

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

Yusni Farida<sup>1\*</sup>, Muhlis Madani<sup>2</sup>, Nurbiah Tahir<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study aimed to find out the effectiveness of tax services at the tax counseling and counseling service office for the Selayar Islands Regency. This study used a qualitative method. Data collection techniques were observation, interviews, and documentation. The informants in the study consisted of 6 (six) people. The results of this study showed that 1) Achievement of goals, where KP2KP Benteng provided good service in accordance with the SOP issued by the directorate general of taxes. 2) Integration, socialization carried out by KP2KP Benteng in accordance with operational technical instructions and carried out quite well, in order to provide understanding to taxpayers regarding the rights and obligations of taxpayers, 3) Adaptation, facilities and infrastructure at KP2KP Benteng were adequate enough to assist the service process well, but the service was still often hampered by the usual network that was often disconnected due to the lights that often turn off but this could be handled properly.*

**Keywords:** *effectiveness, tax, service*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas layanan pajak pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan benteng kabupaten kepulauan selayar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari 6 (enam) orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Pencapaian tujuan, dimana KP2KP Benteng memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan SOP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak. 2) Integrasi, sosialisasi yang dilakukan KP2KP Benteng sesuai dengan petunjuk teknis operasional dan terlaksana dengan cukup baik, guna memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban wajib pajak, 3) Adaptasi, sarana dan prasarana di KP2KP Benteng cukup memadai 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, pajak, pelayanan

---

\* yusnifarida@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan dalam hal perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan direktorat jendral pajak kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan aparat pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diharapkan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Pelayanan pajak yang baik dari aparat pajak akan menjadikan wajib pajak merasa dihargai 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 penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh pegawai 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.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas 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 personel 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 (Zulfikri & 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.

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.

Faktor yang mempengaruhi 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. Struktur 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.

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 pelaksana 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 negaradan 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 fuadi (Purnaditya & Rohman, 2015) pelayanan dalam hal

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

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 efisiensi 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.

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 alam 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.

Menurut Duncan dalam (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 konsensus 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 prasarana.

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.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis dan tipe penelitian ini adalah kualitatif bersifat deskriptif. teknik pengumpulan data yang digunakan ada Observasi. Melakukan pengamatan langsung dilokasi penelitian secara berulang terhadap suatu objek pengamatan pada tempat yang sama maupun berbeda. Observasi difokuskan pada pengamatan langsung terhadap efektivitas layanan pajak pada Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. 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 pajak. 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. Informan dalam penelitian ini

yaitu kepala kantor, staff dan wajib pajak. teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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. Dalam hal ini untuk mengukur efektivitas layanan pajak ada 3 indikator menurut Duncan yaitu:

#### **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 pencapai bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurung 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.

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 pegawai juga selalu mementingkan kepentingan wajib pajak agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. 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.

Berdasarkan hasil pencapaian tujuan yang diuraikan diatas jika disesuaikan dengan teori Duncan dalam (Yoga, 2019), pencapaian tujuan dalam layanan 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. Namun, Pelayanan di KP2KP Benteng kadang juga mengalami sedikit masalah seperti mati lampu dan masalah jaringan tapi KP2KP Benteng bisa segera mengatasi masalah tersebut.

### **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.

Maka dapat disimpulkan terkait aspek integrasi dari apa yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh KP2KP Benteng sudah dilakukan dengan baik, dimana 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. Adaoun 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 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 (Yoga, 2019), integrasi dalam layanan perpajakan sudah dilakukan dengan baik dimana Sosialisasi yang dilakukan oleh KP2KP ada yang bersifat *online* melalui media sosial dan melalui portal DJP dan ada yang dilakukan secara langsung yang secara periodik rutin dilakukan. Sosialisasi tersebut dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban wajib pajak.

## **Adaptasi**

Adaptasi, kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

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 terutama untuk sarana komputer dan printer, namun lampu dan jaringan yang biasanya 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 (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.

### 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, dimana KP2KP Benteng sudah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan SOP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak. 2) Integrasi, sosialisasi yang dilakukan KP2KP Benteng sesuai dengan petunjuk teknis operasional dan terlaksana dengan cukup baik, dimana sosialisasi yang dilakukan ada yang bersifat online yang dilakukan melalui media sosial dan sosialisasi langsung yang secara periodik rutin dilakukan guna memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban 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.

### 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*, 3(1).
- Deviyana, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara)* (Skripsi, Universitas Widyatama).
- 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)* (Skripsi, Universitas Pasundan Bandung).
- Jumarianto, J. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala). *LEGALITAS*, 1(2).
- Lubis, J. P. (2020). *Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Madjid, O., & Kalangi, L. (2006). 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*, 3(4).
- 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)*. (Skripsi, Universitas Padjajaran).
- Wulandari, U., & Simon, H. J. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik*, 5(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)* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Zulfikri, Z., & Abdul, N. (2020). *Efektivitas Peran Account Representative Dalam Pengawasan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah* (Skripsi, Universitas Bina Darma).