

ABSTRAK

Rahmat Ansar (2026) Menyusun Tugas Akhir berjudul *Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gowa* pada Program Studi D-III Perpajakan, Fakultas Ekonomidan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan pembimbing Bapak Masrullah, selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Khaedar Sahib, sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Gowa, serta faktorf-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut. Pelayanan Publik yang dimaksud meliputi aspek keandalan, daya tanggap, empati, dan bentuk fisik dalam pelayanan perpajakan daerah.

Objek Penelitian ini adalah wajib pajak daerah yang terdaftar dan melakukan kewajiban perpajakannya pada Bapenda Kabupaten Gowa. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan wajib pajak, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap pelayanan publik di Bapenda Kabupaten Gowa secara umum tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang ramah, proses pelayanan yang relative cepat, serta ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi dan keterbukaan informasi terhadap layanan digital. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain melalui peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan sarana dan prasaran pelayanan, serta peningkatan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak.

Kata Kunci: Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Publik, Bapenda Gowa.

ABSTRACT

Rahmat Ansar (2026) Compiled a Final Assignment entitled Taxpayer Perceptions of Public Services at the Gowa Regency Regional Revenue Agency in the D-III Taxation Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar, with supervisors Mr. Masrullah, as Supervisor I and Mr. Muhammad Khaedar Sahib, as Supervisor II.

This study aims to determine taxpayer perceptions of public services provided by the Gowa Regency Regional Revenue Agency (Bapenda), as well as the factors influencing these perceptions. The public services in question include aspects of reliability, responsiveness, empathy, and the physical form of regional tax services.

The subjects of this study were registered regional taxpayers who fulfill their tax obligations at the Gowa Regency Bapenda. The data used in this study were sourced from primary and secondary sources. Primary data were obtained through direct interviews with taxpayers, while secondary data were obtained from documents and archives related to regional tax services. The research method used was qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. Data analysis included data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that taxpayer perceptions of public services at the Gowa Regency Regional Revenue Agency (Bapenda) are generally quite favorable. This is evident in the friendly attitude of staff, the relatively fast service process, and the availability of supporting facilities. However, several obstacles remain, such as limited human resources and a lack of public awareness and transparency regarding digital services. Efforts to improve service quality include enhancing staff competency, improving service facilities and infrastructure, and increasing tax outreach to taxpayers.

Keywords: Taxpayer Perception, Public Services, Gowa Regional Revenue Agency (Bapenda).