

## ABSTRAK

### **Yusni Farida, Muhlis Madani dan Nurbiah Tahir. Efektivitas Layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.**

Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan merupakan instansi yang berada dibawah KKP Pratama. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng mempunyai tugas melakukan urusan Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan kepada masyarakat serta membantu kantor pelayanan pajak Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam pelayanannya masih terdapat masalah seperti lamanya proses penyelesaian pelayanan, sehingga wajib pajak harus menunggu lama serta kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai prosedur pelayanan yang ada di KP2KP Benteng, dimana masyarakat tidak mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang harus dipersiapkan saat mengurus pajak.

Adapun jenis dan tipe penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari 6 (enam) orang yang dianggap dapat memberikan informasi terkait Efektivitas Layanan Administrasi Perpajakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Administrasi Perpajakan dilihat dari aspek: 1) Pencapaian tujuan, dimana Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng sudah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan SOP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak. sasaran pelayanan di KP2KP sudah baik dimana pegawai selalu mementingkan kepentingan wajib pajak agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. 2) Integrasi, sosialisasi yang dilakukan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng sesuai dengan petunjuk teknis operasional dan terlaksana dengan cukup baik, guna memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban wajib pajak. komunikasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng juga berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh wajib pajak. 3) Adaptasi, sarana dan prasarana di KP2KP Benteng cukup memadai dimana yang dapat membantu proses pelayanan dengan baik, namun pelayanan masih sering terkendala oleh jaringan yang biasa masih sering terputus dikarenakan lampu yang masih sering mati namun hal itu dapat diatasi dengan baik.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan Administrasi Perpajakan