktu menunggu Wajib Pajak dalam sistem

$$Ws = Wq \frac{1}{\mu}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis memperoleh data-data kedatangan dan pelayanan Wajib Pajak pada loket pelayanan tiap 10 menit serta desain sistem antrian di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Purwokerto.

Data yang dapat diambil dari KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Purwokerto merupakan banyaknya kedatangan dan

pelayanan pada loket 1 yang melayani SPT Tahunan (yang terdiri dari 5 loket), loket 2 yang melayani pembuatan NPWP (yang terdiri dari 2 loket), dan loket 3 (loket Help Desk), yang terdiri dari 2 loket untuk hari biasa, tetapi untuk bulan Maret dan April menambah loket sampai 8 loket) tiap 10 menit. Berikut adalah tabel pengamatan pada layanan pada kedatangan dan pelayanan Loket 1 (SPT Tahunan) :

Tabel 2. Jumlah Kedatangan dan Pelayanan Wajib Pajak per 10 menit

Waktu	Loket 1 (SPT Tahunan)		Loket 2 (NPWP)		Loket 3 (Help Desk)	
	Kedatangan	Pelayanan	Kedatangan	Pelayanan	Kedatangan	Pelayanan
1-10	5	4	2	1	4	1
11-20	5	4	1	1	3	3
21-30	5	5	1	1	4	3
31-40	5	4	7	6	4	4
41-50	6	6	4	5	2	3
51-60	2	1	6	4	5	1
61-70	3	4	4	2	3	4
71-80	3	2	5	4	2	3
81-90	6	4	1	-	3	2
91-100	6	8	4	2	2	4
101-110	8	6	5	3	4	1
111-120	5	5	4	4	3	3

Setelah dihitung dengan menggunakan rumus-rumus sistem antrian (seperti yang tercantum dalam Bab IV Metode

Penelitian), maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut ;

Tabel 3. Hasil Perhitungan Sistem Antrian di tiap-tiap Loker

	Loker 1 (SPT Tahunan)	Loker 2 (NPWP)	Loker 3 (Help Desk)
1. Rata-rata jumlah kedatangan per satuan waktu	4,91	3,60	3,25
2. Rata-rata jumlah pelayanan per satuan waktu	4,40	2,75	2,6
3. Jumlah Loker	5	2	2
4. Rata-rata waktu pelayanan	0,23	0,36	0,38
5. Probabilitas loket sedang sibuk/faktor utilisasi loket	1,11	1,30	1,25
6. Probabilitas loket tidak sibuk	0,330	0,202	0,215
7. Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam antrian	0,0012	0,0317	0,280
8. Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam Sistem	0,0013	0,41	0,35
9. Rata-rata waktu menunggu Wajib Pajak dalam antrian	0,00024	0,088	0,086
10. Rata-rata waktu menunggu Wajib Pajak dalam sistem	0,000055	0,031	0,032

Kemudian untuk memastikan bahwa perbedaan skor antara kedatangan dan pelayanan betul-betul signifikan dilakukan

uji t dengan menggunakan program SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut sebagai berikut :

Tabel 4. Output data kedatangan dan pelayanan Wajib Pajak pada loket 1

	Aktifitas Loket 1	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jumlah Orang Loket 1	Kedatangan	12	4.9167	1.62135	.46804
	Pelayanan	12	4.4167	1.83196	.52884

Hipotesis dari data di atas adalah bahwa, Ho: rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah sama, dan H1 : rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah tidak sama. Tingkat signifikan

Nilai signifikan probabilitas = 0.686 (tabel signifikan terlampir) , karena $0.686 > 0.05$ sehingga gagal tolak Ho (terima Ho) artinya rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah sama.

$\alpha = 0.05$, tolak Ho : Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$, Jika $sig \leq \alpha$

Kemudian untuk hasil dari loket 2 adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Output data kedatangan dan pelayanan Wajib Pajak pada loket 2

	Aktifitas Loket 2	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jumlah Orang Loket 2	Kedatangan	12	3.6667	2.01509	.58171
	Pelayanan	12	2.7500	1.86474	.53831

Hipotesis nya adalah bahwa Ho: rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah sama, dan H1 : rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah tidak sama. Tingkat signifikan $\alpha = 0.05$,

Nilai signifikan probabilitas = 0.946 (Tabel hasil uji terlampir) , karena $0.946 > 0.05$ sehingga gagal tolak Ho (terima Ho) artinya rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah sama

tolak Ho : Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$, Jika $sig \leq \alpha$

Kemudian untuk hasil dari Loket 3 adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Output data kedatangan dan pelayanan Wajib Pajak pada loket 3 :

	Aktifitas Loket 3	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jumlah Orang Loket 3	Kedatangan	12	3.2500	.96531	.27866
	Pelayanan	12	2.6667	1.15470	.33333

Hipotesis nya adalah bahwa H_0 : rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah sama, dan H_1 : rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah tidak sama. Tingkat signifikan $\alpha = 0.05$,

tolak H_0 : Jika $t_{hitung} \geq t_{table} =$

Jika $\text{sig} \leq \alpha$

Nilai signifikan probabilitas = 0.505 (Tabel hasil uji terlampir), karena $0.505 > 0.05$ sehingga gagal tolak H_0 (terima H_0) artinya rata rata antara kedatangan dan pelayanan adalah sama

Pada data yang diperoleh terlihat bahwa rata-rata jumlah kedatangan per satuan waktu, pada Locket 1 (SPT Tahunan) sebesar 4,9 Wajib Pajak/ 10 menit (4 sampai 5 orang jumlah kedatangan tiap 10 menit), di Locket 2 (Pembuatan NPWP) rata-rata jumlah kedatangan per satuan waktu, sebesar 3,60 Wajib Pajak/ 10 menit (3 sampai 4 Wajib Pajak, jumlah kedatangan tiap 10 menit), sedangkan Locket 3 (Help Desk) rata-rata jumlah kedatangan Wajib Pajak tiap 10 menitnya sebesar 3,25 Wajib Pajak atau 3 orang saja.

Kemudian diketahui pula rata-rata jumlah Wajib Pajak yang dapat dilayani tiap loket per 10 menitnya, untuk Locket 1 rata-rata jumlah Wajib Pajak yang dilayani adalah 4,4 orang/10 menit (4 orang tiap 10 menit), loket 2 sebesar 2,75 orang/10 menit (2 sampai 3 orang tiap 10 menit), dan loket 3 adalah sebesar 2,6 orang/10 menit (2 orang dalam 10 menit).

Dari data dalam tabel 2 diketahui bahwa rata-rata waktu pelayanan tiap Wajib Pajak untuk Locket 1 adalah 0,23, artinya di Locket 1 petugas dapat melayani tiap Wajib pajak rata-rata sebesar 2,3

menit, karena satuan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah per 10 menit. Sedangkan Locket 2, petugas dapat melayani tiap wajib pajak rata-rata sebesar 3,6 menit, dan rata-rata waktu pelayanan tiap Wajib Pajak sebesar 3,8 menit.

Sedangkan probabilitas loket sedang sibuk pada loket 1 adalah sebesar 1,1 atau 11,1 %, artinya bahwa dalam sistem antrian tersebut loket 1 melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak hanya sebesar 11 %. Untuk loket 2 probabilitas loket sedang sibuk sebesar 1,3 atau 13% , artinya loket 2 melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak sebesar 13 %. Dan loket 3 melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak sebesar 12,5 %. Sebaliknya untuk probabilitas loket tidak sibuk pada loket 1 sebesar 0,33 atau 33 %, artinya pada saat sedang tidak melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak persentasenya sebesar 33%, pada loket 2 sebesar 0,202 atau 20,2 %, dan loket 3 sebesar 0,125 atau 12,5%

Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam antrian pada loket 1 sebesar 0,0012 orang, pada loket 2 sebesar 0,0317 orang, dan pada loket 3 sebesar 0,28 orang. Sedangkan rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam sistem pada loket 1 sebesar 0,0013 orang, pada loket 2 sebesar 0,41 orang, dan pada loket 3 sebesar 0,35 orang.

Rata-rata waktu menunggu wajib pajak dalam antrian pada loket 1 sebesar 0,0024 menit, pada loket 2 sebesar 0,88 menit, dan pada loket 3 sebesar 0,86 menit. Sedangkan rata-rata waktu menunggu wajib Pajak dalam sistem pada loket 1 sebesar 0,00055 menit, pada loket 2 sebesar 0,31 menit, dan pada loket 3 sebesar 0,32 menit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian data di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata waktu menunggu Wajib pajak dalam antrian dan dalam sistem, dan rata-rata waktu pelayanan di bawah 10 menit, hal ini sudah memenuhi target penentuan waktu pelayanan yang ditentukan yaitu antara 5 sampai 10 menit, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem antrian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto sudah optimal pada bulan Juni sampai dengan Juli. Karena penelitian dilakukan pada bulan Juni-Juli.

Saran

Sehubungan dengan keterbatasan waktu maka sebaiknya untuk penelitian selanjutnya perlu dilakukan penelitian lagi pada bulan Maret-April karena, sesuai dengan informasi yang diberikan oleh Kabag Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto saat peneliti melakukan wawancara bahwa pada bulan tersebut jumlah kedatangan Wajib Pajak melebihi dari bulan-bulan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, Rianto. 2005. *Metodologi penelitian Sosial dan Hukum. Edisi Kedua. Jakarta: Granit*

Ratminto dan Septi Atik Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka Pelajar*

Heizer, Jay dan Render, Barry. 2004. *Operations Management, Manajemen Operasi. Edisi Ketujuh. Jakarta : Salemba Empat*

Nasution, Arman Hakim. 2005. *Manajemen Industri. Yogyakarta : Andi Offset*

Suprpto. 2013. *Metodologi Penelitian , Ilmu Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Pengetahuan Sosial. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service)*

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa. Malang : Banyumedia*

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jakarta : Indeks*

Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro*

Rusdji, Muhammad. 2007. *KUP Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta : Indeks*

Sukardi, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : Bumi Aksasara*