

**Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Taliwang)**

Leni Nadira Fitriyaningsi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Email: [nadiraleny77@gmail.com](mailto:nadiraleny77@gmail.com)

(Diterima Juli 2024; Disetujui Agustus 2024; Dipublikasikan September 2024)

**Abstrak**

*Pajak adalah salah satu sumber pendapatan Negara yang sangat dominan untuk berlangsungnya hidup suatu bangsa. Salah satu indikator kemandirian terhadap suatu bangsa yaitu ditunjukkan dengan peranan pajak dalam memberikan kontribusi bagi keuangan yang tercermin dalam APBN ataupun APBD. Untuk meningkatkan pemahaman dan tanggung jawab bernegara, bagi para wajib pajak, maka peraturan perundang-undangan perpajakan senantiasa dikaji serta disesuaikan dengan pertumbuhan sosial ekonomi Negara Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bahwa akuntabilitas pelayanan publik dikantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Taliwang dalam kepatuhan wajib pajak, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif bagaimana seorang peneliti melakukan penelitian mengenai kajian yang bersifat deskriptif dan kecenderungan melakukan analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis akuntabilitas pelayanan publik dalam kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Taliwang menunjukkan telah menggunakan unsur-unsur akuntabilitas instansi, sehingga dirumuskan dengan berbagai program dan kegiatan yang dapat meningkatkan akuntabilitasnya, sudah mencapai tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanannya dan hal-hal yang dapat mendukung tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain adanya komitmen yang kuat dari pegawai KP2KP Taliwang yang berpengaruh signifikan sehingga proses pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan dapat mendukung tercapainya akuntabilitas dalam kepatuhan wajib pajak di KP2KP Taliwang.*

*Kata Kunci: Akuntabilitas, Wajib Pajak, KP2KP.*

**Abstract**

*Taxes are one of the most dominant sources of state income for the survival of a nation. One indicator of a nation's independence is shown by the role of taxes in contributing to finances as reflected in the APBN or APBD. To increase understanding and responsibility of the state for taxpayers, tax laws and regulations are always reviewed and adapted to the socio-economic growth of the Indonesian State. The purpose of this research is to analyze the accountability of public services at the Taliwang tax counseling and consultation services office (KP2KP) in taxpayer compliance. The research method used in this research is descriptive qualitative, how a researcher conducts research regarding descriptive studies and tends to carry out analysis. The results of this research show that the analysis of public service accountability in taxpayer compliance with KP2KP Taliwang shows that it has used elements of agency accountability, so that it has formulated various programs and activities that can increase the accountability of its services, and has reached the level of public satisfaction in terms of its services and matters. which can support the achievement of improving the quality of public services, including the strong commitment of KP2KP Taliwang employees who have a significant influence so that the implementation process can run well and can support the achievement of accountability in taxpayer compliance at KP2KP Taliwang.*

*Keywords Accountability, Taxpayer, KP2KP.*

## **PENDAHULUAN**

Pajak mempunyai peranan penting dalam menghasilkan pendapatan negara dan menjamin keberlangsungan suatu bangsa. Kemandirian suatu bangsa dapat diukur dari sejauh mana kontribusi pajak terhadap keuangannya, yang terlihat dalam APBN atau APBD. Peninjauan dan penyesuaian peraturan perundang-undangan perpajakan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan akuntabilitas negara terhadap wajib pajak, sejalan dengan perkembangan sosial ekonomi negara.

Pendapatan Indonesia berasal dari dua sumber utama. Pajak merupakan sumber dana pemerintah yang signifikan, menghasilkan pendapatan yang besar dan memainkan peran penting dalam pembangunan nasional. Pajak berfungsi sebagai alat pendanaan pengeluaran pemerintah pada Aprilliyani (2020). Seperti diungkapkan Surya Manurug dalam riset Aprilliyani tahun 2020, permasalahan kepatuhan pajak berbeda-beda di setiap negara. Di negara-negara maju seperti Amerika Serikat, kepatuhan pajak biasanya tinggi. Namun, terdapat kekhawatiran mengenai manipulasi pajak atau yang dikenal dengan penghindaran pajak. Sebaliknya, kepatuhan pajak di negara-negara berkembang seperti Indonesia masih merupakan tantangan yang signifikan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan penerimaan pajak. Pajak merupakan kontribusi keuangan yang diwajibkan oleh seseorang kepada kas negara, sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, yang mengharuskan mereka untuk melepaskan sebagian kekayaannya. Pajak daerah adalah kontribusi keuangan yang dilakukan oleh individu yang didanai oleh wajib pajak. Menurut Mardiasmo Dalam Cahya (2019), pajak adalah kewajiban memindahkan sebagian harta ke bendahara sebagai akibat suatu keadaan, peristiwa atau tindakan yang memberikan status tertentu, tetapi bukan sebagai suatu denda menurut peraturan yang ditetapkan oleh negara kepada pemerintah dan dapat dipaksakan, tetapi tidak ada timbal balik pemerintah secara langsung untuk menjaga kesejahteraan masyarakat. Dalam kewajiban pajak satu hal yang penting adalah akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan untuk secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat secara transparan dan terbuka. Akuntabilitas sebagaimana didefinisikan oleh Mardiasmo dalam Nengsih dkk, (2019) adalah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan berhasil tidaknya pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Tanggung jawab ini dilakukan secara berkala melalui media akuntabilitas.

Berdasarkan kajian Chandra & Imam (2020), terdapat beberapa kasus penyimpangan di Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu kasus penting adalah Rafael Alun Trisambodo, yang kekayaannya menjadi perhatian publik setelah putranya, Mario Dandy Satrio, terlibat kasus pelecehan anak dengan David, seorang pengurus pusat GP Ansor. Dikutip dari sumber terpercaya, CNBC Indonesia. Mario sering memamerkan kekayaannya di platform media sosialnya, namun mendapat reaksi keras dari Menteri Keuangan, Sri Mulyani. Sri Mulyani menyatakan Kementerian Keuangan saat ini mempekerjakan 78.640 orang. Berdasarkan laporan status dan kekayaan pejabat negara terkini tahun 2022, jumlah tersebut diperkirakan mencapai 99,98% dari seluruh pejabat. Menurut Chandra & Imam (2020), angka tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 dan 2020. Pada tahun-tahun tersebut, masing-masing sebesar 99,87% dan 99,86% pelaporan menyebabkan wajib pajak memboikot pembayaran pajak dengan melakukan penghindaran pajak. Saat ini banyak terjadi kasus korupsi dengan skala besar yang mengakibatkan terjadinya penangkapan terhadap individu, termasuk aparat penegak hukum seperti jaksa. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kesadaran masyarakat akan pembayaran pajak. Berbicara tentang akuntabilitas dan kesadaran dalam membayar pajak secara umum yang ada di Indonesia terutama dikabupaten Sumbawa Barat tepatnya dikantor penyuluhan pelayanan dan konsultasi pajak salah satu sasaran pajak adalah dana desa.

Menurut kepala kantor pelayanan peyuluhan dan konsultasi pajak (KP2KP) Taliwang, I Gede Yudi Primanta dalam rapat badan pengelolaan keuangan daerah (BPKD), Beberapa desa di KSB dilaporkan gagal memenuhi kewajiban perpajakannya. Bantuan Pemetongan/Pemungutan Golongan Pajak dan Dana Desa ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Pemerintah Desa terhadap kewajiban pembayaran pajaknya. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan yang signifikan bagi negara bagian dan daerah, sehingga memungkinkan mereka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendanai inisiatif pembangunan.

Berdasarkan sumber dari sosial media instagram kantor pajak taliwang Sejak dari awal berdirinya KP2KP Taliwang belum ada tranparasi laporan penggunaan uang dari pembayaran pajak masyarakat taliwang, hanya ada persentasi penerimaan pajak saja, itu disebabkan pembayaran pajak ada dikantor pajak Sumbawa besar sedangkan diKP2KP Taliwang hanya bertugas melayani, penyuluhan dan konsultasi perpajakan. bisa saja ini yang menyebabkan masyarakat telat membayar pajak karna masyarakat Taliwang membayar pajak dikantor pajak Sumbawa Besar yang dilihat sangat jauh dari Taliwang. Jika lebih mudah bisa juga membayar melalui bank terdekat. Tranparasi tidak dikemukakan diberbagai media, seperti dalam instagram pajak Taliwang hanya ada laporan tentang jumlah penerimaan pajak saja, akan tetapi tidak ada laporan tentang transparansi uang hasil penerimaan pajak dipergunakan untuk apa saja.



Gambar 1. Penerimaan Pajak Pada Triwulan I 2022 (Sumber : instagram pajak taliwang)

Selain tidak ada tranparasi dalam pembayaran pajak dikantor pajak taliwang, kantor pajak taliwang juga sangat berpengaruh terhadap pelayanannya. Menurut salah satu masyarakat Taliwang, pelayanan dari segi keramahan dalam melayani wajib pajak dan kenyamanan fasilitasnya masih rendah dan jika wajib pajak telat atau lalai dalam membayar pajak, itu karna disebabkan pelayanan yang kurang nyaman dengan fasilitas yang kurang memadai sehingga wajib pajak enggan konsultasi perpajakan di KP2KP Taliwang yang menyebabkan wajib pajak telat membayar pajak dikantor pajak Sumbawa Besar yang merupakan kantor pajak utama diSumbawa. Maka dari itu agar wajib pajak tidak lalai dalam membayar pajak maka kantor pajak taliwang wajib memberikan pelayanan yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan pelayanan yang baik dalam berinteraksi untuk meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak agar perkembangan wajib pajak meningkat setiap tahunnya.

Meskipun jumlah wajib pajak semakin meningkat, terdapat tantangan yang dapat menghambat upaya peningkatan rasio pajak, khususnya kepatuhan pajak. Dalam studi Jatmiko (2006), ditekankan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk meningkatkan rasio pajak. Sebagaimana dikemukakan oleh Thomas Sumarsan dalam Rahmawati, (2020:10), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Mereka bertanggung jawab untuk membayar pajak, memotong pajak, dan memungut pajak. Menurut Rahayu dalam Rahmawati, (2020:10) ditemukan bahwa orang pribadi atau badan harus memenuhi kriteria tertentu untuk dapat dianggap sebagai Wajib Pajak Dalam Negeri atau Wajib Pajak Luar Negeri. Wajib Pajak Dalam Negeri adalah mereka yang memperoleh atau menerima penghasilan melebihi batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), sedangkan Wajib Pajak Luar Negeri adalah mereka yang menerima penghasilan dari sumber di Indonesia tanpa batas minimum (PTKP).

Sebagaimana diungkapkan Diana Sari dalam penelitian Rahmawati, (2020:10), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan pandangan berbagai ahli yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan menurut undang-undang. Penelitian ini dilatar belakangi oleh research gap pada penelitian penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan yang di lakukan Mela Selviana, (2022) Dengan judul “Analisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermototr (pkb) dalam perpektif islam”. Menunjukkan bahwa Pengetahuan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan pelayanan publik, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Bandar Lampung. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Silviska Wiranti (2022) menelusuri faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak bumi dan bangunan (PBB) di kota Pangkalpinang. Penelitian ini menguji pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas, pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan. Menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang patut diperhatikan dan positif terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Terakhir, penelitian yang dilakukan Febri Nurdian Cahya, (2019) mengeksplorasi pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian difokuskan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang. Menunjukkan bahwa kesadaran seseorang terhadap pajak dapat memberikan dampak yang baik terhadap kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakan. Namun ternyata tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Magelang tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, saya tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Taliwang

Untuk menulis tesis secara efektif, penting untuk menggunakan metode penelitian yang sesuai dengan masalah yang ada. Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data yang andal dan komprehensif. Skripsi ini memuat pembahasan mengenai metode penelitian Penelitian ini menggunakan

metodologi penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif melibatkan pemahaman komprehensif fenomena sosial yang dialami subjek penelitian melalui analisis deskriptif dalam konteks alam tertentu, dengan memanfaatkan berbagai metode alam. Kemahiran seorang peneliti memainkan peran penting dalam memastikan penelitian berkualitas tinggi dalam pendekatan kualitatif.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang mengacu pada informasi atau poin data non-numerik. Data ini biasanya mencakup analisis kondisi organisasi saat ini, membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah. Data kualitatif mencakup berbagai jenis seperti data wawancara, data observasi, dan catatan permasalahan yang dihadapi. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah ekspresi verbal dan perilaku. Hal ini mencakup data yang dikumpulkan melalui wawancara dan pengalaman langsung lainnya, serta informasi tambahan dari sumber tertulis seperti dokumen resmi, arsip, jurnal ilmiah, dan studi perpustakaan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder sebagai sumbernya. Teknik Pengumpulan Data Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah Pengumpulan Data, Reduksi Data, Display Data, Verifikasi dan Penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. *Transparasi (Keterbukaan) Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Dikp2kp Taliwang*

Transparansi adalah prinsip dasar yang mengedepankan keterbukaan dan memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap informasi komprehensif mengenai operasional dan efektivitas organisasi perpajakan. Menjamin akses masyarakat terhadap informasi yang akurat, transparan, dan tidak memihak mengenai administrasi perpajakan, dengan tetap mematuhi persyaratan dan peraturan perundang-undangan. Dalam indikator ini peneliti mewawancarai Bapak Bayu Selaku Kepala KP2KP Taliwang. "Terkait dengan transparansi tentang kepatuhan wajib pajak kami tetap memberikan informasi kepada masyarakat wajib pajak baik lewat media sosial maupun secara langsung. Sehingga kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik melalui pola kinerja yang terbaik pula sesuai dengan pelayanan yang ada. Peneliti juga mewawancarai bapak Leri Susanto selaku masyarakat Taliwang terkait dengan sosialisasi tentang transparansi dalam kepatuhan wajib pajak. Saya kurang tau tentang transparansi yang ada di KP2KP Taliwang dikarenakan KP2KP Taliwang jarang melakukan sosialisasi tentang perpajakan di Taliwang juga mewawancarai ibu Iwani selaku masyarakat Taliwang terkait dengan transparansi dalam kepatuhan wajib pajak. Sudah maksimal, cuman kalau bisa dalam perpajakan saling terbuka dan jelas baik mengenai uang pajak maupun pelayanannya. Peneliti juga mewawancarai bapak supiadi selaku masyarakat Taliwang terkait dengan transparansi dalam kepatuhan wajib pajak.

Sejauh ini, komunikasi kami transparan dan kami dengan cermat memastikan bahwa notifikasi mudah dimengerti. Selain keterbukaannya, secara konsisten diprioritaskan dan dioptimalkan. Sejauh ini saya puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan, asalkan dokumen yang diperlukan memenuhi persyaratan yang ditentukan. Berdasarkan wawancara diatas transparansi KP2KP Taliwang sudah sesuai terkait dengan sosialisasi perpajakan, laporan SPT Tahunan, dan penerimaan uang pajak seperti gambar dibawah ini.



Gambar 2. Pelaporan SPT tahunan PPH (Sumber : akun media sosial instagram pajak taliwang)

Dari gambar yang tersedia, tampak laporan SPT tahunan PPh yang menunjukkan transparansi. Hingga batas akhir pelaporan SPT tahunan PPh badan pada 30 April 2023, sebanyak 939.948 wajib pajak badan telah berhasil memenuhi kewajiban pelaporan SPT tahunannya. Angka tersebut mewakili 48,77% dari total wajib pajak badan yang wajib melaporkan SPT, dan mengalami pertumbuhan sebesar 4,13% jika dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Wajib pajak badan sebagian besar menyampaikan SPT tahunannya secara elektronik, dengan memberikan informasi 43.174 SPT melalui e-filing, 817.681 SPT melalui e-form, dan 823 SPT melalui e-SPT. Sisanya sebesar 78.270 SPT diserahkan secara manual ke KPP.

Berdasarkan gambar diatas Transparasi berupa penerimaan uang pajak perkembangan penerimaan uang pajak meningkat tiap tahunnya maret 2023 tumbuh positif mencapai 33,78%. Transparasi uang pajak hanya ada penerimaannya tidak ada transparasi terkait pengeluaran uang pajak baik secara langsung maupun disosial media kp2kp Taliwang.

Berdasarkan wawancara KP2KP Taliwang belum sesuai dengan prosedur yang berlaku terkait dengan transparasi pengeluaran uang pajaknya hanya ada penerimaannya saja, dan kendala dalam pelaksanaan pelayanan adalah kesalah pahaman dalam hal penyampaian informasi. Tranparasi KP2KP Taliwang hanya ada sosialisasi, penerimaan uang pajak dan pelaporan Pph, selain itu tidak ada transparasi uang pajak diKP2KP Taliwang, Transparasi yang merujuk pada kemudahan akses untuk mendapat informasi terkait dengan unsur dan kinerja dari organisasi perpajakan, untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan terkait dengan keterbukaan dalam hal pelayanan, penyuluhan dan konsultasi pajak.

## 2. **Liabilitas (utang yang harus dibayar berupa uang**

Indikator ini merupakan kewajiban yang harus dibayarkan dengan tempo lama, yaitu dalam satu siklus laporan keuangan yang merujuk pada praktik untuk memastikan individu dan atau organisasi bertanggung jawab atas tindakan dan aktivitasnya, memberikan hukuman pada tindakan yang salah dan memberikan penghargaan atas kinerja yang baik. Dalam indikator ini peneliti mewawancara bapak Bayu selaku kepala KP2KP Taliwang. DiKP2KP Taliwang tidak ada utang berupa uang hanya melayani konsultasi perpajakan saja dan berhubungan dengan uang hanya dikantor pajak Sumbawa Besar yang

merupakan kantor pajak utama Sumbawa. Peneliti juga mewawancarai bapak Leri Susanto selaku masyarakat Taliwang terkait dengan liabilitas (utang yang harus dibayar berupa uang). KP2KP Taliwang hanya melayani konsultasi perpajakan saja tidak ada utang berupa uang hanya melayani konsultasi perpajakan. Peneliti juga mewawancarai ibu Iwani selaku masyarakat Taliwang terkait dengan liabilitas (utang yang harus dibayar berupa uang).

Terkait dengan uang memang benar bahwa KP2KP Taliwang tidak menerima utang berupa uang, jika berkaitan dengan uang pajak kami membayar pajak melalui E-Billing dan melakukan transaksi berupa uang melalui bank, jika ada kendala kita akan datang langsung ke KP2KP Taliwang untuk konsultasi masalahnya. Peneliti juga mewawancarai bapak Supiadi selaku masyarakat Taliwang terkait dengan liabilitas (utang yang harus dibayar berupa uang). Sepengetahuan saya KP2KP Taliwang memang tidak terima uang pajak karna selama ini saya membayar pajak melalui E-Billing atau langsung ke pusat kantor pajak ada dikabupaten Sumbawa besar. Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa KP2KP Taliwang tidak ada transaksi berupa uang diKP2KP Taliwang hanya bisa melalui pembayaran yang tertera seperti gambar 4.7 dibawah.



Gambar 3. Pelayanan Pajak (Sumber : Instagram pajak Taliwang)

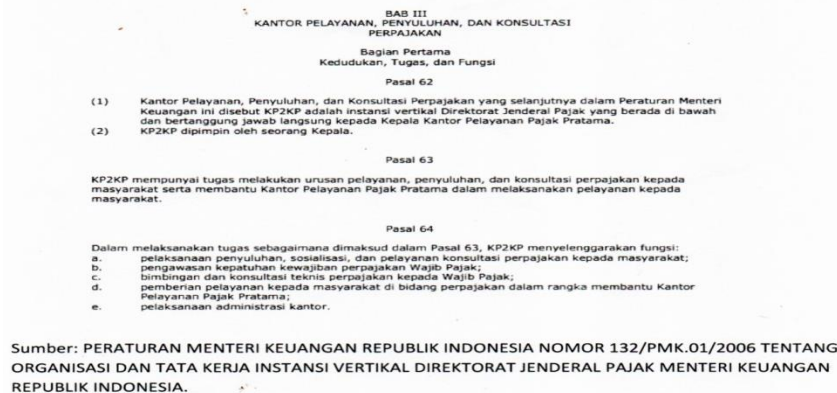
Berdasarkan gambar diatas terkait dengan liabilitas kp2kp Taliwang menjelaskan bahwa kp2kp Taliwang tidak menimah utang berupa uang, wajib pajak yang ingin membayar pajak bisa melalui teller bank, ATM, Mobile/internet Bangking, dan mini ATM/EDC. Berdasarkan hasil wawancara terkait liabilitas (utang yang harus dibayar berupa uang) menyatakan bahwa KP2KP Taliwang hanya bertugas menjalankan tugas pelayanan Penyuluhan dan konsultasi yang berkaitan dengan aspek perpajakan kepada masyarakat secara luas, KP2KP Taliwang tidak ada utang berupa uang hanya ada pelayanan Penyuluhan dan konsultasi perpajakan. Pembayaran pajak hanya dilakukan di bank, Atm, M-bangking, dan mini Atm/EDC tidak ada pembayaran berupa uang diKP2KP Taliwang. Jika wajib pajak mempunyai kesibukan atau tidak sempat ke KP2KP Taliwang, KP2KP Taliwang juga menyediakan konsultasi online dengan menghubungi lewat Whatshap Kantor pajak. Dan berhubungan dengan perpajakan berupa uang hanya ada di kantor pusat di kantor pajak Sumbawa Besar

### 3. Control individu (Birokrat)

Indikator ini mengukur kemampuan individu untuk menahan diri dari melakukan perilaku negatif yang bertentangan dengan norma-norma sosial, sekaligus akuntabel dan dibatasi oleh instruksi dari figur yang berwenang. Namun demikian, birokrat dan organisasi dibatasi oleh kerangka hukum, peraturan, dan norma-norma masyarakat. Ketika memeriksa pengendalian, evaluasi akuntabilitas dalam lembaga birokrasi bergantung pada sejauh mana perintah tersebut dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditentukan. Dalam indikator ini peneliti mewawancarai bapak Bayu selaku kepala KP2KP Taliwang. Control individu

birokrat KP2KP Taliwang mengikuti peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertical Direktorat Jendral Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia. Peneliti juga mewawancarai bapak Leri Susanto selaku masyarakat Taliwang terkait dengan control individu yang ada diKP2KP Taliwang. Menurut saya Control individu birokrat yang ada diKP2KP Taliwang dibatasi oleh hukum, peraturan dan norma-norma yang ada sehingga akuntabilitasnya dilihat sangat bagus dalam melaksanakan perintah tersebut. Peneliti juga mewawancarai ibu Iwani selaku masyarakat Taliwang terkait dengan control individu yang ada diKP2KP Taliwang.

Menurut saya KP2KP Taliwang terkait control individu memang mengikuti sesuai peraturan yang diterapkan oleh undang-undang perpajakan yang ada, tetapi kadang mereka lalai dalam hal melayani yang dimana akuntabilitasnya dinilai rendah dalam melayani wajib pajak. Peneliti juga mewawancarai bapak Supiadi selaku masyarakat Taliwang terkait dengan control individu yang ada diKP2KP Taliwang. Control individu KP2KP Taliwang akuntabilitas pelayanannya mengikuti norma-norma yang diterapkan oleh perpajakan yang dimana KP2KP Taliwang bertingkah baik terhadap wajib pajak sesuai dengan peraturannya. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa KP2KP Taliwang mengikuti peraturan yang tertera seperti gambar 4.8 dibawah.



Gambar 3. Peraturan Pelayanan Pajak (Sumber : Kantor pajak Taliwang)

Berdasarkan gambar diatas terkait control individu (birokrat) K2kp Taliwang menyatakan bahwa KP2KP Taliwang melakukan birokrat dan organisasi dibatasi oleh hukum, peraturan, dan norma-norma yang diterapkan oleh menteri keuangan sesuai dengan pasal 62, 63, 64, nomor 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal direktorat jendral pajak menteri keuangan Republik Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara terkait control individu sendiri mengikuti peraturan pemerintah dan norma-norma yang diterapkan oleh menteri keuangan yang menyusun standar bagi kinerjanya dan menghargai atau menghukum dirinya bila berhasil atau tidak berhasil mencapai standar tersebut berdasarkan kepatuhan dalam melakukan perintah. Dalam pemahaman kontrol, apabila sebuah lembaga birokrasi mendapatkan perintah maka akuntabilitas dinilai berdasarkan kepatuhan dalam melaksanakan perintah tersebut.

#### 4. *Responsibilitas (kewajiban untuk bertanggung jawab)*

Tanggung jawab adalah metrik yang mengukur tingkat kepatuhan antara administrasi pemerintahan



dan undang-undang, peraturan, dan prosedur yang ditetapkan. Tanggung jawab mencakup kewajiban moral untuk memenuhi tugas yang telah dipercayakan kepada seseorang. Dalam melaksanakan pelayanan, aparat hendaknya mengedepankan disiplin waktu, menjaga sikap santun dan santun terhadap masyarakat, serta menggunakan bahasa positif saat berinteraksi dengan masyarakat. Penting juga untuk memastikan bahwa masyarakat merasa nyaman dan mematuhi prinsip-prinsip pelayanan lainnya. Dalam indikator ini peneliti mewawancarai bapak Bayu selaku kepala KP2KP Taliwang. Mengutamakan kewajiban dan tanggung jawab sebagai pelayanan untuk masyarakat wajib pajak adalah tugas KP2KP Taliwang. Daya tanggap dari aparat juga sudah baik, petugas dalam memberikan pelayanan selalu semaksimal mungkin

Peneliti juga mewawancarai bapak Leri Susanto selaku masyarakat Taliwang terkait dengan responsibilitas yang ada di KP2KP Taliwang. Beliau menyampaikan KP2KP Taliwang sudah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan selama ini sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, adapun masyarakat yang mendapat perlakuan kurang memuaskan dari aparat itu sudah menjadi konsekuensi apabila persyaratan masih kurang sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Peneliti juga mewawancarai ibu Iwani selaku masyarakat Taliwang terkait dengan responsibilitas yang ada di KP2KP Taliwang. Responsibilitas KP2KP Taliwang melakukan kewajiban yang dimana bertanggung jawab dengan apa yang mereka sampaikan, saya merasa kewajiban melayani kurang memuaskan/baik sehingga saya harus menunggu untuk mendapat jawaban sesuai dengan apa yang saya harapkan. Peneliti juga mewawancarai bapak Supiadi selaku masyarakat Taliwang terkait dengan responsibilitas yang ada di KP2KP Taliwang. Menurut nya responsibilitas KP2KP Taliwang sangat bagus dimana kewajiban dalam melayani bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Berdasarkan wawancara KP2KP Taliwang bertanggung jawab atas apa yang dilakukan dan selalu berusaha meningkatkan indeks kepuasan pelayanan seperti gambar 4.9 dibawah.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Layanan pajak Di Taliwang (Sumber : Instagram pajak Taliwang)

Berdasarkan gambar diatas terkait responsibilitas menunjukkan indeks kepuasan pelayanan dari tahun 2018 sampai 2022, Kp2kp Taliwang terus memberikan pelayanan dan informasi terbaik merupakan komitmen utama direktorat jendral pajak usaha perbaikan Yang dilakukan secara konsisten kemudian diukur melalui survei kepuasan pelayanan dan efektivitas Penyuluhan dan kehumasan dengan hasil sangat puas pada tahun 2022. Berdasarkan temuan wawancara, terlihat bahwa personel KP2KP Taliwang mempunyai



78,9% kepuasan masyarakat dalam pelayanan petugas Kp2kp Taliwang. Berdasarkan temuan wawancara, terlihat bahwa kinerja pelayanan publik aparat pemerintah KP2KP Taliwang kurang tanggap dan tidak memenuhi harapan masyarakat dari segi kualitas. Banyaknya pengaduan masyarakat dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap aparat pemerintah. Mengingat peran utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka aparat KP2KP Taliwang harus secara konsisten berupaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya.

Pembahasan mengenai KP2KP Taliwang dari hasil identifikasi KP2KP Taliwang melalui Bagaimana akuntabilitas pelayanan publik dikantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Taliwang dalam kepatuhan wajib pajak yang dilakukan penulis, sehingga terdapat beberapa hal yang dapat dijelaskan dan dilakukan untuk KP2KP Taliwang. Analisis akuntabilitas pelayanan publik dalam kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Taliwang Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan unsur-unsur akuntabilitas dari beberapa unsur yang menjadi analisis penelitian adalah melakukan prinsip dari akuntabilitas instansi pajak. Secara umum proses Analisis akuntabilitas pelayanan publik dalam kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Taliwang telah menggunakan unsur-unsur berdasarkan analisis visi misi KP2KP Taliwang, sehingga dirumuskan dengan berbagai program dan kegiatan yang diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanannya, hal ini menyatakan bahwa perencanaan akuntabilitas pajak merupakan suatu proses yang sistematis yang menggambarkan tujuan yang ingin dicapai dan tindakan yang dianggap paling penting untuk mencapai tujuan tersebut. Jadi akuntabilitas pajak merupakan serangkaian proses perumusan tindakan kebijakan yang dilakukan untuk mempermudah pencapaian tujuan wajib pajak.

Akan tetapi proses pelayanan yang dilakukan oleh KP2KP Taliwang ini belum mencapai tingkat kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan terjadinya kendala dalam hal pelayanannya dan hal-hal yang dapat mendukung tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain adanya komitmen yang kuat dari pegawai KP2KP Taliwang yang tidak berpengaruh signifikan sehingga proses pelaksanaannya tidak berjalan dengan baik sehingga tidak mendukung tercapainya akuntabilitas untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KP2KP Taliwang, sejalan dengan teori menurut menurut Mela Selviana (2022) yang berjudul Analisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (pkb) dalam perpektif islam, dengan hasil menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanannya.

Akuntabilitas instansi pajak terhadap pelayanan pajak mempengaruhi minat wajib pajak untuk menaatinya. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai persepsi wajib pajak atau masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pajak KP2KP Taliwang. Masyarakat merasa nyaman ketika petugas melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepentingan umum untuk memenuhi kewajiban perpajakan meningkat ketika kenyamanan pelayanannya baik. Setiap satuan kerja kantor pajak diharapkan mampu memberikan akuntabilitas pelayanan publik yang baik untuk mencapai tujuan peningkatan minat kepatuhan wajib pajak, yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak, selain itu adapun sanksi pajak yang dikenakan oleh pemerintah kepada wajib pajak, sejalan dengan teori Silviska Wiranti (2022) yang berjudul Pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas, pelayanan aparat pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB) dikota pangkal pinang, dengan hasil menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak, pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan teori Cahya dan Noviari (2019) dengan judul Pengaruh tarif pajak, pemahaman pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan hasil menunjukkan bahwa tarif pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wakib pajak UMKR baik secara

simultan maupun parsial.

Wajib pajak Adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan, kesadaran wajib pajak dikp2kp Taliwang semakin meningkat dari tahun ketahun dan berpengaruh positif terhadap wajib pajak dikp2kp Taliwang, sejalan dengan teori Shafril Wahyu Dwi Wicaksono (2020) dengan judul Pengaruh kesadaran wajib pajak , pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, sistem E-samsat dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikota Tegal, dengan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan Febri Nurdian Cahya (2019), dengan judul Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor, dengan hasil sama dengan Shafril Wahyu Dwi Wicaksono (2020) yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bedanya pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kp2kp Taliwang Berpengaruh Dalam Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut: Analisis akuntabilitas pelayanan publik dalam kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Taliwang menunjukkan telah menggunakan unsur-unsur akuntabilitas instansi, yaitu transparansi belum sesuai dengan prosedur yang berlaku, liabilitas menyatakan bahwa KP2KP Taliwang tidak ada utang berupa uang hanya menjalankan tugas pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan, control individu sudah mengikuti peraturan pemerintah dan norma-norma yang diterapkan oleh menteri keuangan, responsibilitas sudah menunjukkan kewajiban organisasi untuk semua kebutuhan masyarakat, responsivitas sudah cukup baik tetapi masih ada kelemahan yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat KP2KP Taliwang, sehingga dirumuskan dengan berbagai program dan kegiatan yang dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanannya sudah mencapai tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanannya dan hal-hal yang dapat mendukung tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain adanya komitmen yang kuat dari pegawai KP2KP Taliwang yang berpengaruh signifikan sehingga proses pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan dapat mendukung tercapainya akuntabilitas dalam kepatuhan wajib pajak di KP2KP Taliwang. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka terdapat saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

Bagi Kantor Kp2kp Taliwang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik, agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanannya, seperti fasilitas yang memadai diruang tunggu yang terpapar sinar matahari langsung tentunya membuat tidak nyaman bagi masyarakat yang melakukan pelayanan dan daya tanggapan pelayanan yang baik sehingga membuat wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan konsultasi perpajakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aprilliyani. (2020). *Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kp2kp Bumiayu Brebes (Doctoral Dissertation, Universitas Peradaban)*. 2.

- Cahya, F. N. (2019). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 6(No.2), 1–9.
- Cahyani, L. P. G., & Noviyari, N. (2019). Pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 1–5. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/45201/28406>
- Chandra, A., & Imam, M. (2020). Fenomena Pengampunan Pajak (Tax Amnesty), Penghindaran Pajak (Tax Avoidance) Dan Perencanaan Pajak (Tax Planning). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan*, 1408, 51–62.
- Dartini, G. A. A. S., & Jati, I. K. (2016). Pemahaman Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi*, 17(3), 2447–2473.
- Fadhlorrohmah, M., I., et al. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Pemerintah Daerah (Studi Komparatif Pemerintah Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman). *Jurnal MODERAT*, 7(2), 242–256.
- Fairus. (2020). Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta Skripsi Fairus 11160000085 Program Studi Strata 1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indo. *Ste.Ac.Id*, 3, 15.
- Ginting, H. B. (2002). *Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY)*. 10–39.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Jatmiko, A. N. (2006). PELAKSANAAN SANKSI DENDA , PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ( Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang ). *Pelayanan Sanksi Pajak Terhadap Pelayanan Pajak*, 85. [http://eprints.undip.ac.id/6812/1/Agus\\_Nugroho\\_Jatmiko.pdf](http://eprints.undip.ac.id/6812/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf)
- Maulina Rahmawati. (2020). Kajian Pustaka Bab Ii. *Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Jumlah Kepemilikan NPWP Sebagai Determinasi Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang Periode 2015-2019)*, 1(69), 5–24.
- Moleong, L. J. (2007). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 112–124. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.26>
- PUTRI, N. U. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN BIDANG PENANGANAN KEMISKINAN, PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL PADA PROGRAM PELAYANAN BPJS GRATIS DI DINAS SOSIAL KOTA MATARAM TAHUN 2022 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram)*. <http://repositor>. (2023).
- Riani, N. K. (2021). *Strategi peningkatan pelayanan publik*. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 1(11), 6.
- Selviana, M. (2022). Analisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (pkb) dalam perspektif islam (studi kasus pada kantor bersama samsat bandar lampung periode tahun 2018-2021). *Pelayanan Sanksi Pajak Terhadap Pelayanan Pajak*, 8.5.2017, 2003–2005. [www.aging-us.com](http://www.aging-us.com)
- Sinaga, N. A. (2016). Pemungutan Pajak Dan Permasalahannya Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 7(1), 142–157. <https://doi.org/10.35968/jh.v7i1.128>
- Siregar, A. (2015). Akuntabilitas Kinerja Badan Penanaman Modal Pemerintah Kota Medan (Doctoral

dissertation, Universitas Medan Area). *Teori Akuntabilitas*, 10–55.

- Sofyani, H., & Akbar, R. (2013). Hubungan Faktor Internal Institusi Dan Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sakip) Di Pemerintah Daerah. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 10(2), 184–205. <https://doi.org/10.21002/jaki.2013.10>
- Wicaksono, S. W. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tegal. *Universitas Pancasakti Tegal*, 1–98. <https://core.ac.uk/download/pdf/335075541.pdf>
- Wiranti, S. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Akuntabilitas, Pelayanan Aparat Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kota Pangkalpinang*. 8.5.2017, 2003–2005. [www.aging-us.com](http://www.aging-us.com)