



MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP LAYANAN PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA DENPASAR

I Gede Suryantara
KPP Madya Denpasar

I Gusti Made Setyawan
KPP Madya Denpasar

Alamat Korespondensi: gsuryantara@gmail.com, gustisetya1@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
[11 05 2023]

Dinyatakan Diterima
[31 07 2023]

KATA KUNCI:

survei kualitas pelayanan, evaluasi pelayanan,
lima dimensi kualitas pelayanan

KLASIFIKASI JEL:
H11

ABSTRAK

This research was conducted with the aim of measuring the quality of tax services at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar with an emphasis on the level of satisfaction of taxpayers in obtaining tax services. The research method was carried out through a survey of 516 taxpayers who registered at the KPP Madya Denpasar and carried out in the first quarter, starting from January to March 2023. The research results were grouped into 5 (five) dimensions of service quality, tangibles (satisfaction with supporting facilities and infrastructure), reliability (employee reliability in providing services), responsiveness (speed of providing services), assurance (politeness and friendliness of employees), and empathy (handling service user complaints). This research is carried out periodically to maintain quality and improve tax services that are not yet optimal. This is in line with the commitment of KPP Madya Denpasar in maintaining the quality of tax services in a sustainable manner and it can give an impact on taxpayer compliance in fulfilling tax obligations.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kualitas layanan perpajakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar yang dititikberatkan pada tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) dalam memperoleh layanan perpajakan. Metode penelitian dilakukan melalui survei kepada 516 WP terdaftar di KPP Madya Denpasar dan dilaksanakan pada Triwulan I yaitu mulai bulan Januari hingga bulan Maret 2023. Hasil penelitian dikelompokkan menjadi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (kepuasan terhadap sarana dan prasarana pendukung), *reliability* (kehandalan pegawai dalam memberikan layanan), *responsiveness* (kecepatan memberikan layanan), *assurance* (kesopanan dan keramahan pegawai) dan *emphaty* (penanganan pengaduan pengguna layanan). Penelitian ini perlu dilaksanakan secara berkala guna mempertahankan kualitas dan memperbaiki layanan perpajakan yang belum optimal. Hal ini sejalan dengan komitmen KPP Madya Denpasar dalam menjaga kualitas layanan perpajakan secara berkelanjutan dan nantinya akan dapat memberikan dampak pada kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, menjelaskan mengenai definisi pajak yaitu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa.

Konsep memaksa merupakan norma hukum dimana norma hukum adalah peraturan hidup yang dibuat oleh penguasa negara atau lembaga adat tertentu atau lembaga negara yang berwenang. Norma hukum bersifat memaksa dan mengikat. Memaksa berarti aturan-aturan hukum harus dipatuhi oleh siapa pun, sedangkan mengikat berarti berlaku untuk semua orang (Widjono, 2015). Melalui kekuasaan negara maka pemungutan pajak dijalankan berdasarkan norma hukum berupa undang-undang agar sifat memaksa dapat dijalankan.

Sifat memaksa dalam pungutan yang dilakukan oleh negara sudah ada sejak jaman dulu. Dalam jaman kerajaan, harta benda yang dimiliki oleh penduduk suatu kerajaan, baik berupa ternak, hasil panen atau harta benda lainnya, yang tidak membayar pajak atau upeti akan diambil/disita untuk kepentingan kerajaan. Sifat memaksa terkait kontribusi kepada kerajaan tersebut juga berlaku hingga masa kini.

Sejalan dengan perkembangan jaman, pemenuhan kewajiban perpajakan secara bertahap diupayakan dengan pendekatan yang lebih humanis. Pemberian layanan yang berkualitas sebagai bagian dari pelayanan publik kepada Wajib Pajak (WP) lebih diutamakan untuk mendorong kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Komitmen kualitas pelayanan juga menjadi tuntutan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance and clean government*).

Selain itu, isu-isu negatif yang beredar dalam berbagai pemberitaan terkait perilaku pegawai pajak dapat memberikan dampak pada persepsi WP saat memperoleh layanan perpajakan. Pemberitaan di media massa seperti adanya biaya yang harus dikeluarkan ketika mengurus pajak atau korupsi uang pajak perlu diantisipasi melalui komitmen pelayanan prima. Pemberian layanan berkualitas menjadi alat ukur ekspektasi WP bahwa tidak semua pegawai DJP berperilaku buruk dan

layanan perpajakan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada WP sehingga terbangun kepercayaan WP dan mendorong tingkat kepatuhan WP.

Sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar merupakan salah satu KPP tingkat madya dari 38 KPP Madya yang ada. Semua WP yang terdaftar di KPP Madya Denpasar merupakan WP yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak berdasarkan peredaran usaha dengan besaran tertentu, termasuk grup usaha dan pemilik usahanya. Cakupan wilayah kerja meliputi seluruh Kantor Wilayah DJP Bali. Selain itu karakteristik WP yang terdaftar mempunyai pemahaman yang cukup dan kewajiban perpajakan dijalankan secara daring. Interaksi antara KPP Madya Denpasar dan WP banyak dilakukan secara daring sehingga kemampuan komunikasi dan kesiapan sarana pendukung sangat berpengaruh terhadap layanan perpajakan. Sebagai penulis yang menjadi bagian dari KPP Madya Denpasar maka atas dasar latar belakang tersebut penulis tertarik untuk menyusun penelitian yang berjudul "Mengukur Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar". Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

- Bagaimana persepsi WP terhadap layanan perpajakan yang diberikan oleh KPP Madya Denpasar?
- Apa upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada WP agar lebih optimal?

1.2. Gambaran Umum

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar merupakan salah satu satuan kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mempunyai wilayah kerja di Provinsi Bali. Pada Tahun 2023, KPP Madya Denpasar mengawasi 2.005 WP aktif yang terdiri dari 1.777 WP badan dan 228 WP orang pribadi. Rincian WP disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah WP KPP Madya Denpasar

Wajib Pajak	Aktif	Delete
BADAN	1.777	58
Cabang	335	58
Pusat	1.442	
OP	228	18
Cabang	18	17
Pusat	210	1
Total	2.005	76

Sumber : SIDJP 2023, data diolah

Sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka

KPP Madya Denpasar perlu menjaga komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik. Untuk itu, perlu upaya untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan dan mendorong komponen yang ada mendukung pelayanan terbaik.

Mengacu pada visi dan misi yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-389/PJ/2020, salah satu tujuan yang tertuang dalam keputusan adalah birokrasi dan layanan publik yang *agile*, efektif, dan efisien. Hal ini sejalan dengan misi yang ditetapkan yaitu pelayanan berkualitas dan terstandarisasi yang nantinya dapat mendorong kesadaran dan kepatuhan WP memenuhi kewajiban perpajakan.

Pranadata (2014) melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman WP, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan WP orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP orang pribadi, sedangkan kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Silalahi, Musadieq, dan Nurtjahjono (2015) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). Dari penelitian tersebut, kesimpulan yang diperoleh adalah kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan WP badan. Selain itu, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dan penerimaan pajak.

Kusuma (2016) melakukan penelitian berkaitan pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP orang pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.

Afifah dan Susanti (2020) melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan, e-system perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan WP di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, e-system perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat.

Bercermin pada hal tersebut maka pengukuran kualitas layanan perpajakan KPP Madya Denpasar dititikberatkan pada tingkat kepuasan WP yang memperoleh layanan perpajakan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada agar lebih optimal.

2. KERANGKA TEORI

2.1 Pengertian Pajak

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23A mengamanatkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang. Sejak tahun 1983, sudah diterbitkan berbagai undang-undang perpajakan dengan berbagai perubahan hingga tahun 2022. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sifat memaksa dalam undang-undang perpajakan dapat dilaksanakan hingga penegakan hukum yang berujung pada surat paksa dan penyitaan atau tuntutan pidana. Namun untuk mendorong kepatuhan WP, penekanan utama pada pemenuhan kewajiban WP diupayakan melalui kesadaran WP. Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-389/PJ/2020, disebutkan bahwa meningkatkan kepatuhan pajak dilaksanakan melalui pelayanan berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil.

2.2. Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2012). Pemenuhan keinginan pelanggan diiringi dengan harga yang dipenuhi oleh pelanggan. Dalam penjelasan lebih lanjut harga yang dimaksud adalah sejumlah uang (satuan moneter) dan atau aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. Utilitas merupakan atribut atau faktor yang berpotensi memuaskan dari keinginan tertentu. Mengacu pada penjelasan tersebut maka

pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa yang bertujuan memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani sepanjang syarat atau ketentuan sudah dipenuhi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi pemerintah benar-benar dapat melayani secara profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas layanan yang telah diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan juga bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan pelayanan publik wajib memenuhi standar pelayanan, sumber daya yang kompeten, dan sarana serta prasarana yang mendukung.

Penyelenggara pelayanan publik terdiri dari institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik meliputi orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.

2.3. Kriteria Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas layanan publik maka perlu memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh. Menurut Barata (2003) (Abdurrahman, Ningsih, dan Jehadianti, 2019) menjelaskan beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- 1) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif;
- 2) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola

layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menyatakan ada lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi;
- 2) kehandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat;
- 3) daya tanggap (*responsiveness*), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan segera;
- 4) jaminan (*assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan;
- 5) empati (*emphaty*), kemauan memperhatikan dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh kemudian dicatat, diolah, dan dianalisis. Hasil survei berbentuk deskripsi dengan pertanyaan tertutup dengan skala Likert. Persepsi responden dikelompokkan dalam jawaban puas, tidak puas, atau netral atas kualitas layanan yang diterima. Dari respon yang ada maka akan dapat diketahui jumlah WP yang menyatakan puas. Kegiatan penelitian dilakukan melalui penyebaran survei persepsi kepada WP yang mendapatkan layanan perpajakan di KPP Madya Denpasar.

Survei dilaksanakan pada triwulan I, mulai bulan Januari hingga bulan Maret 2023. Sebanyak 516 WP menjadi responden yang mengisi survei tersebut.

3.1 Kajian Pustaka

Dalam metode penelitian ini sumber data diperoleh dengan pengumpulan data primer yaitu rekapitulasi survei yang disebarkan ke sejumlah WP sebagai responden. Selain itu, untuk memperdalam hasil survei, dilakukan wawancara dan pengamatan kepada sejumlah pegawai yang mempunyai tugas dan fungsi pelayanan di KPP Madya Denpasar.

3.2 Penelitian

1. Survei WP

Survei dilakukan kepada 516 WP yang memberikan respon terhadap sejumlah pertanyaan berkaitan dengan layanan perpajakan yang diperoleh dari pegawai KPP Madya Denpasar.

Survei disampaikan dengan mengirim tautan pengisian secara daring kepada WP KPP Madya Denpasar.

Selain itu, WP yang menjadi responden diminta memberikan penjelasan tambahan yang diperlukan berkaitan dengan pertanyaan yang disampaikan baik berupa masukan, saran, atau keluhan saat memperoleh layanan perpajakan. Penjelasan tambahan ini bisa berupa saran atau keluhan saat memperoleh layanan dari KPP Madya Denpasar.

2. Pengamatan dan wawancara

Penulis mengumpulkan, mempelajari, dan mengolah data-data pendukung. Pengamatan dan wawancara dengan sejumlah pegawai yang memberikan pelayanan kepada WP dilakukan untuk memperdalam hasil penelitian.

4. HASIL PENELITIAN

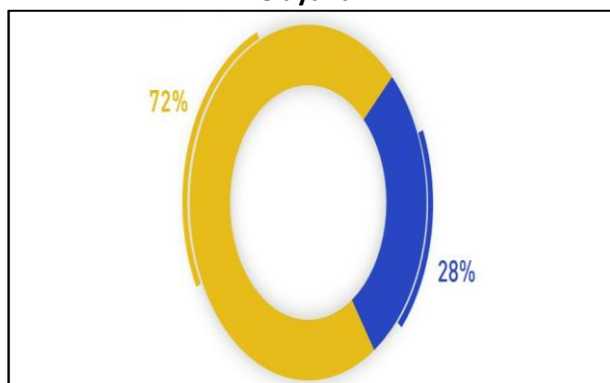
Hasil penelitian selanjutnya diolah dan dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

4.1 Tangibles

Sebanyak 72% WP menyampaikan kepuasan terhadap sarana dan prasarana pendukung. Hasil ini mengindikasikan jika sarana dan prasarana pendukung layanan yang dirasakan oleh WP sudah baik maka WP akan mempengaruhi tingkat kepuasan WP terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa masukan dari WP berkaitan dengan penambahan sarana pendukung berupa video tutorial yang bisa dimanfaatkan oleh WP.

Melalui diskusi dengan pegawai terkait, penyusunan ulang ruang pelayanan diterapkan untuk memudahkan mobilisasi kunjungan WP dan kemudahan akses sarana dan prasarana yang ada. Pemanfaatan media sosial sebagai salah satu cara penyebaran informasi terkini menjadi salah satu pilihan pendukung pelayanan kepada WP. Informasi yang disajikan melalui perangkat komputer di ruang pelayanan, terus disesuaikan dengan ketentuan terbaru. Hasil survei disajikan pada Gambar 1.

Gambar 1. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan

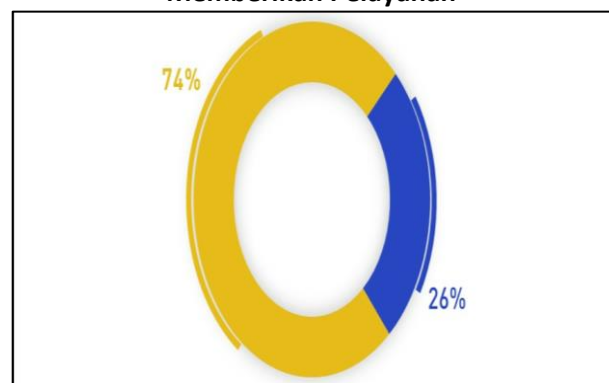


4.2. Reliability

Kehandalan pegawai KPP Madya Denpasar yang memberikan layanan kepada WP mendapat tingkat kepuasan sebesar 74%. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan menunjukkan kehandalan saat memberikan layanan perpajakan kepada WP. Masukan yang disampaikan oleh responden antara lain terkait intonasi dan kejelasan suara saat menjelaskan materi perpajakan, serta kesiapan memberikan materi pendukung perlu diperbaiki dan dapat dipercepat agar WP dapat mempelajari lebih lanjut.

Dari penjelasan pegawai terkait, peningkatan kemampuan komunikasi pegawai yang melayani WP terus diasah melalui diskusi pascakegiatan layanan. Pelatihan yang mendukung kemampuan komunikasi juga menjadi perhatian sebagai upaya meningkatkan kapasitas pegawai melalui usulan pembelajaran jarak jauh atau usulan pengayaan materi pendukung komunikasi. Hasil survei disajikan pada Gambar 2.

Gambar 2 Kompetensi Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

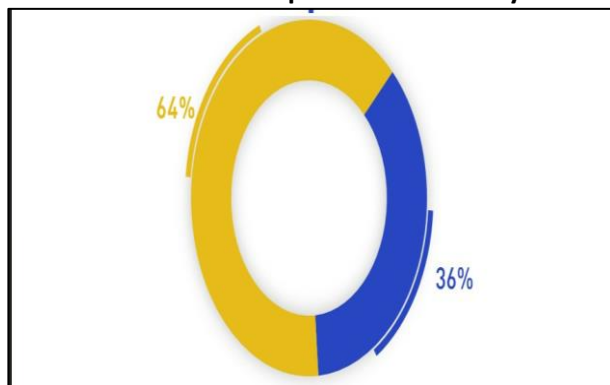


4.3 Responsiveness

Berkaitan dengan kecepatan memberikan layanan kepada WP, persepsi WP terkait hal ini memberikan tingkat kepuasan sebesar 64%. Hal yang disampaikan oleh WP yang melengkapi survei terkait hal ini antara lain adanya beberapa pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan oleh WP namun tidak atau belum mendapatkan tanggapan segera. Informasi ketentuan terbaru juga diharapkan dapat disampaikan sebelum diberlakukan.

Informasi dari pegawai yang berperan dalam pelayanan menjelaskan ada upaya memperbanyak sosialisasi yaitu melalui aplikasi *zoom meeting* yang menjangkau banyak peserta. Disampaikan juga, pemanfaatan jejaring media sosial untuk edukasi secara detail dalam grup-grup sesuai jenis usaha WP, yang dapat mempercepat penyampaian informasi secara langsung, cepat, dan spesifik. Hasil survei disajikan pada Gambar 3.

Gambar 3 Waktu Respon Pemberian Layanan

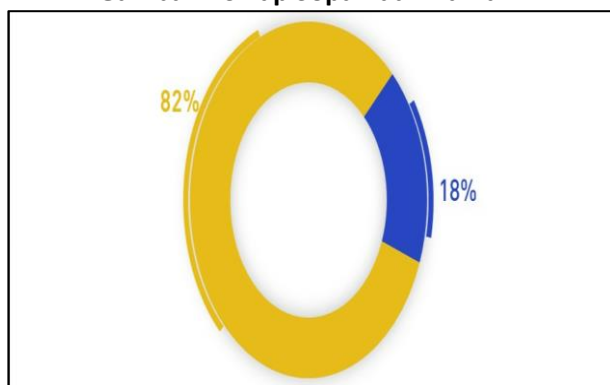


4.4. Assurance

Kesopanan dan keramahan pegawai KPP Madya Denpasar saat pelayanan memberikan tingkat kepuasan WP sebesar 82%. Sikap dan perilaku pegawai saat memberikan layanan dihasilkan dari pelatihan yang mendukung kualitas layanan perpajakan. Mayoritas WP yang menjadi responden menyampaikan tanggapan positif.

Berdasarkan hasil diskusi, diperoleh informasi bahwa sikap dan perilaku pegawai saat memberikan pelayanan kepada WP selalu dipantau agar dapat menjaga adab dan kesantunan serta sesuai standar operasi yang ditetapkan. Hasil survei disajikan pada Gambar 4.

Gambar 4 Sikap Sopan dan Ramah



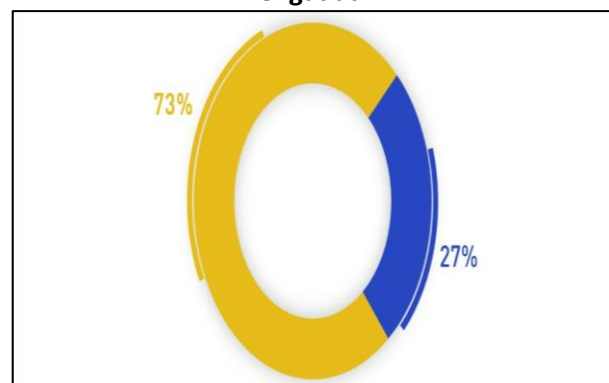
4.5. Emphaty

Kriteria ini berkaitan dengan aksesibilitas dan penanganan pengaduan pengguna layanan dari WP, di mana WP memberikan respon tingkat kepuasan sebesar 73%. Pemberian contoh kasus perpajakan menjadi masukan kepada KPP Madya Denpasar untuk solusi bagi WP, selain perluasan informasi perpajakan terbaru dan simulasi yang bisa diakses melalui berbagai media dari KPP Madya Denpasar.

Sejalan dengan pengelompokan dimensi ini, informasi dari pegawai KPP Madya Denpasar menyampaikan bahwa selain penyelesaian pengaduan dan permohonan secara tepat waktu, kebutuhan informasi dan ketentuan terbaru gencar disampaikan melalui berbagai saluran termasuk media sosial yang mewakili KPP Madya Denpasar. Rencana kunjungan ke WP tertentu secara personal

juga disiapkan untuk edukasi yang diharapkan dapat mengubah perilaku kepatuhan WP. Hasil survei disajikan pada Gambar 5.

Gambar 5 Aksesibilitas dan Penanganan Pengaduan



5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan penelitian mengukur tingkat kepuasan WP terhadap kualitas layanan perpajakan KPP Madya Denpasar diharapkan dapat menjadi upaya peningkatan kualitas selama ini. Melalui penelitian tersebut, setidaknya ada dua manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

a. bagi internal:

- sebagai alat ukur kualitas layanan perpajakan kepada WP; dan
- sebagai masukan untuk meningkatkan kapasitas pegawai, sarana dan prasarana, serta kualitas dan kuantitas kegiatan dalam memberikan layanan perpajakan;

b. bagi masyarakat:

- sebagai alat kontrol dari masyarakat, khususnya WP, untuk memastikan bahwa tugas dan fungsi KPP sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan; dan
- sebagai alat pengubah perilaku WP agar taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban serta hak-hak perpajakannya;

Penelitian ini tidak berhenti pada suatu periode. Upaya mempertahankan kualitas dan memperbaiki layanan perpajakan yang belum optimal perlu dilakukan secara berkelanjutan dalam periode-periode selanjutnya dengan meminta masukan dari WP yang memperoleh layanan perpajakan.

Komitmen menjaga kualitas layanan perpajakan secara berkelanjutan akan memberikan dampak pada kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Penelitian yang dilakukan merupakan salah satu implementasi visi dan misi DJP. Layanan perpajakan yang berkualitas tentu memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WP.

Kendala yang dihadapi untuk menjaga kualitas layanan perpajakan bertumpu pada pemenuhan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung, serta sumber daya manusia yang pada saat tertentu mengalami pergantian sehingga diperlukan pelatihan yang mendukung dan memastikan standar pelayanan dijalankan secara benar.

DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

1. Dokumen publik

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-389/PJ/2020

2. Dokumen lainnya

Abdurrahman, Ningsih, NHI, dan Jehadianti, OG. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Fisip UM Mataram.

Afifah, Linda Alfiatus dan Susanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Universitas Jember Vol. 18 No. 2

Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputindo Jakarta.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2008). Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas. Erlangga Jakarta.

KKusuma, Kartika Candra. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). Universitas Negeri Yogyakarta.

Miriam, Budiardjo. (2008). Dasar-Dasar Ilmu Politik. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

Pranadata, I Gede Putu. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Universitas Brawijaya Malang.

Silalahi, Sixvana, Musadieg, Mochammad, dan Nurtjahjono, Gunawan Eko. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No. 1 Januari 2015. perpajakan.studentjournal.ub.ac.id.

Tjiptono, F. (2012). Service Management. Mewujudkan Layanan Prima. Andi Offset.

Widjono, Roedy Haryo. (2015). Tutus Adat Dayak Deah: Merawat Amanat Semesta, Merawat Amanah Leluhur. Lembaga Adat Dayak Bajalitan Jaya. Cetakan I.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.