

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU

Rakhmat¹, Andi Aminzal Rahmad², Firman Alfien Siena², Edwar Apriyadi², Heru Nursaid²

¹) Dosen Program Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti Palembang

²) Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti Palembang

Email Correspondence : rakhmat@unisti.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research was to find out how the quality of service provided by KPP Pratama Palembang Seberang Ulu was in line with taxpayers' expectations. This research was descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research was research that aimed to describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. The data collection techniques used were 1) Interview Techniques, 2) Observation Techniques, 3) Documentation Techniques. The sample for this research consisted of 10 informants who were considered to understand and be able to provide correct information regarding the focus of this research, namely: 1) Head of the Palembang Seberang Ulu Pratama Tax Service Office (1 informant), 2) Staff and employees of the Palembang Seberang Ulu Pratama Tax Service Office (5 informants), 3) Non-entrepreneurs/employees who process Taxpayer Identification Numbers (NPWP) (2 informants), 4) Entrepreneurs who process Taxpayer Identification Numbers (NPWP) (2 informants). Based on research results, the Taxpayer Identification Number registration service at the Palembang Seberang Ulu Pratama Tax Service Office is generally good in terms of the Tangible dimension, the Reliability dimension, the Responsiveness dimension, the Assurance dimension, and the Emphaty dimension.

Keywords: *Quality of Service, Taxpayer Identification Number.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sesuai dengan harapan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah 1) Teknik Wawancara, 2) Teknik Pengamatan/Observasi, 3) Teknik Dokumentasi. Sampel penelitian ini berjumlah 10 informan yang dianggap memahami dan dapat memberikan informasi yang benar menyangkut fokus dalam penelitian ini yaitu: 1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu (1 orang informan), 2) Staf dan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu (5 orang informan), 3) Masyarakat non pengusaha/Karyawan yang mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (2 orang informan), 4) Masyarakat pengusaha yang mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (2 orang informan). Berdasarkan hasil penelitian pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu pada umumnya sudah baik dari dimensi

Tangible, dimensi Reliability (Kehandalan), dimensi Responsiviness (Ketanggapan), dimensi Assurance (Jaminan), dan dimensi Emphaty (Empati).

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Nomor Pokok Wajib Pajak.*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Organisasi pemerintah termasuk kantor pajak harus memompa efektivitas dan efesiensi layanan. Walaupun terdapat beberapa perbedaan antara karakteristik layanan publik dan layanan konsumen dunia bisnis, namun tujuan akhir dari pelayanan adalah kepuasan konsumen. Oleh karena itu, layanan publik harus dapat mengikuti pola layanan dunia bisnis yang telah mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Para pegawai lembaga pemerintah harus menganggap dirinya sebagai penjual jasa dan menganggap masyarakat sebagai penerima jasa (pelanggan). Tujuan akhir dari pegawai pemerintah tersebut adalah memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada masyarakat. Tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah melaksanakan sebagian tugas pokok Kementerian Keuangan di bidang penerimaan negara yang berasal dari pajak sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemerintah dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut DJP

memiliki tiga fungsi yaitu: penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Fungsi penyuluhan yaitu melakukan aktifitas-aktifitas yang mengarah pada pemahaman masyarakat terhadap pajak sehingga masyarakat tahu hak dan kewajiban dalam hal perpajakan. Fungsi pelayanan, yaitu DJP menyediakan barang dan jasa yang menjadi hak wajib pajak seperti penyediaan tempat pelayanan yang nyaman, berbagai formulir yang diperlukan oleh wajib pajak, informasi yang jelas tentang pemenuhan kewajiban perpajakan dan berbagai contoh pelayanan lainnya. Fungsi pengawasan yaitu memantau aktifitas kewajiban wajib pajak dari menghitung, membayar hingga melapor pajaknya.

Organisasi pada Kantor Pelayanan Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu juga memerlukan komitmen yang kuat dan serius untuk dapat menjalankan berbagai pemberian pelayanan mencakup bidang perpajakan, salah satunya pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). KPP Pratama Palembang Seberang Ulu juga tak terlepas dari permasalahan yang membelit, seperti

yang terlihat saat pra survey yang dilakukan ditemukan beberapa masalah yang masih membelit KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dalam pemberian pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Beberapa masalah yang terjadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yaitu tidak tersedianya ruang informasi bagi masyarakat yang tidak terlalu paham terhadap mekanisme dan prosedur dalam pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang mengakibatkan masyarakat sering kebingungan dalam mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Masyarakat non pengusaha dan masyarakat yang tergolong pengusaha baru yang pertama kali mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tidak mempunyai informasi yang jelas tentang mekanisme pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Sedangkan Faktor penyebab lainnya yaitu, wajib pajak belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang belum maksimal dan kurangnya pegawai dibagian pembuatan Nomor pokok Wajib Pajak (NPWP) Perorangan, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan. Sehingga sudah seharusnya DJP meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai salah satu stakeholder yang menuntut agar pelayanan

yang diterima dari DJP harus sebanding dengan pemenuhan kewajiban perpajakan mereka.

Untuk memenuhi tuntutan tersebut DJP sudah mulai berbenah diri dan berubah untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Perubahan yang dilakukan mulai dari aspek legal dengan amandemen undang-undang perpajakan, aspek organisasi dengan adanya reorganisasi dan modernisasi sistem perpajakan, aspek sistem yaitu modernisasi administrasi perpajakan, aspek teknologi informasi yaitu peningkatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan dan penerimaan pajak, dan tak kalah pentingnya aspek peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta pengembangan budaya organisasi yang berujung pada kepuasan pelayanan kepada wajib pajak dan diikuti dengan peningkatan penerimaan pajak. Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dalam rangka pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan Pendaftaran NPWP. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal.

Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang permasalahan di atas, maka dirumuskan permasalahan utama untuk dilakukan penelitian dan pembahasan lebih lanjut adalah bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sesuai dengan harapan wajib pajak?

B. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Hayat, 2017) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. (Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016) mengatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu

membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Terdapat lima dimensi kualitas yang dikemukakan oleh (Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valerie A, 1996) dalam (Tjiptono, 2006) sebagai berikut: 1) Bukti langsung (tangible), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perusahaan. Yang meliputi perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. 2)Keandalan (reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan. 3)Ketanggapan (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, serta secara cepat terhadap keinginan pelanggan. 4)Jaminan (assurance), yaitu kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. 5)Empati (Empathy), yaitu sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan, yang tentunya memahami kebutuhan pelanggan

Pengertian Pajak dan Wajib Pajak

Pengertian pajak menurut (Adriani, 2005) adalah iuran rakyat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut

peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk melayani pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk penyelenggaraan pemerintahan (Brotodiharjo, 1993).

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Dengan perkataan lain Wajib Pajak adalah orang atau badan telah memiliki kewajiban pajak subyektif dan sekaligus memiliki kewajiban pajak obyektif.

Pajak merupakan partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang dibayarkan kepada negara untuk penyelenggaraan pemerintahan. Negara wajib menyediakan pelayanan publik kepada Wajib Pajak untuk terselenggaranya pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Penyelenggara pelayanan publik ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan karena itu DJP bertanggungjawab terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Melalui kualitas layanan ini diharapkan Wajib Pajak merasa puas dan dapat memenuhi kewajiban pajak sesuai

dengan ketentuan yang berlaku yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak

Menurut (Adriani, 2014) dalam (Sari, 2016) mengatakan pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang tertuang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan menurut Smeets dalam (Sari, 2016) pajak-pajak adalah prestasi-prestasi kepada pemerintah yang tertuang dalam norma-norma umum yang ditetapkannya dan dapat juga dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi terhadapnya yang dapat ditunjukkan dalam hal-hal khusus (individual), dimaksudkan untuk menutup pengeluaran negara. Menurut (Mardiasmo, 2010) mengatakan bahwa dalam rangka mencapai sasaran perpajakan yang ada di Indonesia hendaknya sistem perpajakan berlandaskan suatu prinsip atau norma-norma yang sudah mapan. Dan (Chairil Anwar, 2015.) dalam bukunya menulis dua prinsip utama yang merupakan prinsip fundamental

agar tercapai sasaran perpajakan tersebut adalah “prinsip keadilan (equity)” dan “efisiensi ekonomik (economic efficiency)” sedang prinsip lainnya yang merupakan karakteristik yang essential bagi setiap jenis pajak yang sempurna terlepas dari fungsi dan keperluannya. Secara lebih rinci keempat asas tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Asas Keadilan (Equity).

Pemungutan pajak harus bersifat adil, artinya pajak yang dikenakan sebanding dengan kemampuan wajib pajak dan manfaat yang diterima wajib pajak. Selain itu, pemerintah tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak dalam proses pemungutan pajak.

2. Asas Kepastian (Certainty).

Pemungutan pajak tidak boleh sewenang - wenang, artinya pelaksanaan pemungutan pajak harus berdasarkan Undang - undang, yaitu harus ada kejelasan, ketegasan, dan adanya jaminan hukum. Dengan demikian, orang yang melanggar akan dikenai sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Wajib pajak yang tidak membayar pajak dapat dikenai sanksi hukum.

3. Asas Kelayakan (Convience).

Pemungutan pajak hendaknya tidak memberatkan wajib pajak. Oleh karena itu,

pemerintah perlu memperhatikan layak atau tidak seseorang dikenai pajak. Selain itu, pemungutan pajak hendaknya dilakukan pada waktu yang tidak memberatkan wajib pajak, misalnya saat menerima penghasilan dan saat menerima hadiah undian. Dengan demikian, wajib pajak dapat membayar pajak dengan senang hati.

4. Asas Ekonomi (Economy).

Asas ekonomi berkaitan dengan efisiensi biaya pemungutan pajak. Biaya pemungutan dan pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak harus proporsional. Biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari pada beban pajak yang harus dibayar.

C.METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian ini difokuskan pada studi kasus tentang kualitas pelayanan pembuatan nomor pokok wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu, yang diteliti adalah sebagai

berikut: a) Bukti Fisik (Tangibles), b)Empati (Empathy), c)Reliabilitas (Reliability), d)Daya tanggap (Responsiveness), e)Jaminan (Assurance). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah 1)Teknik Wawancara, 2)Teknik Pengamatan/Observasi, 3)Teknik Dokumentasi. Sampel penelitian ini berjumlah 10 informan yang dianggap memahami dan dapat memberikan informasi yang benar menyangkut fokus dalam penelitian ini yaitu: 1)Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu (1 orang informan), 2)Staf dan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu (5 orang informan), 3)Masyarakat non pengusaha/Karyawan yang mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (2 orang informan), 4)Masyarakat pengusaha yang mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (2 orang informan). Dalam penelitian ini keabsahan data melalui dua cara yaitu Triangulasi dan Member Check.

Menurut (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik yang ada dan sumber data yang ada. Maka sebenarnya penelitian telah melakukan pengujian kredibilitas data dan sekaligus

mengumpulkan data. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik yaitu melakukan teknik pengumpulan yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Sedangkan member check adalah proses pengecekan data yang diberikan dari pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan pemberi data.

Teknik analisis data pada penelitian ini Peneliti menggunakan tiga prosedur perolehan data yaitu: 1)Reduksi Data (Data Reduction), 2)Penyajian Data/Display, 3)Verifikasi Data (Conclusions drawing/verifying)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan pendaftaran NPWP merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan wajib Pajak dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini

berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi Tangible

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada penelitian ini, dimensi *Tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan

dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kualitas pelayanan Pendaftaran NPWP di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya;

Dimensi Reliability

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kualitas pelayanan Pendaftaran NPWP di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sudah menerapkan dimensi *Reliability* beserta indikatornya;

Dimensi Responsiveness

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Kualitas pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya

Dimensi Assurance

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan

dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Kualitas pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya

Dimensi Emphaty

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Kualitas pelayanan Pendaftaran NPWP di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya.

Dalam proses pelayanan Pendaftaran NPWP KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sudah berjalan sesuai dengan yang

diharapkan, hal ini dapat dibuktikan dengan pegawai yang berada di Seksi Pelayanan ada 5 petugas pelayanan yang bertugas dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak di ruang Tempat Pelayanan Terpadu dan di waktu istirahat terdapat pegawai piket yang menjaga ruang pelayanan yang akan bertugas menerima permohonan wajib pajak. Pegawai seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai tugas yang berkaitan dengan proses pelayanan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Sarana dan prasarana seperti filing cabinet sebagai tempat untuk penyimpanan arsip sudah tersedia yang menyebabkan penyimpanan dokumen tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kemudahan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta membuat ruang pelayanan menjadi lebih rapi. Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu adalah penanaman kesadaran melayani wajib pajak dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna

layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugas nya melayani pengguna layanan yaitu berupa komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu pada umumnya sudah baik dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sudah cukup memadai hal ini dapat dilihat dari bukti fisik berupa ruang pelayanan yang baik, tersedianya ruang untuk orang tua dan ibu hamil, adanya ruang laktasi serta ruang kaum difable. Juga penampilan petugas pelayanan yang rapi dan resik.
2. Berdasarkan dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) sudah cukup baik hal ini tercermin dari indikator berupa kemampuan petugas TPT memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Kehandalan tercermin dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian petugas dalam

mengoperasikan peralatan alat bantu proses penerbitan NPWP.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) dimensi ini cukup baik terbukti dari indikator berupa sikap pegawai yang cepat merespon permohonan Wajib Pajak juga sikap pegawai yang bisa menerima masukan dan keluhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sudah diterapkan.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) dimensi ini sudah cukup baik hal ini tercermin dari indikator sudah diterapkan berupa jangka waktu penyelesaian berkas serta jaminan dari petugas bahwa semua bentuk pelayanan yang diberikan tidak ada biaya atau gratis yang sudah diterapkan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
5. Dimensi *Emphaty* (Empati) sudah berjalan cukup baik hal ini tercermin dari indikator berupa wajib pajak merupakan prioritas yang akan dilayani oleh petugas, serta petugas yang sopan serta ramah, yang sudah diterapkan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka Peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dimensi yang sudah baik dipertahankan, yang kurang dan cukup baik ditingkatkan menjadi lebih baik kembali.
2. Agar KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melakukan pengadaan komputer baru/permintaan komputer ke Kantor Pusat DJP agar lebih cepat dalam proses perekaman pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak
3. Pengadaan tambahan mesin cetak kartu NPWP.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani. (2014). *Teori Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Adriani, P. (2005). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Jakarta: Gramedia.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A. (1996). *Services Marketing*. Boston.: MCGraw-Hill.
- Brotodiharjo, S. (1993). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT Eresco.
- Chairil Anwar, P. (2015.). *Manajemen Perpajakan, Edisi 3*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo. (2010). *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sari, D. (2016). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.