

SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN BENTENG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR



Oleh:

YUSNI FARIDA

10561 11156 17

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN
PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN
KONSULTASI PERPAJAKAN BENTENG KABUPATEN
KEPULAUAN SELAYAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan oleh:

YUSNI FARIDA

Nomor Stanbuk: 10561 11156 17

Kepada

09/09/2021

1 exp.
Sub. Alumni

R/0176/ADN/21 CD
FAR
e'

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Nama Mahasiswa : Yusni Farida

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11156 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Muhlis Madani, M.Si


Nurbiah Tabir, S.Sos., M.AP

Mengetahui:



Dekan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727

Ketua Program Studi


Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0205/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin tanggal 30 Agustus 2021.

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI:

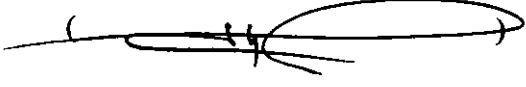
1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

()

2. Dr. Hafiz Elfiansyah, P., M.Si

()

3. Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

()

4. Nurbiah Tahir S.Sos., M.AP

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Yusni Farida

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11156 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 Februari 2020


Yusni Farida

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

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Efektivitas Layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar". skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan penulis. Namun dengan adanya arahan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa pikiran serta dukungan yang diberikan berupa dorongan moril dan bantuan materil, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penghormatan dan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang, terus mendukung dan mendoakan disetiap langkahku. Semoga dihari esok kelak menjadi anak yang membanggakan bagi kalian.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ambo Asse, M.Ag Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar

2. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku pembimbing I dan ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., MAP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar atau Asistennya, seluruh Staff Pegawai diruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Polittk Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Segenap staff kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Teman-teman yang selama ini bersama-sama melewati suka maupun duka, yang berjuang bersama-sama mencapai gelar sarjana
9. Teman-teman Angkatan 2017 terkhusus kelas D yang selama ini bersama-sama berjuang dalam menempuh Pendidikan untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis memohon maaf untuk sebagian nama yang mungkin belum sempat saya sebutkan, karena sesungguhnya penghormatan dan aspirasi saya hanya lebih dari sekedar menuliskan nama-nama mereka di karya tulis ilmiah ini. Akhirnya keterbatasan jumlah yang membuat karya ini jauh dari kata sempurna, sehingga tetap menyisakan tempat untuk setiap kritikan dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Amin.

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh.

Makassar, 11 Agustus 2021

Yusni Farida

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Teori dan Konsep	7
C. Kerangka Pikir	34
D. Fokus Penelitian	35
E. Deskripsi Fokus Penelitian	36
BAB III. METODE PENELITIAN	37
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	37
B. Jenis dan Tipe Penelitian	37
C. Informan	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Teknik Analisis Data	39

F. Teknik Pengabsahan Data	40
BABIV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Karakteristik Objek Peneltian	41
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	70
BABV. PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	92



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian.....	38
Tabel 4.1 jumlah penduduk kabupaten kepulauan selayar	47
Tabel 4.2 jumlah wajib pajak yang terdaftar di kabupaten kepulauan selayar...	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	35
Gambar 3.1 Model Analisis Data	39
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Kepulauan Selayar	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KP2KP Benteng	44



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang membutuhkan anggaran yang besar setiap tahunnya dalam rangka melaksanakan pembangunan. Besarnya pengeluaran pemerintah dalam pembiayaan Negara menuntut peningkatan penerimaan Negara yang berasal dari penerimaan pajak. Direktorat jendral pajak merupakan institusi pemerintahan yang berada di bawah departemen keuangan yang melaksanakan tugas administrasi perpajakan, yang memiliki tujuan yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap DJP dalam pencapaian target penerimaan pajak dengan dua pendukung kerja yaitu pelayanan prima dan penegakan hukum yang terus dikembangkan dan ditingkatkan, salah satu cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik, peningkatan kualitas dan kuantitas wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Pajak merupakan bentuk kontribusi rakyat kepada negara dalam upaya pelaksanaan pembiayaan dan pembangunan nasional dan sebagai sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN (Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara) yang dialokasikan sebagai belanja negara untuk kemakmuran rakyat. Hal ini diatur melalui pasal 23A UUD 1945 dan peraturan lainnya seperti UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat dari pajak yaitu dengan adanya

fasilitas transportasi, fasilitas prasarana umum, fasilitas pendidikan dan fasilitas kesehatan.

Perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan publik di tuntut agar dapat memperbaiki, melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan zaman yang terus terjadi, sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak untuk pembangunan Negara dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Pemerintah juga melakukan pembaharuan menyangkut kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan undang-undang perpajakan yang saling berhubungan dalam mencapai target penerimaan pajak secara optimal.

pelayanan dalam hal perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan direktorat jendral pajak kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan aparatur pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diharapkan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelanvaran dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan. Pelayanan pajak yang baik dari aparat pajak akan menjadikan wajib pajak merasa di hargai dan aman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tugas kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan yaitu melakukan urusan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat dan membantu kantor pelayanan pajak pratama dalam

melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun fungsi dari kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan yaitu: (1) Melakukan pelayanan dan penyuluhan pajak; (2) Menjadi tempat pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan PKP; (3) Memberikan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan; (4) Melakukan pengamatan, pembuatan dan pemutakhiran profil potensi perpajakan.

Efektivitas menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan dan sasarannya. Dimana sasaran merupakan objek utama dalam mengevaluasi efektif atau tidak efektif suatu organisasi. Mengukur tingkat efektivitas menurut Duncan dalam (Yoga, 2019) dapat dilihat dari indikator: pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng merupakan salah satu instansi layanan perpajakan. pelayanan yang diberikan dengan baik akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. KP2KP Benteng telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik 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.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian judul **“Efektivitas Layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Bagaimana efektivitas layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dilihat dari aspek pencapaian tujuan ?
2. Bagaimana efektivitas layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dilihat dari aspek integrasi ?
3. Bagaimana efektivitas layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dilihat dari aspek adaptasi ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui efektivitas layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dilihat dari aspek pencapaian tujuan.

2. Untuk mengetahui layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dilihat dari aspek integrasi.
3. Untuk mengetahui layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dilihat dari aspek adaptasi.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi ilmiah dalam kajian ilmu adaministrasi negara

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai persyaratan wajib dalam penyelesaian studi ilmu adaministrasi negara universitas muhammadiyah Makassar
- b. Sebagai salah satu sumber data, informasi dan referensi ilmiah bagi mahasiswa dan peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

(Fauziati & Syahri, 2015) dengan judul penelitian pengaruh efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiksi terhadap kemauan untuk membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Pajak jasa keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap wajib pajak bersedia membayar pajak.

(Dutu 2018) dengan judul pelayanan administrasi perpajakan di kantor pelayanan pajak provinsi maluku utara. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa prosedur pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang prima, prosedur yang berbelit-belit menimbulkan kebingungan kepada wajib pajak.

(Sundari et al., n.d.) dengan judul penelitian efektivitas penyelenggaraan pelayanan prima di kantor pelayanan pajak pratama Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa pelayanan prima yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Bengkulu sudah efektif namun belum maksimal. Dimana dalam pelayanan NPWP masyarakat masih kurang puas terhadap syarat pelayanan NPWP dan waktu pelayanan NPWP.

Dari penelitian terdahulu diatas terdapat beberapa kesamaan diantaranya yaitu membahas tentang evektivitas pelayanan perpajakan. Dari beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang pelayanan perpajakan dapat dilihat bahwa pelayanan sudah efektif namun belum maksimal, dimana penelitian-penelitian terdahulu masih memiliki kendala baik dari SDM maupun pelayanan yang masih berbeli-belit. Sehingga penelitian yang akan saya lakukan dengan judul efektivitas layanan Administrasi Perpajakan diharapkan hasil penelitian bahwa efektivitas layanan Administrasi Perpajakan yang ada dikabupaten kepulauan selayar diharapkan dapat berjalan dengan efektif dan maksimal

B. Teori dan Konsep

1. Teori Efektivitas

Menurut kamus besar bahasa indonesia efektivitas adalah adalah keadaan yang berpengaruh terhadap keberhasilan usaha atau tindakan. Efektivitas menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah pada pencapaian target yang dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Menurut Mardiasmo (2009) dalam (Madjid & Kalangi, 2016) efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Definisi efektivitas menurut Effendy 2013 dalam (Wulandari & Simon, 2019) merupakan proses pencapaian tujuan sesuai dengan apa yang

telah direncanakan baik waktu, biaya maupun jumlah personil yang telah ditentukan. Efektivitas menurut SP. Siagian (Yoga, 2019) ialah tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan kegiatan tertentu.

Agung kurniawan (Zulikri & Abdul, 2020) mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan fungsi dan tugas organisasi atau sejenisnya dengan tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Sedangkan menurut hidayat (2006) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang menyatakan sejauh mana target kuantitas, kualitas dan waktu yang telah dicapai.

Mahmudi (Lubis, 2020) mendefinisikan efektivitas sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar output dalam pencapaian tujuan maka organisasi, program atau kegiatan semakin efektif organisasi. Jika ekonomi berfokus pada input dan efisiensi pada output atau proses maka efektivitas berfokus pada outcome (hasil). Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menyatakan sejauh mana tujuan telah tercapai sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya. Hal yang perlu diketahui bahwa efektivitas bukan tentang seberapa besar biaya yang

dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut tapi apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan dengan melalui konsep efektivitas. Konsep merupakan salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses maupun keluaran (output). Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut dilakukan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Efektivitas pada umumnya hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya yaitu sumber daya manusia. Steers mengatakan bahwa yang terbaik dalam efektivitas ialah memperhatikan konsep yang saling berkaitan yaitu

1. Optimalisasi tujuan-tujuan
2. Perspektif sistem
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi

Faktor yang memengaruhi efektivitas, dikemukakan oleh Steers (1985:8) dalam (Abdiansyah et al., 2019), sebagai berikut:

- a. Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Stuktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan

sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

b. Karakteristik lingkungan

Mencakup dua aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

c. Karakteristik pekerja

Merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

d. Karakteristik manajemen

Strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja.

Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Aspek-aspek efektivitas menurut muasaroh (Lubis, 2020) antara lain:

1. Aspek tugas atau fungsi, dimana lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas dan fungsinya.
2. Aspek rencana atau program, suatu rencana atau program efektif jika seluruh rencana dapat dilaksanakan
3. Aspek ketentuan dan peraturan, dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga keberlangsungan proses kegiatan
4. Aspek tujuan, suatu program dikatakan efektif jika tujuan program tersebut dapat tercapai.

Efektivitas menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari pendapat diatas dikemukakan beberapa aspek-aspek efektivitas dimana lembaga dapat dikatakan efektif jika dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Duncan dalam steers 1985 (Yoga, 2019) menyatakan ukuran efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya, pencapaian tujuan harus dipandang sebagai proses, pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret.
2. Integrasi, merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut prosedur dan sosialisasi.
3. Adaptasi, kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasaran

Mengukur efektivitas kerja dari sebuah organisasi yang memberikan pelayanan, sondang p. siagian (2007) dalam (Jumarianto, 2017) mengatakan bahwa terdapat tiga kriteria efektivitas yaitu:

1. Waktu, yaitu ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Namun penggunaan ukuran tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang keorang lain. Terlepas dari penilaian tersebut, faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.
2. Kecermatan, ketelitian yang diberikan saat melakukan pelayanan kepada pelanggan, pelanggan akan memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila banyak kesalahan dalam proses pelayanan.

3. Gaya pemberian pelayanan, kebiasaan yang dilakukan oleh pemberi layanan saat memberikan pelayanan.

Dari beberapa indikator yang dikemukakan oleh sondang p. siagian 2007 untuk mengukur efektivitas ada tiga indikator yaitu dengan melihat ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, ketelitian yang diberikan saat melakukan pelayanan kepada pelanggan dan juga kebiasaan yang dilakukan oleh pemberi layanan saat memberikan pelayanan.

Menurut manahan p. tampubolon (Yoga, 2019) kriteria efektivitas yaitu:

1. Produksi, merupakan kemampuan untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan
2. Efisiensi, merupakan angka perbandingan lingkungan antara output dan input
3. Kepuasan, merupakan hasil dari produksi memberi efek positif kepada pemakainya
4. Adaptasi, seberapa jauh mampu menghadapi perubahan di lingkungan intern dan ekstern
5. Perkembangan, tempat atau wadah menyesuaikan dengan apa yang terjadi di lingkungan intern dan ekstern serta sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan.

Dari kriteria efektivitas diatas, ada lima kriteria yaitu produksi dimana jumlah produksi harus sesuai dengan kebutuhan lingkungan, efisiensi yaitu

tingkat perbandingan lingkungan antara output dan input, Kepuasan kemampuan untuk memberikan efek positif kepada pengguna, adaptasi kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan baik eksternal maupun internal dan perkembangan yaitu kemampuan untuk menyesuaikan dengan keadaan lingkungan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan.

Menurut Sugiyono mengatakan beberapa indikator yang dipakai untuk mengukur efektivitas yaitu:

1. Ketepatan sasaran

Ketepatan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentuan sasaran yang tepat baik ditetapkan secara individu maupun ditetapkan organisasi ketepatan sasaran sangat berpengaruh dalam keberhasilan aktivitas organisasi, jika sasaran itu kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri

2. Sosialisasi

Kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi sehingga informasi mengenai pelaksanaan dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya.

3. Tujuan

Sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan

Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat

Indikator efektivitas menurut Siagian (Wulandari & Simon, 2019) yaitu:

1. Standar waktu yang telah ditentukan atau tepat waktu
2. Hasil pekerjaan yang dicapai atau tepat sasaran
3. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana

Mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dari berbagai sudut pandang tergantung bagaimana menilai program tersebut. Beberapa indikator diatas dapat digunakan untuk mengukur perbandingan antara rencana yang telah ditentukan sebelumnya dengan hasil yang telah diperoleh.

2. Teori Pelayanan

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam undang-undang indonesia no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 pelayanan publik merupakan 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. Menurut Boediono (Purnaditya & Rohman, 2015) pelayanan merupakan proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan, pemberian pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Gronroos (1990) pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan, pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Fuadi (Purnaditya & Rohman, 2015) pelayanan dalam hal perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan aparat pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan yang diharapkan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan pajak yang baik dari aparat pajak akan menjadikan wajib pajak merasa dihargai dan aman dalam memenuhi kewajibannya.

Menurut Nugroho pada prinsipnya terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya yang diletakkan dalam konteks kebijakan publik yang dapat berbentuk relatif versus deregular atau resriktif versus non resriktif dan alokasi versus distributuf/redistributir. Namun secara generik pelayanan yang diberikan pemerintah dibagi menjadi tiga yaitu: pelayanan primer, pelayanan sekunder dan pelayanan tersier.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat, maka untuk mencapai kepuasan itu maka dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (Menpan) Nomor 63 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip dasar yang harus dipegang untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas yaitu:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

pemberi pelayanan harus bersikap sopan dan santun, ramah dalam memberikan pelayanan.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Ukuran keberhasilan pelaksanaan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Menurut parasuraman (Komala, 2014) untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrumen *Service Quality (ServsQual)* yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi
2. Keandalan (*Reliability*), pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan konsumen.
4. Keyakinan (*Assurance*), pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
5. Empati (*Empathy*), perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

Fungsi KP2KP yaitu melakukan urusan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat dan membantu kantor pelayanan pajak pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun tugas dari KP2KP yaitu:

1. Melakukan pelayanan dan penyuluhan pajak
2. Menjadi tempat pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan PKP
3. Memberikan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan
4. Melakukan pengamatan, pembuatan dan pemutakhiran profil potensi perpajakan.

5. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak tertentu
6. Memberikan dukungan pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Pratama
7. Melaksanakan administrasi kantor.

3. Konsep administrasi

menurut atmosudirdjo (1986) administrasi ialah mengarahkan kegiatan-kegiatan kita secara terus-menerus menuju tercapainya tujuan, dan mengendalikan sumber-sumber serta gerak-gerik pemanfaatannyadengan eraturan-peraturan dan rencana-rencana kita. Mnurut dunsire (2008) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, menciptakan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis.

Menurut sondang p. siagian administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. menurut stephen P. Robins, 1983 administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain. Administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan pengarahan sumber daya manusia, tenaga kerja dan materi untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

4. Teori Perpajakan

Pajak merupakan alat yang digunakan pemerintah untuk mengukur atau melaksanakan kebijakan pemerintahan dibidang sosial dan ekonomi memiliki dasar hukum pemungutan yang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945. Dasar hukum pemungutan pajak berdasarkan pada pasal 23 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yaitu: “segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-Undang”.

Berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), pajak merupakan 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 untuk kemakmuran rakyat.

Pajak menurut Mardiasmo (2016:3) dalam (Deviyana, 2017) merupakan iuran yang dibayar rakyat kepada negara yang masuk kedalam khas negara sesuai dengan undang-undang dan pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa, iuran digunakan negara dalam rangka pembayaran atas kepentingan umum. Hal ini akan memberikan pemahaman bahwa rakyat wajib membayar pajak secara sukarela dan memiliki kesadaran untuk menjadi warga negara yang baik.

Pengertian pajak menurut Waluyo dalam Handayani (2018) pajak merupakan prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran

pemerintah. Pajak merupakan perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi rakyat dalam memenuhi keperluan pembiayaan negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata, baik material maupun spiritual.

Andriani dalam Madjid & Kalangi, (2016) pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang dihitung oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang harus dibayar oleh rakyat kepada negara sesuai dengan ketentuan perundang undangan dalam rangka pembiayaan penyelenggaraan Negara.

Pasal 12 dalam undang-undang nomor 16 tahun 2000 menjelaskan keharusan wajib pajak membayar pajak yaitu:

1. Setiap wajib pajak membayar pajak dihitung berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
2. Jumlah pajak yang dihitung menurut surat pemberitahuan yang disampaikan oleh wajib pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi Mardiasmo, 2011 (Trilaksana, 2015) yaitu:

- a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran
- b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintahan dalam bidang sosial ekonomi.

Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang mempunyai fungsi sebagai sumber dana untuk pemerintah dan sebagai alat untuk melaksanakan pemerintahan dalam bidang sosial ekonomi.

Dalam pemungutan pajak terdapat beberapa sistem pemungutan yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, *withholding system*.

1. *official assessment system*, merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.
2. *self assessment system*, merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajaknya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. dalam sistem ini wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang serta mempertanggung jawabkan pajak yang terutang.
3. *withholding system*, merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Dari beberapa sistem pemungutan pajak diatas dijelaskan bahwa sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak, sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajaknya, dan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga.

Menurut mardiasmo 2011(Lestari, 2016) pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negara, yang berhak mungutan pajak hanyalah negara, iuran tersebut berupa uang bukan barang.
2. Berdasarkan undang-undang, dimana pajak dipungut berdasarkan dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk artinya dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Berdasarkan uraian diatas mengenai unsur-unsur pajak, pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang dipungut uloh negara berdasarkan undang-undang dan tanpa adanya jasa timbal balik dengan maksud membiayai kebutuhan negara

Menurut mardiasmo 2011(Lestari, 2016) Pajak dapat dikelompokkan berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutannya yaitu:

1. Berdasarkan golongannya

- a. Pajak langsung, dimana seluruh beban pajak dipikul oleh wajib pajak dan tidak dapat dipindahtangankan kepada pihak lain.
- b. Pajak tidak langsung, dimana beban pajak dapat dipindahtangankan kepada orang lain, baik seluruh maupun sebagian beban pajak tersebut.

2. Berdasarkan sifatnya

- a. Pajak subjektif, pajak yang memperhatikan keadaan subjek pajak yaitu wajib pajak.
- b. Pajak objektif, pajak yang berdasarkan objek pajaknya tanpa memperhatikan keadaan wajib pajak.

3. Berdasarkan kelompoknya

- a. Pajak pusat, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membayai kebutuhan negara. Contohnya: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan Bea Materai.
- b. Pajak daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membayai kebutuhan daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Pajak Kabupaten/Kota, contoh: pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan.

Devano 2006 (Purnaditya & Rohman, 2015) menyatakan bahwa wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya secara akurat dan tepat waktu membayar maupun melaporkan pajak tersebut.

Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan terlihat dalam kondisi sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang pada waktunya

Pajak memiliki peranan penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pelaksanaan pembangunan dimana pajak merupakan sumber pendapatan negara yang membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan negara.

Ketentuan hak dan kewajiban wajib pajak telah diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. hak-hak wajib pajak yaitu:

1. Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan. wajib pajak berhak untuk melihat tanda pengenal pemeriksa, meminta surat perintah pemeriksaan, menerima penjelasan terkait maksud dan tujuan pemeriksaan, meminta detail perbedaan antara hasil pemeriksaan dan SPT, serta hadir saat pembahasan akhir hasil pemeriksaan dalam batas waktu yang ditentukan.
2. Hak mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali. Jika wajib pajak tidak setuju dengan surat ketetapan paja dari Ditjen Pajak, maka

dapat mengajukan keberatan. Wajib pajak juga berhak mengajukan banding hingga peninjauan kembali ke Mahkamah Agung.

3. Hak atas kelebihan bayar pajak. jika wajib pajak membayar pajak dengan jumlah yang lebih bajak dari jumlah seharusnya, maka wajib pajak berhak menerima kelebihan bayarnya dengan cara mengirimkan surat permohonan kepada kepala kantor pajak pratama (KPP) atau melalui surat pemberitahuan (SP).
4. Hak pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Wajib pajak berhak mendapat pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dalam waktu minimal satu bulan untuk PPN dan tiga bulan untuk PPh terhitung sejak surat permohonan diterima Ditjen Pajak.
5. Hak untuk mengurus atau mnunda pembayaran. Pada kondisi-kondisi tertentu wajib pajak bisa meminta permohonan pengangsuran atau penundaan untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan pajak di indonesia
6. Hak kerahasiaan. Hak dan keajiban wajib pajak juga menyangkut perlindungan kerahasiaan atas semua informasi yang disampaikan kepada Ditjen Pajak terkait kepentingan perpajakan, ha-hal yang dilindungi mencakup data dari pihak ketiga yang sifatnya rahasia.
7. Hak pengurangan pajak bumi dan bangunan. Jika terjadi kondisi tertentu seperti kerusakan bumi dan bangunan akibat bencana alam, wajib pajak berhak mengajukan pengurangan pajak terutang PBB.

8. Hak penundaan pelaporan SPT Tahunan. Wajib pajak dapat mengajukan perpanjangan atau penundaan penyanpaian SPT Tahunan PPh orang pribadi PPh Badan dengan alasan dan kondisi tertentu.
9. Hak pembebasan pajak. wajib pajak berhak mengajukan permohonan pembebasan pemungutan atau pemotongan pajak penghasilan dengan alasan atau kondisi tertentu.
10. Hak pengurangan PPh pasal 25. Wajib pajak dapat meminta permohonan pengurangan jumlah angsuran PPh Pasal 25 dengan kondisi tertentu.
11. Hak mendapatkan insentif perpajakan. sejumlah kegiatan atau barang kena pajak (BKP) berhak atas fasilitas pembebasan PPN, diantaranya buku-buku, pesawat udara, kereta api, kapal laut, serta perlengkapan TNI/Polri yang diimpor atau diserahkan di area pabean oleh wajib pajak tertentu.
12. Hak mendapatkan pajak ditanggung pemerintah. Khusus pelaksanaan proyek pemerintah yang dibiayai penggunaan hibah atau dana pinjaman luar negeri, PPh Terutang atas penghasilan konsultan, kontraktor, dan *supplier* utama ditanggung pemerintah.

Dari beberapa hak wajib pajak yang dijelaskan diatas, wajib pajak juga harus memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu:

1. Kewajiban mendaftarkan diri. Salah satu kewajiban wajib pajak yang utama adalah mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Hal ini bisa dilakukan di KP2KP atau KPP.
2. Kewajiban memberi data. Data yang dimaksud adalah informasi orang pribadi atau badan yang dapat menunjukkan kegiatan/usaha, penghasilan

dan/atau kekayaan, peredaran usaha, termasuk informasi terkait transaksi keuangan dan lalu lintas devisa, nasabah debitur, kartu kredit, hingga laporan keuangan dan/atau laporan kegiatan usaha yang disampaikan kepada instansi lain diluar Ditjen Pajak.

3. Kewajiban pembayaran, pelaporan, pemungutan/pemotongan pajak. wajib pajak harus menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutangya sendiri.
4. Kewajiban pemeriksaan. Kewajiban yang dimaksud ialah memenuhi panggilan untuk menghadiri pemeriksaan, memberikan izin untuk memasuki ruangan atau tempat yang dinilai perlu dan memberikan keterangan jika perlu.

Secara umum pajak terbagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat terbagi menjadi lima jenis pajak yaitu:

1. Pajak Penghasilan (PPh)

PPh merupakan jenis pajak yang harus dibayar oleh individu atau badan atas penghasilan yang diperoleh selama satu tahun pajak. setiap penghasilan yang diterima wajib pajak, baik dari dalam maupun luar negeri. Penghasilan yang dimaksud dapat berupa gaji, keuntungan usaha, honorarium.

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN adalah pajak yang dikenakan atas perdagangan jual beli barang dan jasa yang dilakukan oleh wajib pajak (individu maupun badan) yang telah dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.

3. Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM)

PPnBM merupakan pajak penjualan yang dikenakan atas transaksi barang mewah yang didapatkan dari dalam maupun luar negeri.

4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

PBB terbagi menjadi dua sektor yaitu PBB Sektor P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang diadministrasikan pemerintah kabupaten/kota) dan PBB Sektor P3 (Pajak Bumi dan Bangunan Perhutanan, Pertambangan, dan Perkebunan yang diadministrasikan langsung oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jendral Pajak).

5. Bea Materai (BM)

BM merupakan pajak yang dibebankan atas pemanfaat dokumen, seperti akta notaris, surat perjanjian, kwitansi pembayaran, hingga surat berharga yang memuat nominal uang di atas jumlah dan ketentuan tertentu.

Pajak daerah juga terbagi menjadi dua yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi merupakan jenis pajak yang dikelola oleh pemerintah provinsi seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, 5 tahunan, bea balik nama dan pajak rokok. Pajak kabupaten/kota merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah seperti pajak hotel, restoran, reklame, parkir, air, tanah dan sebagainya.

Peraturan tentang layanan perpajakan yaitu:

1. Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti undang-undang nomor 5 tahun 2008 tentang perubahan keempat atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menjadi undang-undang
2. Undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan undang-undang nomor 36 tahun 2008 tentang perubahan keempat atas undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan
3. Undang-undang nomor 8 tahun 1983 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan undang-undang nomor 42 tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang nomor 8 tahun 1983 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah
4. Undang-undang nomor 12 tahun 1985 tentang pajak bumi dan bangunan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan atas undang-undang nomor 12 tahun 1985 tentang pajak bumi dan bangunan

5. Konsep administrasi perpajakan

Berdasarkan ketentuan pasal 1 PMK 29/2020 pelayanan administrasi perpajakan merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan eksternal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan untuk melaksanakan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan yang mengharuskan penerbitan produk hukum oleh Direktorat Jendral Pajak.

Menurut rahayu (2010) administrasi pajak merupakan suatu prosedur antara lain tahap-tahap administrasi pajak adalah sebagai suatu prosedur meliputi tahap-tahap administrasi wajib pajak, pelaporan pajak serta penagihan pajak. menurut siti kurnia (2010) administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara, suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal. Menurut pandiangan (2007) administrasi perpajakan adalah upaya untuk merealisasikan peraturan perpajakan dan penerimaan negara.

Menurut gunadi (2006) administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban pembayaran, baik penatausahaan dan pelayanan yang di lakukan dikantor pajak maupun di tempat wajib pajak, sedangkan administrasi pajak dalam arti luas yaitu fungsi, sistem dan organisasi atau kelembagaan. Administrasi perpajakan sebagai fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian perpajakan. sedangkan administrasi perpajakan sebagai sistem adalah seperangkat unsur yaitu peraturan perundang-undangan, sarana dan prasarana,

serta wajib pajak yang saling berkaitan dan bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan sebagai lembaga, administrasi perpajakan ialah instansi yang mengelola sistem dan mengelola proses perpajakan yang terwujud pada kantor pusat, wilayah dan pelayanan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu tolak ukur kinerja administrasi perpajakan. Dari beberapa pendapat diatas terkait administrasi perpajakan maka sapat disimpulkan bahwa administrasi perpajakan merupakan suatu prosedur yang berhubungan dengan perpajakan dalam rangka pelaksanaan peraturan perpajakan dan penerimaan negara.

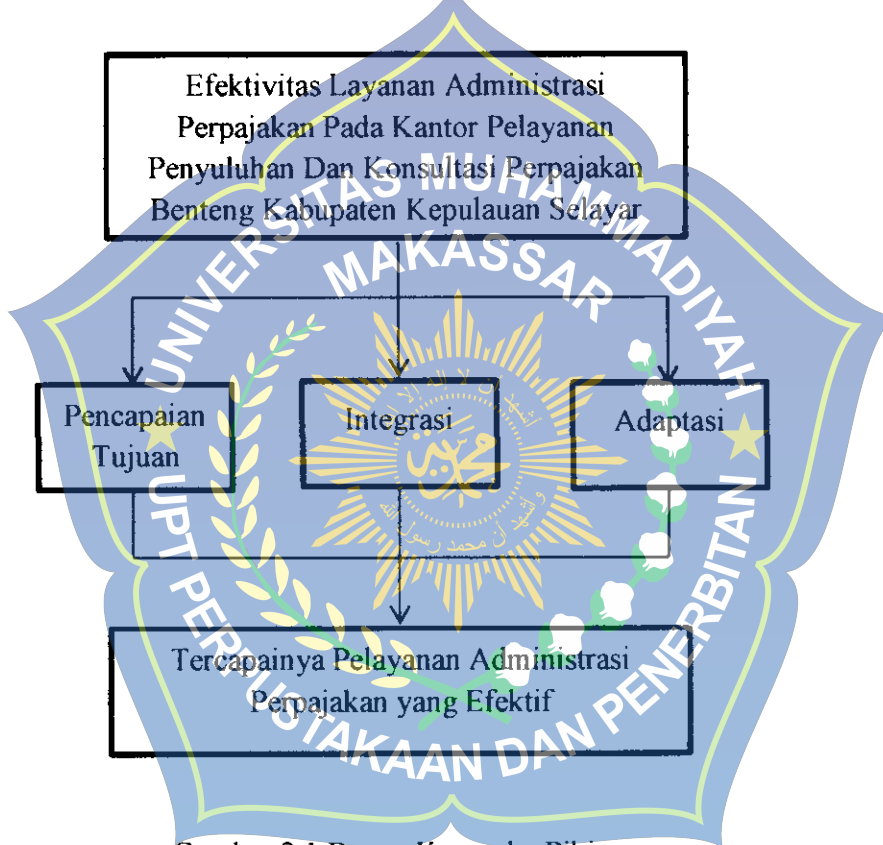
C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dengan tujuan untuk Mengetahui Tingkat Efektivitas Layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

Efektivitas merupakan ukuran yang menyatakan sejauh mana tujuan telah tercapai sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mengukur tingkat efektivitas layanan Administrasi Perpajakan, peneliti menggunakan indikator efektivitas menurut Duncan dalam Steers 1985 (Yoga, 2019) yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menyusun bagan kerangka pikir penelitian, sebagaimana terlihat pada gambar 2.1:

BAGAN KERANGKA PIKIR



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah efektivitas layanan Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kepulauan Selayar dengan indikator yaitu, pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka dapat dikemukakan deskripsi fokus penelitian yaitu:

1. Pencapaian tujuan, upaya yang dilakukan dalam proses pencapaian tujuan sesuai dengan apa yang direncanakan terkait waktu dan sasaran sesuai dengan apa yang diharapkan di Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Integrasi, kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan benteng kabupaten kepulauan selayar.
3. Adaptasi, kemampuan organisasi dalam meningkatkan sarana prasarana di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan benteng kabupaten kepulauan selayar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 2 (dua) bulan. Lokasi penelitian berada di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini sesuai dengan fokus penelitian yaitu efektivitas layanan Administrasi Perpajakan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana jenis penelitian ini menggambarkan situasi tertentu berdasarkan data yang diperoleh secara terperinci sesuai dengan permasalahan yang ditetapkan dalam penelitian ini.
2. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, penelitian yang menggambarkan kondisi secara jelas.

C. Informan

Pemilihan informan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik *non random sampling* dimana dalam memilih informan peneliti menentukannya dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini dan diharapkan mampu menjawab semua permasalahan yang ada pada penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang berhak memberikan informasi tentang efektivitas layanan Administrasi Perpajakan pada kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, yaitu:

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Ridwan	Kepala KP2KP
2	Winandra Syah Utama	Staff KP2KP
3	Muhammad Irfan Nashih	Staff KP2KP
4	Sugianti	Wajib Pajak
5	Denta Daeng	Wajib Pajak
6	Nini Adriani	Wajib Pajak

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan: (1) observasi; (2) wawancara; (3) studi dokumentasi.

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian secara berulang terhadap suatu objek pengamatan pada tempat yang sama maupun berbeda. Observasi difokuskan pada pengamatan langsung terhadap efektivitas layanan Administrasi Perpajakan pada kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara ini dilakukan dengan cara tatap muka dan mengadakan tanya jawab kepala kantor dan staf KP2KP Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar guna memperoleh data primer tentang tingkat efektivitas layanan Administrasi Perpajakan.

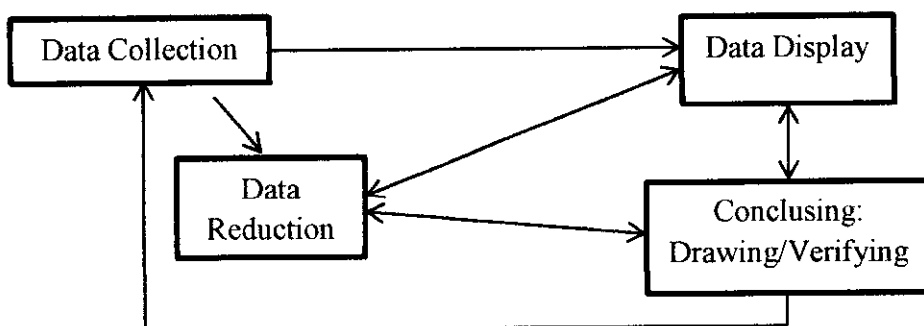
3. Studi dokumentasi

Dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara melakukan kajian terhadap data-data dokumen pribadi dan dokumen resmi, baik visual maupun berupa tulisan yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti.

E. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif dari (Sugiyono, 2017) yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*), dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola dari data.
2. Penyajian Data (*Data Display*), menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*), dengan Menggambar (*Drawing*) atau menverifikasi (*Verifying*), data yang akan diinterpretasi dalam narasi kualitatif untuk dilakukan penarikan kesimpulan terhadap makna-makna yang muncul dari data tersebut.



Gambar 3.1: Model Analisis Data

F. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengumpulan data trigulasi sebagai teknik data dimana bersifat gabungan dari teknik pengumpulan data dan sumber yang sudah ada sebelumnya. Ada tiga macam trigulasi yaitu:

1. Tringulasi Sumber

Membandingkan dengan cara memeriksa ulang derajat tingkat kepercayaan kreadibilas informasi yang didapatkan atau diperoleh melalui sumber yang beda, dengan membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara

2. Tringulasi Teknik

Menguji kreabilitas data dengan cara memeriksa semua data ke sumber yang sama denga teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara, dicek dengan observasi, Media review dan dokumentasi.

3. Tringulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kreadibilitas data yang ada, pengujian kreadibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

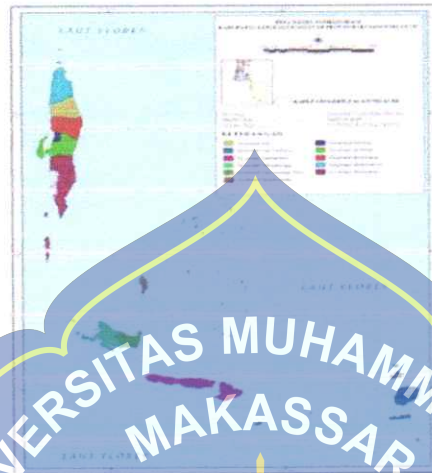
A. Karakteristik Objek Penelitian

1. Gabaran Umum Kabupaten Kepulauan Selayar

Kabupaten Kepulauan Selayar terdiri dari 2 sub area wilayah pemerintahan yaitu wilayah daratan yaitu Kecamatan Benteng, Bontoharu, Bontomanai, Buki, Bontomatene, Bontosikuyu, serta wilayah Kepulauan yaitu; Kecamatan Pasimasunggu, Pasimasunggu Timur, Takabonerate, Pasimarannu dan Pasilambena.

Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan salah satu di antara 24 Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan yang letaknya di ujung selatan pulau Sulawesi. Daerah ini merupakan satu-satunya Kabupaten di Sulawesi Selatan yang terpisah dari daratan Sulawesi dan terdiri dari gugusan beberapa pulau sehingga membentuk suatu wilayah kepulauan.

Gugusan pulau di kabupaten kepulauan selayar berjumlah 130 buah, 7 diantaranya kadang tidak terlihat (tenggelam) pada saat air pasang. Luas wilayah kabupaten kepulauan selayar yaitu; 1.357,03 km² wilayah daratan (12,91%) dan 9.146,66 km² wilayah lautan (87,09%).



Gambar 4.1. Peta Administrasi Kabupaten Kepulauan Selayar

Secara astronomis, kabupaten kepulauan selayar berada pada koordinat (letak astronomi) $5^{\circ}42' - 7^{\circ}35'$ lintang selatan dan $120^{\circ}15' - 122^{\circ}30'$ bujur timur yang berbatasan dengan:

- Utara Kabupaten Bulukumba dan Teluk Bone
- Selatan Provinsi Nusa Tenggara Timur
- Barat Laut Flores dan Selat Makassar
- Timur laut Flores (Provinsi Nusa Tenggara Timur)

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi

Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) pada tahun 1992 instansi ini awalnya dikenal dengan kantor penyuluhan pajak (kapenpa). Selanjutnya, tahun 1995 berubah menjadi kantor pelayanan, pengamatan dan potensi perpajakan (KP4). Hingga pada 2006 dibentuklah KP2KP. Pembentukan KP2KP dilakukan karena adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam rangka pelaksanaan *good governance* dan untuk

meningkatkan penerimaan pajak dan efektivitas organisasi instansi vertikal DJP.

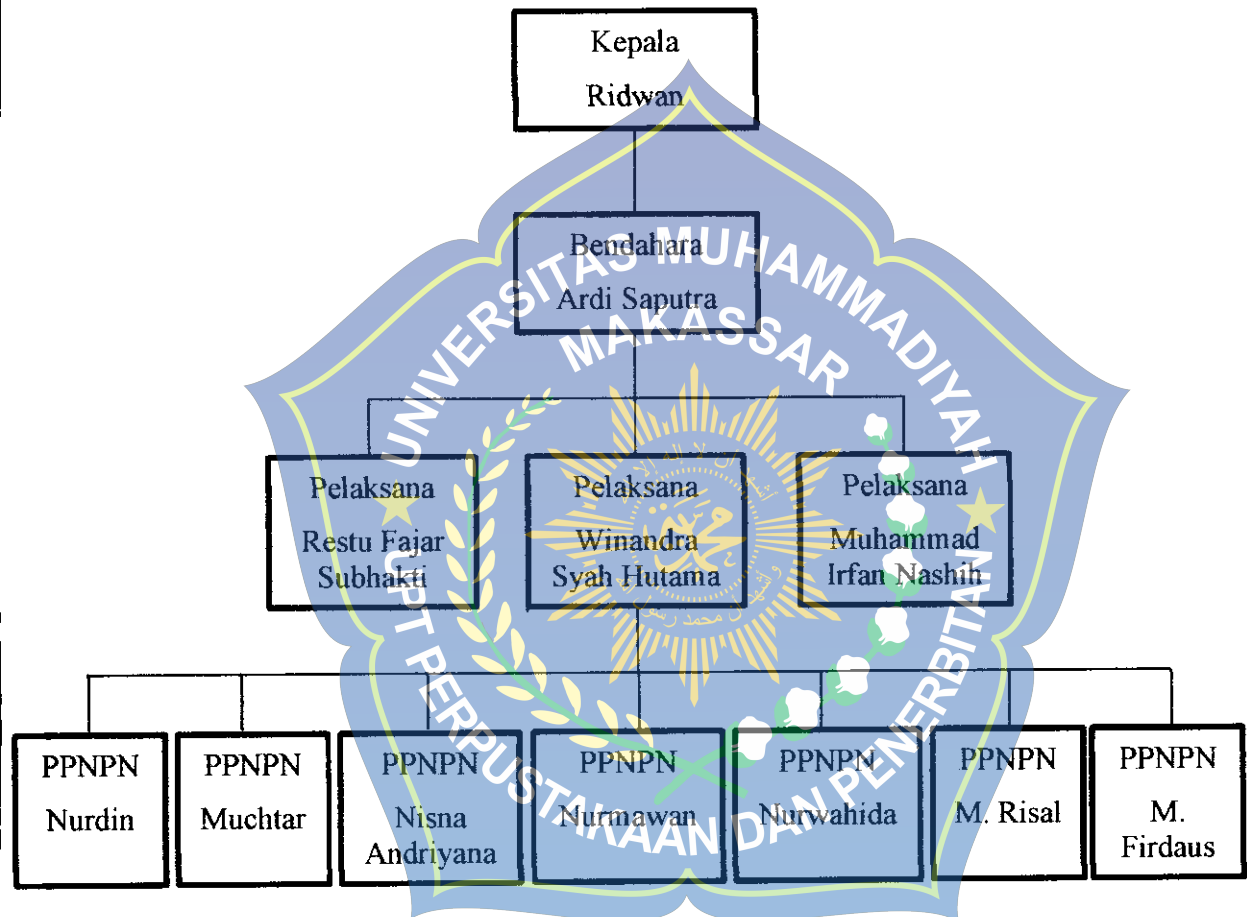
Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng terletak di sebuah kota yang bernama Benteng, yang merupakan ibu kota kabupaten kepulauan selayar. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng merupakan instansi vertikal direktorat jendral pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala KPP Pratama Bulukumba seperti yang diatur PMK 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tatakerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak. dipimpin oleh seorang kepala dan dan dibantu sekitar 11 pegawai Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng berada di jalan Kihajar Dewantara No. 51 Benteng kabupaten kepulauan selayar. Wilayah kerja KP2KP Benteng meliputi seluruh kecamatan yang ada di kabupaten kepulauan selayar yang berjumlah dari 11 kecamatan yaitu: Kecamatan Benteng, Kecamatan Bontoharu, Kecamatan Bontosikuyu, Kecamatan Bontomanai, Kecamatan Bontomatene, Kecamatan Buki, Kecamatan Pasimarannu, Kecamatan Pasimasunggu, Kecamatan Pasimasunggu Timur, Kecamatan Takabonerate, Kecamatan Pasilambena.

3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi

Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Struktur organisasi merupakan uraian tentang susunan dan tugas serta tanggungjawab dari masing-masing anggota dalam suatu organisasi, selain itu struktur organisasi ditentukan tugas-tugas yang harus dilakukan oleh setiap

Struktur Organisasi



Sumber: KP2KP Benteng

Gambar 4.2. struktur organisasi KP2KP Benteng

Deskripsi dan tugas masing-masing bagian:

1. Kepala kantor KP2KP bertindak sebagai supervisor atau pengawas sekaligus bertanggung jawab atas tugas KP2KP yaitu urusan Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan kepada masyarakat, pengamanan potensi perpajakan wilayah dan pembuatan monografi pajak serta membantu kantor pelayanan pajak pratama bulukumba dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

2. Petugas tata usaha terdiri dari 4 orang yaitu: satu orang bendahara yang bertugas mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan keuangan KP2KP dan tiga orang berada di tempat pelayanan terpadu yang bertugas memberikan pelayanan pembuatan NPWP, pelayanan informasi dan konsultasi, penyuluhan perpajakan kepada masyarakat, dan mengurus rumag tangga KP2KP.
3. PPNPN bertugas sebagai pembantu pelaksanaan tugas di KP2KP.

Adapun tugas dari Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng yaitu:

- a. Melakukan kegiatan penyuluhan kepada wajib pajak maupun instansi terkait
- b. Memberikan pelayanan terhadap wajib pajak terkait pencetakan NPWP
- c. Memberikan konstultasi tertulis/non-tertulis kepada wajib pajak
- d. Melakukan kegiatan ekstensifikasi terkait pengawasan pembayaran PP23 saat wajib pajak OP Non karyawan mendaftar NPWP
- e. Melakukan ekstensifikasi terkait pembuatan Billing Via WA, SMS dan Telepon KP2KP Benteng
- f. Melakukan penerimaan dan pengiriman SPT Masa dan SPT Tahunan kepada KPP Pratama Bulukumba atau UPDDP tepat waktu.

4. Visi Misi Direktorat Jendral Pajak

a. Visi

Menjadi mitra terpercaya pembangunan bangsa untuk menghimpun penerimaan nagara melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efisien, efektif, berintegritas dan berkeadilan dalam rangka mendukung visi

kementrian keuangan: “menjadi pengelola keuangan negara untuk mewujudkan perekonomian Indonesia yang produktif, kompetitif, inklusif dan berkeadilan”.

b. Misi

1. Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia.
2. Meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandardisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil.
3. Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital didukung budaya organisasi yang berintegrasi, profesional dan bermotifasi.

5. Jenis-jenis pelayanan

- a. Pelayanan permohonan pendaftaran NPWP, merupakan pelayanan permohonan untuk menjadi wajib pajak sebagai identitas untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.
- b. Pelayanan penyampaian pemberitahuan SPT Tahunan, merupakan pelayanan penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta kewajiban, menurut peraturan perundang-undangan.
- c. Pelayanan permohonan pengukuhan PKP, merupakan pelayanan pengukuhan pengusaha kena pajak sebagai identitas dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan pajak pertambahan nilai (PPN) dan/atau pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM).

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Kepulauan Selayar

Wilayah kecamatan	Jumlah Penduduk Kabupaten Kepulauan Selayar (Jiwa)		
	2018	2019	2020
Pasimarannu	9.310	9.367	10.492
Pasilambena	7.700	7.795	8.005
Pasimasunggu	8.483	8.585	8.638
Takabonerate	13.804	13.960	13.484
Pasimasunggu Timur	7.546	7.577	7.866
Bontosikuyu	15.265	13.356	15.303
Bontoharu	13.566	13.683	14.608
Benteng	26.155	26.701	24.849
Bontomanai	12.829	12.889	13.703
Bontomatene	13.186	13.286	13.381
Buki	6.436	6.463	6.742
Jumlah	134.280	135.624	137.071

Sumber: selayarkab.bps.go.id

**Tabel 4.2 Jumlah wajib pajak yang terdaftar di kabupaten kepulauan
selayar**

Wajib pajak terdaftar	2018	2019	2020
Badan	1.126	1.221	1.279
Orang pribadi	9.653	11.814	13.583
Jumlah	10.779	13.035	14.862

Sumber: KP2KP Benteng

Berdasarkan data diatas dapat di jelaskan bahwa jumlah wajib pajak Badan di KP2KP Benteng kabupaten kepulauan selayar selama 3 tahun terakhir ini mulai dari tahun 2018, 2019 dan 2020 mengalami kenaikan mulai dari 1.126, 1.221, sampai 1.279, hal ini sama pada wajib pajak orang pribadi yang juga mengalami peningkatan.

6. Standar prosedur operasi (*standard operating procedure*) pelayanan

1. Pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
 - a. Deskripsi: merupakan pelayanan penyelesaian permintaan pendaftaran NPWP. Pendaftaran NPWP merupakan permohonan untuk menjadi wajib pajak sebagai identitas untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.
 - b. Dasar Hukum:
 - 1) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau

Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak.

2) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-24/PJ/2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dan Perubahan Data Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *E-Registration*.

3) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-51/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Bagi Anggota Keluarga.

c. Pihak yang dilayani/*Stakeholder*:

- 1) Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan
- 2) Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang penghasilannya diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)

d. Janji Layanan

- 1) Jangka waktu penyelesaian 1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap atau 1 (satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran melalui *e-Registration* diterima Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sepanjang permohonan pendaftaran NPWP diisi secara lengkap
- 2) Tidak ada biaya atas jasa pelayanan

3) Persyaratan administrasi:

- a. Persyaratan NPWP untuk wajib pajak orang pribadi: mengisi, menandatangani, dan menyampaikan permohonan pendaftaran NPWP. Bentuk formulir pendaftaran NPWP diatur di dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak.
- b. Persyaratan NPWP untuk wajib pajak badan/ *joint operation*: mengisi, menandatangani, dan menyampaikan permohonan pendaftaran NPWP. Bentuk formulir pendaftaran NPWP badan/ *joint operation* diatur di dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak.
- c. Persyaratan NPWP untuk bendaharawan sebagai pemungut/pemotong: mengisi, menandatangani, dan menyampaikan permohonan pendaftaran NPWP. Bentuk formulir pendaftaran NPWP bendaharawan diatur di dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan

Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak.

- d. Persyaratan NPWP bagi anggota keluarga: tata cara endaftaran NPWP bagi anggota keluarga diatur di dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-51/PJ/2008 tentang tata cara pendaftaran nomor pokok wajib pajak bagi anggota keluarga. Persyaratan administrasinya meliputi fotokopi kartu keluarga dan surat pernyataan susunan anggota keluarga, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan permohonan pendaftaran NPWP bagi anggota keluarga. Bentuk formulir pendaftaran NPWP bagi anggota keluarga diatur di dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-51/PJ/2008 tentang tata cara pendaftaran nomor pokok wajib pajak bagi anggota keluarga.

Catatan:

Apabila permohonan ditandatangani oleh orang lain, harus dilengkapi dengan surat kuasa khusus; dalam hal formulir dan persyaratannya belum lengkap, dikembalikan kepada wajib pajak untuk dilengkapi.

e. Proses:

- 1) Awal: wajib pajak menyampaikan berkas permohonan pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP)

- 2) Akhir: pelaksanaan seksi pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada wajib pajak.

f. Keluaran/hasil akhir (*output*):

- 1) Surat Keterangan Terdaftar
- 2) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

2. Pelayanan penyelesaian penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan.

a. Deskripsi:

Merupakan Pelayanan penyelesaian penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan. surat pemberitahuan tahunan merupakan surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta kewajiban, menurut peraturan perundang-undangan.

b. Dasar hukum:

- 1) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara penyampaian, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan.
- 2) Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor 21/PJ/2009 tentang tata cara penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan.

c. Pihak yang dilayani/*Stakeholder*:

Wajib pajak

d. Janji layanan:

- 1) 7 (tujuh) hari kerja sejak pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan diterima kantor pelayanan pajak (peraturan direktorat jendral pajak nomor 21/PJ/2009 tentang tata cara penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan).
- 2) Tidak ada biaya atas jasa pelayanan
- 3) Persyaratan administrasi:
 - a. Pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan dibuat secara tertulis dengan menggunakan formulir 1770-Y/1771-\$Y dan disampaikan ke KPP sebelum batas waktu penyampaian SPT
 - b. melampirkan laporan keuangan sementara untuk tahun pajak yang bersangkutan dari wajib pajak itu sendiri
 - c. melampirkan surat setoran pajak penghasilan pasal 29 sebagai bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang kecuali ada ijin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
 - d. melampirkan surat pernyataan dari akuntan publik yang menyatakan audit laporan keuangan belum selesai dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik

- e. bagi orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha/pekerjaan bebas yang mengajukan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan wajib melampirkan surat pernyataan dari pemberi kerja yang menyatakan bahwa bukti potong PPh Pasar 21(formulir 1721-A1 dan/atau formulir 1721-A2) belum diberikan oleh pemberi kerja
- f. pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan wajib ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasa wajib pajak
- g. dalam hal pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan ditandatangani oleh kuasa wajib pajak, pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan wajib dilampirkan dengan surat kuasa khusus
- e. Proses:
- 1) Awal: wajib pajak menyampaikan berkas pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan
 - 2) Akhir: pelaksana seksi pelayanan menyerahkan surat jawaban pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan kepada wajib pajak.
- f. Keluaran/ hasil akhir(*output*):
- 1) bukti penerimaan surat
 - 2) surat jawaban pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan

3. Pelayanan penyelesaian permohonan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP)

a. Deskripsi:

Merupakan pelayanan penyelesaian permohonan pengukuhan pengusaha kena pajak. permohonan pengukuhan pengusaha kena pajak merupakan permohonan menjadi pengusaha kena pajak sebagai identitas dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan pajak pertambahan nilai (PPN) dan/atau pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM).

b. Dasar hukum

- 1) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak.
- 2) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-24/PJ/2009 tanggal 16 maret 2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dan Perubahan Data Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *E-Registration*.

c. Pihak yang dilayani/*Stakeholder*:

Pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan/atau penyerahan jasa kena pajak yang dikenai pajak berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1983 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah sebagaimana telah

beberapa kali diubah terakhir dengan undang-undang nomor 42 tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas undang-undang nomor 8 tahun 1983 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah.

d. Janji layanan:

- 1) Jangka waktu penyelesaian 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap
- 2) Tidak ada biaya atas jasa pelayanan
- 3) Persyaratan administrasi:

Untuk wajib pajak orang pribadi/badan/*joint operation*: mengisi, menandatangani, dan menyampaikan permohonan pendaftaran PKP. Bentuk formulir pendaftaran PKP orang pribadi/badan/*joint operation* diatur di dalam peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak.

Catatan:

Apabila permohonan ditandatangani oleh orang lain, harus dilengkapi dengan surat kuasa khusus; dalam hal formulir dan persyaratannya belum lengkap, dikembalikan kepada wajib pajak untuk dilengkapi

e. Proses:

- 1) Awal: wajib pajak menyampaikan berkas permohonan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)
- 2) Akhir: pelaksana seksi pelayanan menyerahkan surat pengukuhan atau penolakan pelaporan pengusaha kena pajak (PKP) kepada wajib pajak.

f. Keluaran/ hasil akhir):

Surat pengukuhan PKP atau surat penolakan PKP

B. Hasil penelitian

Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah pada pencapaian target yang dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Dalam hal ini untuk mengukur efektivitas organisasi ada tiga indikator menurut Duncan dalam steers 1985 yaitu:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dapat diukur dengan melihat pencapaian pelayanan prima kepada wajib pajak agar dapat meningkatkan penerimaan pajak dan efektivitas organisasi instansi vertikal DJP. Untuk melihat efektivitas layanan Administrasi Perpajakan dapat dilihat dengan pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai proses. Oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, maka diperlukan proses pentahapan baik dalam arti

pentahapan untuk pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurang waktu yang merupakan waktu yang dijanjikan dalam menyelesaikan pekerjaan dan sasaran yang merupakan target konkrit seperti hasil pekerjaan yang sudah mencapai target yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KP2KP Benteng terkait pencapaian tujuan untuk layanan Administrasi Perpajakan:

“KP2KP Benteng ini selain dari melakukan penyuluhan dan konsultasi perpajakan, tugas dan fungsinya juga ialah pelayanan. Pelayanan perpajakan yang ada di KP2KP Benteng ada beberapa misalnya pelayanan pendaftaran NPWP, pelayanan pengukuhan PKP, pelayanan terkait pelaporan SPT Tahunan, selama ini untuk pelayanan pendaftaran NPWP sekarang ini pada dasarnya sudah dapat dilakukan secara online oleh wajib pajak dan untuk dikatakan pelayanan ini prima, pengalaman kita disinin untuk NPWP aturannya yaitu satu hari kerja namun sekarang ini bukan satu hari kerja lagi tapi *realtime*, jika ingin mendapatkan NPWP langsung daftar saja tanpa datang ke kantor pajak, jadi semakin kita mempersingkat waktunya. Untuk PKP sendiri jangka waktunya juga sama satu hari kerja dan untuk selama ini belum pernah ada yang lewat dari satu hari kerja pelayanannya dan juga untuk SPT Tahunan tujuh hari kerja setiap wajib pajak yang datang dalam pelaporan kita langsung layani dan terkait sasaran pelayanan menurut kami sudah tepat sasaran dimana kami rutin melakukan penyuluhan kepada wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak sehingga kami berharap wajib pajak dapat lebih patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya”.

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas disampaikan bahwa KP2KP Benteng selain melakukan penyuluhan dan konsultasi perpajakan, tugas dan fungsinya ialah pelayanan. Pelayanan perpajakan yang ada di KP2KP Benteng ada beberapa misalnya pelayanan pendaftaran NPWP, pelayanan pengukuhan PKP, pelayanan terkait pelaporan SPT tahunan. Pelayanan yang diberikan di KP2KP Benteng sudah dilakukan sesuai dengan

aturan waktu yang telah ditentukan untuk masing-masing pelayanan dalam penyelesaian pekerjaan. Untuk sasaran pelayanannya sudah tepat sasaran dimana pegawai rutin melakukan penyuluhan kepada wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dengan hal ini diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff KP2KP Benteng terkait pencapaian tujuan untuk layanan perpajakan:

“Terkait prosedur waktu pelayanan di KP2KP Benteng kami selalu memastikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah dikeluarkan oleh direktor jendral pajak. untuk sasaran pelayanan kami selalu mementingkan kepentingan para wajib pajak yaitu mengharapkan kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang kami berikan. Di KP2KP Benteng kami melayani di bagian pelayanan, penyuluhan dan konsultasi”.

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas disampaikan bahwa pencapaian tujuan untuk layanan perpajakan pegawai selalu berusaha melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan SOP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak. terkait sasaran pelayanan pegawai KP2KP Benteng selalu mementingkan kepentingan para wajib pajak agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib pajak terkait pencapaian tujuan layanan Administrasi Perpajakan:

“Pelayanan disini sudah baik dan selama saya melakukan konsultasi perpajakan saya selalu dilayani dengan baik dan pelayanannya juga cepat walaupun kadang juga pelayanan lama karena mengalami masalah seperti mati lampu dan juga jaringan yang terputus menyebabkan kita harus menunggu lama.”

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas disampaikan bahwa pencapain tujuan pelayanan prima untuk layanan perpajakan bahwa pelayanan di KP2KP Benteng sudah baik, walaupun terkadang juga mengalami sedikit masalah seperti mati lampu dan juga jaringan yang terputus yang bisa menyebkan pelayanan menjadi lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib pajak terkait pencapaian tujuan pelayanan untuk layanan Administrasi Perpajakan:

“pelayanan di KP2KP Benteng ini kita disuruh membawa dokumen sesuai dengan pelayanan yang kita butuhkan dan dokumen kita akan di cek oleh pegawai yang ada disini dan jika tidak lengkap maka kita harus kembali dulu untuk melengkapinya”.

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas disampaikan bahwa pencapain tujuan untuk layanan perpajakan di KP2KP Benteng dimana wajib pajak akan membawa dokumen sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan dan akan dicek kembali oleh pegawai KP2KP Benteng dan apabila dokumen tersebut tidak lengkap maka wajib pajak diharapkan untuk melengkapinya terlebih dahulu agar bisa melanjutkan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak terkait percapaian tujuan layanan Administrasi Perpajakan:

“pelayanan di KP2KP Benteng menurut saya baik, kadang kita juga harus mengantri lama dan saat kita menanyakan pelayanan yang kita butuhkan, pegawainya akan menjelaskan dan memberikan arahan kepada kita mengenai apa-apa saja yang harus dipersiapkan saat mengurus pajak”.

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas disampaikan bahwa pencapain tujuan untuk layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng baik namun masyarakat juga kadang harus mengantri lama, serta pegawainya

akan menjelaskan dan memberikan arahan dengan baik apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

Dilihat dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai pencapaian tujuan terkait pelayanan yang dilakukan di KP2KP Benteng, dimana pelayanan yang diberikan di KP2KP Benteng sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak dan sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan. Sasaran pelayanan di KP2KP pegawai rutin melakukan penyuluhan kepada wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak terkait pelayanan yang dibutuhkan dengan hal ini diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Pelayanan di KP2KP Benteng telah dilakukan dengan baik meskipun biasanya juga masih mengalami masalah seperti lampu dan jaringan yang masih sering mati yang menyebabkan pelayanan menjadi lama.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan organisasi untuk mengadakan sosialisasi dan komunikasi. integrasi menyangkut peroses sosialisasi. Integrasi layanan perpajakan dapat diukur dengan melihat sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam pelayanan Administrasi Perpajakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KP2KP Benteng terkait integrasi proses sosialisasi untuk layanan Administrasi Perpajakan:

“ Sosialisasi yang dilakukan di KP2KP Benteng ada beberapa kegiatan yaitu ada yang sifatnya melalui media sosial berupa *instagram*, *twitter* yang bisa diakses langsung oleh masyarakat, atau bisa melalui portal djp masyarakat bisa melihat pelayanan apa saja yang kita berikan kepada wajib pajak termasuk soal jangka waktu, aturan-aturan baru. Selain itu di KP2KP Benteng juga rutin secara periodik kita juga melaksanakan sosialisasi langsung ke wajib pajak misalnya dengan mengadakan penyuluhan terkait hak dan kewajiban wajib pajak, bendaharawan pemerintah, wajib pajak UMKM itu rutin kita laksanakan. Selain itu wajib pajak juga bisa datang langsung ketika ada hal-hal kurang dipahami wajib pajak mereka bisa datang langsung ke kantor pajak untuk menanyakan langsung sedangkan untuk komunikasi di kantor ini menurut kami baik wajib pajak paham apa yang kami sampaikan dan kami juga memahami apa yang diinginkan masyarakat sehingga hal itu juga menjadi perantara bagi kami untuk membina hubungan yang baik dengan wajib pajak yang ada di kepulauan selayar ini dan dapat membuat pelayanan berjalan dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng ada yang bersifat online dan ada yang dilakukan secara langsung, untuk sosialisasi yang dilakukan secara online wajib pajak bisa mengakses melalui *instagram* maupun *twitter* KP2KP Benteng dan melalui portal djp. Untuk sosialisasi secara langsung KP2KP Benteng secara periodik rutin mengadakan penyuluhan terkait hak dan kewajiban wajib pajak, bendahara pemerintah, wajib pajak UMKM dan jika ada yang kurang dipahami oleh wajib pajak, wajib pajak bisa datang dan menanyakan langsung di kantor KP2KP, komunikasi di KP2KP baik hal itu menjadi perantara bagi KP2KP Benteng untuk membina hubungan yang baik dengan wajib pajak yang ada di kepulauan selayar sehingga dapat membuat pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff KP2KP Benteng terkait integrasi untuk Administrasi Perpajakan:

“Sosialisasi yang dilakukan *one by one* atau perorangan dan ada yang bersamaan. Yang secara bersamaan biasanya kami mengundang dulu, kita cari dulu subjeknya siapa, mau usahawan, karyawan atau bendahara pemerintah. Jadi misalkan bendahara pemerintah kita mengirimkan undangan dulu baru kita adakan acaranya, menyiapkan materi kemudian pengisian presensi dan biasanya kita adakan kuis, selain itu agar acaranya menarik kita biasanya bagi-bagi *souvenir*. Misalkan untuk karyawan biasanya kita melakukan undangan secara *online* jadi kita *share* undangannya di *instagram* atau di *whatsapp* kemudian mereka datang dan kita lakukan sosialisasi terkait kewajiban perpajakan orang pribadi atau biasa juga kita ajarkan cara pelaporan online dan lain-lain kalo untuk komunikasi kami dengan wajib pajak berjalan dengan baik, kami akan menyampaikan dengan baik apa-apa yang dibutuhkan wajib pajak terkait pelayanan yang akan dilakukan, dan kami juga akan memberikan pemahaman kepada wajib pajak jika mengalami masalah terkait perpajakannya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh KP2KP yaitu perorangan dan bersamaan, untuk yang bersamaan KP2KP mengundang terlebih dahulu subjek sosialisasi seperti usahawan, karyawan atau bendahara pemerintah. Untuk bendahara pemerintah KP2KP mengirimkan undangan terlebih dahulu lalu mengadakan acaranya, menyiapkan materi kemudian pengisian presensi dan biasanya mengadakan kuis, agar acaranya menarik mereka juga membagikan *souvenir*. Sedangkan untuk karyawan KP2KP menyebarkan undangan melalui *online* kemudian mereka datang lalu dilakukan sosialisasi terkait kewajiban perpajakan orang pribadi atau biasa juga kita ajarkan cara pelaporan online dan lain-lain sedangkan untuk komunikasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng baik dimana pegawai akan menyampaikan dengan baik apa-apa yang dibutuhkan wajib pajak terkait pelayanan yang akan dilakukan serta memberikan

pemahaman kepada wajib pajak jika mengalami masalah terkait perpajakannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak Benteng terkait integrasi untuk layanan Administrasi Perpajakan:

“Sosialisasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng mengenai pajak cukup baik, komunikasinya juga baik pegawainya menjelaskan dengan baik apa-apa saja yang kita tanyakan saat mengurus pajak sehingga mudah untuk dipahami”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng mengenai pajak cukup baik sehingga mudah dipahami oleh wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak Benteng terkait integrasi untuk layanan perpajakan:

“sosialisasi dan komunikasi yang diberikan dikantor ini baik, pegawainya juga selalu menyarankan untuk mengurus pajak tepat waktu agar tidak terkena denda”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa KP2KP Benteng memberikan sosialisasi dan komunikasi dengan baik dan selalu menyarankan untuk mengurus pajak tepat waktu agar tidak terkena denda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KP2KP Benteng terkait integrasi, faktor pendukung dan faktor penghambat untuk layanan Administrasi Perpajakan:

“ faktor pendukung terkait pelayanan yang kita lakukan di KP2KP ini tentunya yang pertama faktor pendukung yaitu SDM yang ada di KP2KP, di KP2KP Benteng ini ada lima orang PNS dibantu dengan tenaga-tenaga non organik yang setiap saat harus *update* pemahaman kita tentang perpajakan, kebetulan di direktorat jendral pajak ini rutin selalu kita adakan pelatihan-pelatihan supaya kita juga terkait peraturan-peraturan perpajakan, ini penting karena ketika misalnya kita

tidak *update*, informasi yang kita sampaikan nantinya tidak *relevan* dengan pelayanan yang kita berikan. Kedua *tuls tool* yang ada di KP2KP Benteng sejauh ini sudah cukup untuk memaksimalkan pelayanan. Kesadaran wajib pajak di Kabupaten Kepulauan Selayar ini sangat bagus terkait kewajiban-kewajiban perpajakannya sehingga itu juga mempermudah kami dalam menyampaikan informasi perpajakan sehingga membantu dalam proses pelayanan. Faktor mati lampu kadang-kadang mengganggu pelayanan kita namun hal itu dapat diatasi dengan adanya *genset* dan juga jaringan internet yang kadang terputus saat melakukan pelayanan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat untuk layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng yang pertama faktor pendukung yaitu SDM yang ada di KP2KP, Kedua *tuls tool* yang ada di KP2KP Benteng sejauh ini sudah cukup untuk memaksimalkan pelayanan. Kesadaran wajib pajak di Kabupaten Kepulauan Selayar sangat bagus terkait kewajiban-kewajiban perpajakannya sehingga mempermudah menyampaikan informasi perpajakan dan membantu dalam proses pelayanan. Faktor mati lampu juga mengganggu pelayanan namun hal itu dapat diatasi dengan adanya *genset* dan juga jaringan internet yang kadang terputus saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff KP2KP Benteng terkait integrasi, faktor pendukung dan faktor penghambat untuk layanan Administrasi Perpajakan:

“ Pertama faktor pendukung karena kami disini memiliki loket yang banyak sehingga bisa memaksimalkan jumlah wajib pajak yang membutuhkan pelayanan jadi untuk meminimalisir jumlah antrian selain itu kantor kami ruangnya sudah full AC sehingga wajib pajak juga tidak kepanasan. faktor penghambat selama ini yang sering terjadi ialah listrik yang masih sering mati dan komputer sempat mati nah kita harus ada *space* waktu untuk menghidupkan *genset* kemudian harus menunggu dulu jaringan internet aktif”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat untuk layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng yang pertama memiliki loket yang banyak sehingga bisa memaksimalkan jumlah wajib pajak yang membutuhkan pelayanan sehingga dapat meminimalisir jumlah antrian. Ruangan yang full AC sehingga wajib pajak juga tidak kepanasan. Faktor penghambat yaitu listrik yang masih sering mati dan akan mengakibatkan komputer juga mati maka harus ada *space* waktu untuk menghidupkan genset kemudian menunggu jaringan internet aktif kembali.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak terkait integrasi, faktor pendukung dan faktor penghambat untuk layanan Administrasi Perpajakan:

“faktor pendukungnya pegawai selalu melayani kita dengan baik dan untuk faktor penghambatnya mungkin jaringan yang kadang tiba-tiba mati karna mati lampu yang membuat pelayanan jadi lama”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat untuk layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng, faktor pendukung yaitu banyaknya loket pelayanan sehingga wajib pajak tidak perlu antri terlalu lama, faktor penghambat yaitu jaringan yang kadang mati akibat mati lampu, namun mereka juga memaklumi hal tersebut dan pegawai bisa segera mengatasinya dengan menyalakan genset. faktor penghambatnya yaitu lampu dan jaringan yang masih sering mati.

Dilihat dari beberapa hasil wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan terkait integrasi di KP2KP Benteng cukup baik dan mudah

dipahami oleh wajib pajak. sosialisasi yang dilakukan di KP2KP Benteng berjalan dengan baik, sosialisasi yang dilakukan ada yang bersifat online dan dilakukan secara langsung. Secara periodik KP2KP Benteng melaksanakan sosialisasi langsung ke wajib pajak misalnya dengan mengadakan penyuluhan terkait hak dan kewajiban wajib pajak serta komunikasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh wajib pajak.

Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam layanan perpajakan di KP2KP Benteng. Faktor pendukung dalam layanan perpajakan yaitu SDM, *tools tools* yang ada di KP2KP Benteng sejauh ini sudah cukup untuk memaksimalkan pelayanan, banyak loket pelayanan sehingga wajib pajak tidak perlu antri terlalu lama, serta kesadaran wajib pajak di Kabupaten Kepulauan Selayar sangat bagus terkait kewajiban-kewajiban perpajakannya sehingga mempermudah menyampaikan informasi perpajakan dan membantu dalam proses pelayanan. Faktor penghambat yaitu lampu yang masih sering mati sehingga mengganggu pelayanan namun hal itu dapat diatasi dengan adanya *genset* dan juga jaringan internet yang kadang terputus saat melakukan pelayanan.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Oleh karena itu digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KP2KP terkait adaptasi yaitu sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan:

“Sarana dan prasana dalam memberikan pelayanan sudah cukup memadai terutama untuk sarana komputer dan printer, namun saja kadang pelayanan terganggu akibat lampu dan jaringan yang bisanya mati, tapi hal itu dapat segera kami atasi dengan adanya genset”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng cukup memadai terutama untuk sarana komputer dan printer, namun lampu dan jaringan yang bisanya mati menyebabkan pelayanan terganggu tetapi hal itu dapat segera diatasi dengan adanya genset di kantor KP2KP Benteng.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff KP2KP terkait adaptasi, sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan:

“Sarana dan prasarana di kantor ini sudah memadai dengan banyaknya loket pelayanan sehingga wajib pajak tidak perlu antri terlalu lama, ruangnya juga full AC sehingga wajib pajak tidak kepanasan saat antri”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng sudah memadai dengan banyak loket pelayanan sehingga wajib pajak tidak perlu antri terlalu lama, ruangnya juga full AC sehingga wajib pajak tidak kepanasa saat antri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak terkait adaptasi untuk sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan:

“Untuk sarana prasarananya lengkap, namun kadang pelayanan tiba-tiba terkendala akibat jaingan dan lampu yang biasanya mati sehingga dapat mengganggu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam layanan perpajakan di KP2KP Benteng sudah lengkap namun biasanya pelayanan mengalami kendala akibat jaringan dan lampu yang tiba-tiba mati.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak terkait adaptasi untuk sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan:

“Sarana dan prasana di sini cukup memadai sehingga pelayanan yang dilakukan di KP2KP Benteng ini dapat berjalan dengan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam layanan perpajakan di KP2KP Benteng cukup memadai sehingga pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak terkait adaptasi untuk sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan:

“Sarana dan prasarana di KP2KP Benteng cukup memadai seperti banyaknya loket pelayanan, ruang tunggu yang nyaman dan ruangnya juga full AC sehingga kita merasa nyaman berada di dalam ruangan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng cukup memadai seperti banyaknya loket pelayanan, ruang tunggu yang nyaman serta ruangan yang full AC sehingga wajib pajak merasa nyaman berada di dalam ruangan tersebut.

Dilihat dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adaptasi terkait sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng. Sarana dan prasarana penunjang dalam layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng cukup memadai terutama untuk sarana komputer dan printer, banyaknya loket pelayanan, ruang tunggu yang nyaman dan ruangan yang full AC agar wajib pajak tidak kepanasan saat antri. namun lampu dan jaringan yang bisanya mati menyebabkan pelayanan terganggu tetapi hal itu dapat segera diatasi dengan adanya genset di kantor KP2KP Benteng.

C. Pembahasan

Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah pada pencapaian target yang dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektivitas menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian terkait efektivitas layanan Administrasi Perpajakan pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan benteng kabupaten kepulauan selayar sesuai dengan indikator menurut Duncan yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi sangat menunjang dalam penelitian ini. berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Layanan

Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar sudah efektif dimana pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditentukan dan terkait Sasaran pelayanan di KP2KP sudah tepat sasaran dimana pegawai rutin melakukan penyuluhan kepada wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dengan hal ini diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar juga melakukan sosialisasi dan komunikasi untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban wajib pajak dan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik sarana prasarana dalam pelayanan sangat dibutuhkan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik namun pelayanan di KP2KP Benteng masih sering terkendala oleh jaringan dan lampu yang masih sering mati.

Berdasarkan hasil penelitian terkait Efektivitas Layanan Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar sudah efektif namun dalam pelayanannya masih sering terkendala oleh jaringan dan lampu yang masih sering mati. Sedangkan untuk penelitian terdahulu terkait efektivitas layanan perpajakan sudah efektif namun belum maksimal dimana masyarakat masih

kurang puas terhadap proses pelayanannya, prosedur yang berbelit-belit menimbulkan kebingungan kepada wajib pajak.

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai proses. Oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, maka diperlukan proses pentahapan baik dalam arti pentahapan untuk mencapai bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurang waktu yang merupakan waktu yang dijanjikan dalam menyelesaikan pekerjaan dan sasaran seperti hasil pekerjaan yang sudah mencapai target yang telah ditentukan.

Maka dapat disimpulkan terkait aspek pencapaian tujuan dari apa yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan di KP2KP Benteng sudah dilakukan sesuai dengan aturan waktu yang telah ditentukan untuk masing-masing pelayanan dalam penyelesaian pekerjaan dimana pegawai selalu berusaha melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan SOP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak dan terkait sasaran pelayanan di KP2KP pegawai rutin melakukan penyuluhan kepada wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dengan hal ini diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya. sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan di KP2KP Benteng sudah berjalan dengan baik,

walaupun terkadang juga mengalami sedikit masalah seperti lampu dan jaringan yang masih sering mati yang dapat mengganggu proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lama. Jika dikaitkan dengan dengan salah satu indikator menurut sondang p. siagian 2007 yaitu waktu, ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan dimana kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan benteng kabupaten kepulauan selayar sudah baik dimana dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan aturan waktu yang telah ditentukan untuk masing masing pelayanan.

Berdasarkan hasil pencapaian tujuan yang diuraikan diatas jika disesuaikan dengan teori Duncan dalam Steers 1985 (Yoga, 2019), pencapaian tujuan dalam layanan Administrasi Perpajakan sudah efektif dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan dimana pegawai berusaha melayani wajib pajak sesuai dengan SOP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak dan sesuai dengan aturan waktu yang telah ditentukan untuk masing-masing pelayanan dan terkait sasaran pelayanan di KP2KP sudah tepat sasaran dimana pegawai rutin melakukan penyuluhan kepada wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dengan hal ini diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Namun, Pelayanan di KP2KP Benteng kadang juga mengalami sedikit masalah seperti mati lampu dan masalah jaringan tapi KP2KP Benteng bisa segera mengatasi masalah tersebut.

2. Integrasi

Integrasi, merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan sosialisasi dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut sosialisasi dan komunikasi.

Maka dapat disimpulkan terkait aspek integrasi dari apa yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng sudah dilakukan dengan baik dimana wajib pajak paham dan mengerti apa yang disampaikan oleh pegawai, terkait sosialisasi yang dilakukan oleh KP2KP ada yang bersifat online dan ada yang dilakukan secara langsung, untuk sosialisasi yang dilakukan secara online wajib pajak bisa mengakses melalui instagram maupun *twitter* KP2KP Benteng dan melalui portal djp. Untuk sosialisasi secara langsung KP2KP Benteng secara periodik rutin mengadakan penyuluhan terkait hak dan kewajiban wajib pajak, bendahara pemerintah, wajib pajak UMKM dan jika ada yang kurang dipahami oleh wajib pajak, wajib pajak bisa datang dan menanyakan langsung di kantor KP2KP sedangkan untuk komunikasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng juga berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh wajib pajak terkait apa yang dijelaskan oleh pegawai hal itu juga dapat membuat pegawai KP2KP Benteng bisa menjalin hubungan yang baik dengan wajib pajak. Jika dikaitkan dengan indikator kedua yang dikemukakan oleh sugiono yaitu Sosialisasi merupakan Kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi sehingga informasi mengenai pelaksanaan dapat tersampaikan kepada masyarakat. kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi

perpajakan benteng kabupaten kepulauan selayar telah memberikan sosialisasi dengan baik dimana KP2KP Benteng selalu mengadakan penyuluhan untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban wajib pajak.

Adapun faktor pendukung dalam layanan Administrasi Perpajakan yaitu SDM, *tools tools* yang ada di KP2KP Benteng sejauh ini sudah cukup untuk memaksimalkan pelayanan, banyak loket pelayanan sehingga dapat meminimalisir jumlah antrian, serta kesadaran wajib pajak di Kabupaten Kepulauan Selayar cukup baik terkait kewajiban-kewajiban perpajakannya sehingga mempermudah menyampaikan informasi perpajakan dan membantu dalam proses pelayanan. Faktor penghambat yaitu lampu yang masih sering mati sehingga mengganggu pelayanan namun hal itu dapat diatasi dengan adanya *genset* dan juga jaringan internet yang kadang terputus saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil integrasi yang diuraikan diatas jika disesuaikan dengan teori Duncan dalam Steers 1985 (Yoga, 2019), integrasi dalam layanan Administrasi Perpajakan di KP2KP Benteng sudah dilakukan dengan baik dimana Sosialisasi tersebut dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban wajib pajak dan komunikasi yang dilakukan juga berjalan dengan baik.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan dengan lingkungannya maka dari itu digunakan tolak ukur pengadaan sarana

prasaran. Maka dapat disimpulkan terkait aspek adaptasi dari apa yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana penunjang dalam layanan perpajakan di KP2KP Benteng cukup memadai dalam melakukan pelayanan terutama untuk sarana komputer dan printer, namun lampu dan jaringan yang bisanya mati menyebabkan pelayanan terganggu tetapi hal itu dapat segera diatasi dengan adanya genset. KP2KP Benteng juga menyiapkan banyak loket pelayanan agar wajib pajak tidak perlu antri terlalu lama, ruangnya juga full AC sehingga wajib pajak tidak kepanasan saat antri.

Berdasarkan hasil adaptasi yang diuraikan diatas jika disesuaikan dengan teori Duncan dalam steers 1985 (Yoga, 2019), adaptasi dalam layanan perpajakan sudah cukup memadai hal itu dilihat dengan banyak loket pelayanan yang dilengkapi dengan masing-masing komputer dan juga tersedia beberapa printer, namun pelayanan juga terkadang mengalami masalah disebabkan lampu dan jaringan yang biasanya mati tetapi hal itu dapat segera diatasi dengan adanya genset. ruangnya juga full AC sehingga wajib pajak tidak kepanasan saat antri.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar dilihat dari aspek:

1. Pencapaian tujuan, Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar (KP2KP) Benteng sudah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan SOP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak dimana pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan dan terkait sasaran pelayanan di KP2KP sudah baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Integrasi, sosialisasi yang dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar (KP2KP) Benteng sudah terlaksana dengan baik, guna memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban wajib pajak sedangkan terkait komunikasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh wajib pajak.

3. Adaptasi, sarana dan prasarana di KP2KP Benteng cukup memadai dimana terdapat perlengkapan fasilitas dan alat-alat lainnya 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.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pelaksana dan wajib pajak dalam pelaksanaan layanan Administrasi Perpajakan yaitu:

1. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng Kabupaten kepulauan selayar diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif lagi agar masyarakat dapat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan
2. Diharapkan sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng Kabupaten kepulauan selayar dapat berjalan lebih baik lagi agar masyarakat lebih paham dan patuh terkait hak dan kewajiban perpajakannya
3. Diharapkan sarana prasarana di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Benteng Kabupaten kepulauan selayar dapat ditingkatkan lagi agar pelayanan dapat berjalan lebih baik lagi, serta hal-hal masih sering menghambat proses pelayanan dapat diatasi sesegera mungkin demi kelancaran proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiansyah, M. A., Ningrum, S., & Pancasilawan, R. (2019). *Efektivitas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam Menghasilkan Undang-Undang Pada Tahun Sidang 2016–2017*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Vol. 3 No. 1.
- Ariesta, R. P. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Candisari*. Universitas Negeri Semarang.
- Deviyana, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara)*. Universitas Widyatama.
- Dutu, R., Tampi, G. B., & Pombengi, J. D. (2018). *Pelayanan Administrasi Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Provinsi Maluku Utara*. jurnal administrasi publik.
- Fauziati, P., & Syahri, A. (2015). *Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening*. Akuntabilitas, Vol. 8 No. 1.
- Handayani, R. (2018). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Di Jawa Barat)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- Indonesia, P. R. (1945). *pasal 23A UUD 1945 dan peraturan lainnya seperti UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Jumarianto, J. (2017). *Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala)*. LEGALITAS, Vol. 1 No. 2.
- Komala, K. C. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Jurnal Mahasiswa Perpajakan, Vol. 2 No. 1.
- Lestari, N. W. C. (2016). *Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kabupaten Kepulauan Selayar)*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Lubis, jenni purnama. (2020). *Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Kota Pinang*. universitas muhammadiyah sumatra utara.

- Madjid, O., & Kalangi, L. (2016). *Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol. 3 No. 4.
- Prabowo, A. D. (2015). *Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tondano*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol. 3 No. 1.
- Purnaditya, R. R., & Rohman, A. (2015). *Pengaruh pemahaman pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sundari, J., Jarto, T., & Mirza, Y. (n.d.). *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu*. Universitas Bengkulu.
- Supadmi, N. L. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis, Vol. 4 No. 2.
- Trilaksana, M. G. (2015). *Efektivitas penggunaan drop box dan electronic filling (e-filling) sistem untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Wijayanto, A. (n.d.). *Pelayanan Fiskus, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Semarang*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 7 No. 2.
- Wulandari, U., & Simon, H. J. (2019). *Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat 1 Kecamatan Medan Perjuangan*. Publik, Vol. 5 No. 1.
- YOGA, A. S. (2019). *Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Zulfikri, Z., & Abdul, N. (2020). *Efektivitas Peran Account Representative Dalam Pengawasan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah*. Universitas Bina Darma.