

PELAYANAN PAJAK MELALUI SISTEM *E-REGISTRATION* DI KANTOR PAJAK PRATAMA PALOPO

Darmawati

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andi Djemma Palopo
Email: darmawatithain@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah yang dapat mempermudah. Sistem elektronik yang berbasis teknologi informasi inilah yang dapat dimanfaatkan dalam pelayanan. Sistem *elektronik* juga diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk wajib pajak dalam melakukan pelaksanaan perpajakan. Sistem elektronik perpajakan ini terdiri dari *e-Registration*. Sistem elektronik pelayanan perpajakan diharapkan wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan sistem elektronik perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo tiap tahunnya mengalami kenaikan melalui penggunaan *e-Registration*. Bisa dikatakan sistem elektronik pada KPP Pratama Kota Palopo tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan penghambat di dalamnya, maka perlu kerja sama pemerintah dengan wajib pajak.

Kata kunci: Pelayanan Pajak, E-registration.

PENDAHULUAN

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam

kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

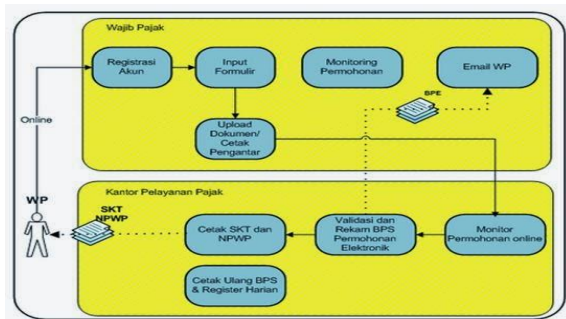
Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu dalam bentuk pelayanan prima. Joko Widodo dalam Sugondo (2017:5) mengatakan agar dapat memberikan pelayanan yang prima, inovasi-inovasi dalam pelayanan publik mutlak diperlukan agar pelayanan publik semakin murah, cepat dan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, peranan pelayanan sangatlah penting dalam suatu instansi pemerintahan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Penerapan pembuatan NPWP secara *e-Registration/online* berlaku sejak tanggal 30 Mei 2013 yang disebutkan di dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-20/PJ/2013. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Palopo salah satu institusi Pelayanan Pajak yang memiliki tujuan pokok untuk melayani masalah perpajakan, perubahan nomor pokok wajib pajak, SPT Tahunan dan pelayanan lainnya mengenai perpajakan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sangat penting dalam melaksanakan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak, wajib pajak harus mempunyai identitas dari yang dikeluarkan oleh Direktorat

Jenderal Pajak sebagai sarana administrasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Namun dalam pelaksanaannya di lapangan, penerapan pelayanan elektronik registration ini kurang diminati oleh masyarakat.

E-Registration suatu sistem pelayanan wajib pajak secara online, berbasis perangkat keras dan perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelolah proses pendataran wajib pajak. Alur Prosedur pendaftaran NPWP *e-Registration*



Fungsi sistem tersebut terbagi terbagi dua bagian:

1. Digunakan sebagai sarana pendataran wajib pajak secara online
2. Digunakan oleh petugas pajak yang berungsi untuk memproses pendataran wajib pajak

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2012, h.4-5), yang dikutip oleh Surya Maulana (2013), mengatakan bahwa:

“Penelitian klitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang-dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan....siapa pun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang induktif, berfokus pada makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”.

Mengacu pada pendapat Creswell bahwa penelitian kualitatif berusaha melakukan eksplorasi mengenai masalah-masalah sosial dan kemanusiaan.

HASIL PENELITIAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik pembuatan NPWP online di Kantor Pelayanan Pratama Palopo, dilakukan melalui *e-registration* diri merupakan sebuah bentuk transformasi di dalam tata pemerintahan dan sistem pelayanan publik. Pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, merupakan sebuah sumber sarana media informasi dan sarana

komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Di dalam pengembangannya e-government di mulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (transparency) dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sesuai dengan inisiatif pemerintah yang mencantumkan di dalam sebuah kebijakan pemerintahan yaitu, Inpres no.3 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, menegaskan bahwa pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Slamet (2007) mengungkapkan bahwa teknologi informasi telah mendorong sebuah transformasi, dari paradigma birokrasi tradisional yang menekankan kepada standarisasi, rutinitas, spesialisasi, focus internal, dan kewenangan, menuju paradigmana e-government yang menekankan kepada membangun jaringan yang terkoordinasi, kerjasama eksternal dan orientasi pelayanan kepada masyarakat sebagai fokusnya. Oleh karena itu, Pemerintah Republik Indonesia melaksanakan proses transformasi tata pemerintahan menuju e-government.

Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang telah menerapkan dan mengembangkan e-government guna mempermudah didalam proses pelayanannya kepada publik atau para wajib pajak. Penerapan e-government yang telah dilakukan adalah dikhususkan pada sisten administrasi perpajakan. Berdasarkan tugasnya Direktorat Jenderal Pajak merupakan sebuah lembaga yang bertugas untuk merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi khususnya dibidang perpajakan. Penyederhanaan pengisian formulir serta penggunaan teknologi informasi dan komunikasi demi kemudahan layanan dan reformasi administrasi perpajakan yang dapat mengurangi kontak antara wajib pajak dengan petugas pajak, seperti e-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik) e-Filling, e-Registrasion, dan e-Billing. Elektronik SPT atau e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak dalam menyampaikan SPT. E-filling merupakan suatu cara untuk menyampaikan surat pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem online dan realtime.

Pedoman peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 e-Registration atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak dan atau pengusaha kena pajak melalui internet terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam melakukan kegiatan penelitian guna mengetahui bagaimanakah pelaksanaan e-government di KPP Pratama Palopo dan mengaitkannya dengan fakta di lapangan serta bagaimanakah perubahan yang di hasilkan dengan adanya penerapan e-government pada sistem e-registration di KPP Pratama Palopo. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui apakah hasil temuan peneliti di lapangan sesuai dengan kondisi sebenarnya dan memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan publik e-government pada sistem e-registration yang dilakukan di KPP Pratama Palopo.

1. Time dan Timeliness (Waktu dan Jadwal)

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, yang dikutip oleh Tjiptono. Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang di barengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan salah satunya yaitu menunjukkan berapa lama harus menunggu pelayanan dan diselesaikan pada waktunya. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Berikut salah satu wawancara dari salah satu informan :

“waktu saya mendaftar e-registration pendaftaran NPWP *Online* orang pribadi saya agak lama menunggu konfirmasi balasannya, apakah permohonan saya diterima atau tidak. (wawancara dengan ibu Ida, wajib pajak yang telah melakukan pendaftaran NPWP melalui aplikasi e-registration, Senin 3 September 2018).

Selanjutnya pelaksana pelayanan pegawai KPP Pratama Palopo menjelaskan bahwa : “ sebenarnya standar waktu yang di tentukan itu tidak ada, pascalon wajib pajak melakukan permohonan, di sistem kita akan muncul

permohonannya tetapi selama ini belum ada sistem dari kami yang memunculkan notifikasi pendaftaran baru bila ada calon wajib pajak yang mengerimkan permohonannya (*e-registration*), jadi kami harus ngerefresh aplikasinya kalau mau tahu ada permohonan baru atau tidak. Tetapi bila calon wajib pajak tersebut menelfon ke kantor. dengan segera kami akan mengerjakan permohonan tersebut. (Wawancara dengan salah seorang pelaksana pelayanan di KPP Pratama Palopo, Bapak Sali Prihastomo, A.Md)

Selanjutnya dilakukan wawancara terhadap wajib pajak : “ Waktu saya melakukan pendaftaran e-registration, setelah permohonan e-registration di setuju saya tinggal menunggu kartu NPWPnya di kirim, tetapi agak lama baru sampai kartunya..’ (wawancara dengan ibu Ida, wajib pajak yang telah melakukan pendaftaran NPWP melalui aplikasi e-registration, senin 3 September 2018).

Pernyataan informan di atas diklarifikasi oleh salah satu pelaksana pelayanan pegawai di KPP Pratama Palopo : “ Iya, memang biasa terjadi keterlambatan pengiriman kartu NPWP karena kita mengirim secara massal, misalnya setelah permohonan pendaftaran e-registration di setuju kami langsung mencetak kartu NPWPnya tapi proses pengirimannya dilakukan 1 atau 2 minggu sekalidan itu tidak di pungut biaya sama sekali.” (wawancara dengan salah seorang pelaksana pelayanan di KPP Pratama Palopo, ibu risky)

Dari hasil wawancara tersebut, penulis dapat memperoleh gambaran bahwa waktu dan jadwal proses persetujuan permohonan pembuatan NPWP online (e-registration) tidak ada jangka waktu untuk proses menyelesaikan permohonan calon wajib pajak, karena belum adanya notifikasi dari aplikasi e-registration, jadi pegawai harus mengrefresh kembali aplikasinya agar permohonan baru e-registration itu muncul dan dapat langsung di kerjakan bila permohonan dari calon wajib pajak sudah benar dan memenuhi persyaratan. Dari segi waktu dan jadwal pelayanan e-registrationsudah baik, hal ini dapat di lihat dari calon wajib pajak yang dapat melakukan pendaftaran kapan dan dimana saja dengan mengakses situs resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu aplikasi <http://www.pajak.go.id> ,tetapi masih terdapat beberapa masalah yang masih perlu di perbaiki, hal ini dapat di lihat dari segi pemberitahuan (notifikasi) yang belum bisa mengupdate pemberitahuan baru permohonan e-registration.

2. Courtesy (Sikap)

Banyaknya kegagalan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bermutu, responsive,

dapat dipercaya, dan memiliki etika pelayanan yang baik lebih disebabkan karena sumber daya manusia. Menurut Koo, Koo dan Tao (1998), sikap pegawai adalah salah satu unsur yang paling penting dalam suatu instansi, karena sikap seseorang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk memberikan kesan pertama yang memuaskan masyarakat, dalam hal pelayanan. Seperti contohnya di Kantor Pajak Palopo yang menerapkan 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Dan bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, dan apakah petugas cukup ramah dan sopan. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Gaspersz (1997:2). Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yaitu Courtesy, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan.

Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain, Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan wajib pajak. Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap wajib pajak. Untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya kepada wajib pajak baik secara langsung maupun melalui telepon maka perlu ditetapkan suatu standar pelayanan kepada wajib pajak dalam rangka menjaga etika dan citra layanan petugas pajak secara profesional agar wajib pajak terlayani dan pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan pajak. Berikut hasil wawancara dari seorang wajib pajak yang melakukan pendaftaran e-registrasi orang pribadi:

“Waktu mendaftar NPWP Online, sampai beberapa kali menelepon ke kantor pajak palopo, seperti lambat pelayanannya di kantor pajak palopo karena itu pegawainya kurang perhatian dengan permasalahan yang saya temukan saat mendaftar NPWP Online’ (wawancara dengan ibu Ainur, wajib pajak yang telah melakukan pendaftaran NPWP melalui aplikasi e-registrasi, Senin 4 September 2018).

Hal ini di tanggap oleh pegawai KPP Pratama Palopo, Bapak Sandro Dony Lumbun Batu, SE., M.SC) “Dalam hal pelayanan kami telah menerapkan 3S yaitu senyum, salam, sapa. Serta juga dapat dilihat secara langsung pelayanan yang kami berikan kepada wajib pajak, seperti kami mendengarkan keluhan-keluhan wajib pajak lalu

dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian kami memberikan solusi, seperti contohnya ada calon wajib pajak yang mengirimkan permohonan pendaftaran e-registrasi, biasanya calon wajib pajak tersebut langsung menelepon ke kantor, tetapi dia belum mengecek emailnya dia, karena diterimanya atau ditolaknya permohonan e-registrasi nya balasan kami kirim lewat emailnya calon wajib pajak tersebut, di sini mereka biasanya kurang paham.” (wawancara dengan Kasi Pelayanan di KPP Pratama Palopo, Bapak Sandro Dony Lumbun Batu,)

Adapun pernyataan dari Bapak Sandro Dony Lumbun Batu, sependapat dengan salah satu informan berikut : “Benar, kami telah memberikan pelayanan prima untuk calon wajib pajak, agar setiap permasalahan yang mereka temukan saat melakukan pendaftaran e-registrasi dapat kami berikan solusi dan mengarahkan apa-apa saja yang harus dilengkapi”. (wawancara dengan Sekretaris KPP Pratama Palopo, Bapak Ega Argayudha Pratama,)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat dilihat dari sikap pelayanan yang diberikan pegawai KPP Pratama Palopo telah memenuhi standar operasional pelayanan, dari segi administrasi maupun pelayanan terhadap calon wajib pajak yang melakukan pendaftaran secara e-registrasi. Karena dengan kerendahan hati kita dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon wajib pajak. Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan, sikap seseorang terhadap suatu obyek adalah perasaan mendukung atau memihak, maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak pada obyek tersebut (Thurstone, et al 1983).

3. Accessibility and Convenience (Akses dan Kemudahan)

Teknologi informasi sudah menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Memperoleh informasi dengan mudah, cepat, kapanpun dan dimanapun menjadi sesuatu yang dibutuhkan masyarakat. Menyadari tuntutan masyarakat akan informasi dan pelayanan yang mudah dan cepat Direktorat Jenderal Pajak menyiapkan aplikasi berbasis online. Dengan adanya aplikasi e-registrasi menunjukkan apakah situs resmi Direktorat Jenderal Pajak mudah diakses, dan apakah prosedur yang diterapkan sudah sederhana. Accessibility dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat atau wajib pajak. Convenience (kemudahan) yaitu ukuran

dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat atau wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan website untuk memudahkan masyarakat melakukan pendaftaran NPWP secara online, hal ini dilakukan agar calon wajib pajak tidak menemukan kesulitan dalam melakukan pendaftaran dan lebih mengefisienkan waktu calon wajib pajak. Berikut hasil wawancara informan :

“ Setelah saya membuka situs resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu e-registrasi, saya menemukan kendala saat ingin membuat akun e-registrasi seperti kombinasi username dan password salah yang sering muncul saat ingin membuat akun e-registrasi.” (wawancara dengan ibu Sartika, wajib pajak yang telah melakukan pendaftaran NPWP melalui aplikasi e-registrasi, Rabu, 06 September 2018).

Hal ini sependapat dengan salah satu informan berikut :

“ saya mendaftar NPWP sampai beberapa kali menghubungi Kantor Pajak Palopo karena saya kurang paham tentang persyaratan untuk pembuatan NPWP orang pribadi.” (Wawancara bapak Anwar selaku calon wajib pajak pada tanggal 06 September 2018).

“ itu yang susah kalau buat akun e-registrasi harus pakai email, jadi harus dibuat lagi. (Wawancara bapak Adi selaku calon wajib pajak 06 September 2018)

Selanjutnya, pegawai Pelayanan KPP Pratama Palopo menjelaskan bahwa:

“ iya, memang kadang terjadi karena calon wajib pajak tersebut mungkin kurang teliti saat memasukkan email atau passwordnya, sehingga muncul kendala seperti username error”.(wawancara dengan salah seorang pelaksana pelayanan di KPP Pratama Palopo, Bapak Sali Prihastomo, Rabu, 06 September 2018)

Kemudian beliau menambahkan :

“ kadang calon wajib pajak itu merasa belum ada tanggapan dari kantor pajak palopo, sedangkan dia hanya mengecek aplikasi e-registrasi, padahal sebenarnya harus dicek di emailnya dia, kadang calon wajib pajak tersebut menelepon ke kantor dan meminta permohonan pendaftaran e-registrasinya segera disetujui, ternyata sudah ada tindak lanjut dari kantor pajak palopo, dalam artian permohonannya diminta untuk dilengkapi, atau permohonannya disetujui, dan rata-rata calon wajib pajak belum cek emailnya terlebih dahulu”.(wawancara dengan salah seorang pelaksana pelayanan di KPP Pratama

Palopo, Bapak Sali Prihastomo, Rabu, 06 September 2018)

Gambar 1 : Tampilan pertama Login e-registrasi



Sumber : Dokumentasi dari calon wajib pajak (e-registrasi)

Dari hasil wawancara informan di atas, dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa calon wajib pajak yang kurang paham tata cara pembuatan akun dan mengisi data-data yang diperlukan saat melakukan pendaftaran e-registrasi. Selanjutnya bila ada calon wajib pajak yang menemukan kesulitan bisa menelepon langsung ke kantor pajak palopo agar diberikan arahan untuk memperbaiki permohonan pendaftaran e-registrasi. (Accessibility and Convenience) e-registrasi sudah disediakan dengan baik oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan e-registrasi hal tersebut dapat dilihat dari beberapa calon wajib pajak yang masih menemukan beberapa kesulitan dalam melakukan pendaftaran e-registrasi. Baiknya pihak KPP Pratama Palopo mampu menampung aspirasi masyarakat/calon wajib pajak tentang kesulitan yang biasa ditemukan.

4. Accuracy (Kemampuan)

Keterampilan adalah suatu kemampuan untuk menggunakan akal, pikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah maupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Penerapan dan kegiatan yang dilakukan sehari-hari dalam melakukan pekerjaan penting dilakukan, sebab kemampuan sebagai ungkapan dan perwujudan diri individu termasuk kebutuhan pokok manusia yang bila terwujud memberikan rasa kepuasan dan rasa keberhasilan yang mendalam.

Kemampuan pegawai KPP Pratama Palopo menunjukkan apakah pelayanan berjalan baik setiap saat, ketelitian suatu laporan. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Tjiptono (2002:14). Mengemukakan beberapa unsur untuk

menilai kualitas jasa yang antara lain : Profesionalism and skill, yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi, maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah wajib pajak/masyarakat secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi wajib pajak/masyarakat terhadap kualitas pelayanan antara lain: Competence, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam proses pelayanan. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam meningkatkan mutu organisasi. Seseorang yang memiliki kinerja yang baik mampu membawa kemajuan organisasi dan sumber daya, yang ada akan di akui sebagai aset strategis institusi yang bekerja dalam kelompok pemerintahan dan instansi lainnya. Berikut salah satu wawancara dengan wajib pajak :

“ Waktu NPWP saya sudah di cetak ada kekeliruan tulisan alamat yang tidak sesuai dengan KTP saya”. (wawancara dengan ibu ni'mah. Jumat, 07 September 2018).

Kemudian pegawai KPP Pratama Palopo menjelaskan bahwa : “ Ada beberapa wajib pajak yang biasanya kurang paham tentang peraturan domisili saat melakukan pendaftaran permohonan e-registrasi, salah satunya yaitu posisi dia sekarang berada di Kota Palopo, tetapi Kartu Tanda Penduduk (KTP) berasal dari Kota Makassar, nah ini biasanya kalau pegawai kami kurang teliti bisa saja permohonan pendaftarannya di setuju, harusnya permohonan itu di tambahkan lagi surat domisili tempat tinggal sekarang, dan dikirim melalui email.” (wawancara salah satu pegawai KPP Pratama Palopo dengan bapak Muhammad Asnur, A.Md jumat 07 September 2018) Selanjutnya beliau menambahkan : “ Dan jika benar ada kekeliruan saat proses pendaftaran atau percetakan kartu, dari pihak kami akan sigap memperbaiki kekeliruan tersebut” (wawancara salah satu pegawai KPP Pratama Palopo dengan bapak Muhammad Asnur, A.Md, jumat 07 September 2018)

Dari hasil wawancara di atas penulis memperoleh gambaran bahwa melihat banyaknya calon wajib pajak yang masih menemukan kesulitan dalam menyelesaikan permohonan pendaftaran e-registrasi dengan benar, maka perlunya kemampuan pegawai saat memberikan informasi kepada calon wajib pajak yang menemukan kesulitan. Pelayanan prima dengan konsep perhatian artinya harus fokus terhadap perhatian calon wajib pajak. Perhatian terhadap calon wajib pajak dapat dilakukan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan dan

keinginan calon wajib pajak. Perhatian penuh yang diberikan kepada pegawai terhadap calon wajib pajak akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan disegani.

Dengan tingkat ketelitian pegawai saat melakukan pekerjaan, dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi dalam melakukan suatu pekerjaan, karena permohonan di buat dan diperiksa oleh pegawai pelayanan menggunakan sebuah aplikasi, serta belum adanya pegawai khusus atau operator yang mengelola aplikasi permohonan e-registrasi, sehingga terkadang permohonan e-registrasi menumpuk.

5. Responsiveness

Responsibilitas menurut Friedrich dalam Darwin (1997) merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya (Pendi, 2011), memiliki daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan. Responsibilitas menunjukkan seberapa baik terhadap situasi yang tidak seperti biasanya, dan apakah pegawai dapat memberikan pelayanan masalah secara cepat dan tepat. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai pelayanan, tentang bagaimana merespon keluhan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan kantor pajak palopo.

“waktu saya mendaftar NPWP Online , status permohonan ku itu tinggal di setuju atau di tolak, dan waktu saya telfon ke kantor itu permohonan ku sudah saya buat dua hari yang lalu, kayanya responnya kurang cepat. Makanya saya berulang kali menelfon” (wawancara dengan bapak rahmat, Senin 10 September 2018). Selanjutnya pegawai bagian pelayanan menjelaskan bahwa :

“ sebenarnya kami cepat merespon bila ada keluhan dari wajib pajak dan saya tekankan sekali lagi banyak calon wajib pajak yang kurang paham dan menganggap permohonan yang dia buat sudah benar, dan mereka juga langsung menelfon ke kantor dan meminta petugas menyetujui permohonan e-registrasinya tanpa mengecek ulang emailnya terlebih dahulu.

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis gambarkan bahwa, perlunya sikap responsivitas dan cepat tanggap terhadap masalah-masalah yang timbul saat melakukan proses pendaftaran e-registrasi. Dimensi responsiveness yaitu petugas perlu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Respon yang diberikan tentu harus dengan ramah agar pelanggan menanggapi respon dengan baik pula. Petugas

pelayanan juga harus melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat agar pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Selanjutnya petugas harus mampu merespon semua keluhan dari pelanggan dengan sikap yang ramah dan santun. Sikap yang di terapkan oleh pegawai pelayanan KPP Pratama Palopo sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari respon pegawai saat menerima keluhan dari wajib pajak yang menemui kesulitan saat melakukan proses pendaftaran *e-registrasion*

PEMBAHASAN

1. *Time and Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Waktu dan jadwal proses persetujuan permohonan pembuatan NPWP online (*e-registration*) tidak ada jangka waktu untuk proses menyelesaikan permohonan calon wajib pajak, karena belum adanya notifikasi dari aplikasi *e-registration*, jadi pegawai harus mengrefresh kembali aplikasinya agar permohonan baru *e-registration* itu muncul dan dapat langsung di kerjakan bila permohonan dari calon wajib pajak sudah benar dan memenuhi persyaratan. Dari segi waktu dan jadwal pelayanan *e-registrations* sudah baik, hal ini dapat di lihat dari calon wajib pajak yang dapat melakukan pendaftaran kapan dan dimana saja dengan mengakses situs resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu aplikasi <http://www.pajak.go.id> ,tetapi masih terdapat beberapa masalah yang masih perlu di perbaiki, hal ini dapat di lihat dari segi pemberitahuan (notifikasi) yang belum bisa mengupdate pemberitahuan baru permohonan *e-registration*.

2. *Courtesy* (Sikap Sopan)

Banyaknya kegagalan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bermutu, responsive, dapat dipercaya, dan memiliki etika pelayanan yang baik lebih disebabkan karena sumber daya manusia, . Menurut Koo, Koo dan Tao (1998), sikap pegawai adalah salah satu unsur yang paling penting dalam suatu instansi, karena sikap seseorang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk memberikan kesan pertama yang memuaskan masyarakat, dalam hal pelayanan. Seperti contohnya di Kantor Pajak Palopo yang menerapkan 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Dan bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, dan apakah petugas cukup ramah dan sopan. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Gaspersz (1997:2). Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan

dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan.

Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain, Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan wajib pajak. *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap wajib pajak. Untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya kepada wajib pajak baik secara langsung maupun melalui telepon maka perlu di tetapkan suatu standar pelayanan kepada wajib pajak dalam rangka menjaga etika dan citra layanan petugas pajak secara profesional agar wajib pajak terlayani dan pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan pajak.

3. *Accessibility and Convenience* (aksesibilitas dan kenyamanan)

Sikap pelayanan yang diberikan pegawai KPP Pratama Palopo telah memenuhi standar operasional pelayanan, dari segi administrasi maupun pelayanan terhadap calon wajib pajak yang melakukan pendaftaran secara *e-registrasion*. Karena dengan kerendah hati kita dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon wajib pajak. Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan, sikap seseorang terhadap suatu obyek adalah perasaan mendukung atau memihak, maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak pada obyek tersebut (Thurstone, et al 1983).

4. *Accuracy* (Ketepatan)

Teknologi informasi sudah menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Memperoleh informasi dengan mudah, cepat, kapanpun dan dimanapun menjadi sesuatu yang dibutuhkan masyarakat. Menyadari tuntutan masyarakat akan informasi dan pelayanan yang mudah dan cepat Direktorat Jenderal Pajak menyiapkan aplikasi berbasis online. Dengan adanya aplikasi *e-registrasion* menunjukkan apakah situs resmi Direktorat Jenderal Pajak mudah di akses, dan apakah prosedur yang di terapkan sudah sederhana. *Accessibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat atau wajib pajak. *Convenience* (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah

diperoleh dan dilaksanakan masyarakat atau wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan website untuk memudahkan masyarakat melakukan pendaftaran NPWP secara online, hal ini dilakukan agar calon wajib pajak tidak menemukan kesulitan dalam melakukan pendaftaran dan lebih mengefisienkan waktu calon wajib pajak. Masih ada beberapa calon wajib pajak yang kurang paham tata cara pembuatan akun dan mengisi data-data yang diperlukan saat melakukan pendaftaran *e-registrasi*. Selanjutnya bila ada calon wajib pajak yang menemukan kesulitan bisa menelepon langsung ke kantor pajak palopo agar diberikan arahan untuk memperbaiki permohonan pendaftaran *e-registrasi*. *Accessibility and Convenience, e-registrasi* sudah disediakan dengan baik oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan *e-registrasi* hal tersebut dapat dilihat dari beberapa calon wajib pajak yang masih menemukan beberapa kesulitan dalam melakukan pendaftaran *e-registrasi*. Baiknya pihak KPP Pratama Palopo mampu menampung aspirasi masyarakat/calon wajib pajak tentang kesulitan yang biasa ditemukan.

5. Responsiveness (responsif)

Keterampilan adalah suatu kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah maupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Penerapan dan kegiatan yang dilakukan sehari-hari dalam melakukan pekerjaan penting dilakukan, sebab kemampuan sebagai ungkapan dan perwujudan diri individu termasuk kebutuhan pokok manusia yang bila terwujud memberikan rasa kepuasan dan rasa keberhasilan yang mendalam.

Kemampuan pegawai KPP Pratama Palopo menunjukkan apakah pelayanan berjalan baik setiap saat, ketelitian suatu laporan. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Tjiptono (2002:14). Mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain : Profesionalisme dan skill, yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi, maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah wajib pajak/masyarakat secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi wajib pajak/masyarakat terhadap kualitas pelayanan antara lain: *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam proses pelayanan. Sumber daya manusia mempunyai

peran penting dalam meningkatkan mutu organisasi. Seseorang yang memiliki kinerja yang baik mampu membawa kemajuan organisasi dan sumber daya, yang ada akan diakui sebagai aset strategis institusi yang bekerja dalam kelompok pemerintahan dan instansi lainnya memperoleh gambaran bahwa melihat banyaknya calon wajib pajak yang masih menemukan kesulitan dalam menyelesaikan permohonan pendaftaran *e-registrasi* dengan benar, maka perlunya kemampuan pegawai saat memberikan informasi kepada calon wajib pajak yang menemukan kesulitan. Pelayanan prima dengan konsep perhatian artinya harus fokus terhadap perhatian calon wajib pajak. Perhatian terhadap calon wajib pajak dapat dilakukan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan dan keinginan calon wajib pajak. Perhatian penuh yang diberikan kepada pegawai terhadap calon wajib pajak akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan disegani.

Responsibilitas menurut Friedrich dalam Darwin (1997) merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya (Pendi, 2011), memiliki daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan. Responsibilitas menunjukkan seberapa baik terhadap situasi yang tidak seperti biasanya, dan apakah pegawai dapat memberikan pelayanan masalah secara cepat dan tepat. Proses pendaftaran *e-registrasi*. Dimensi *responsiveness* yaitu petugas perlu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Respon yang diberikan tentu harus dengan ramah agar pelanggan menanggapi respon dengan baik pula. Petugas pelayanan juga harus melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat agar pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Selanjutnya petugas harus mampu merespon semua keluhan dari pelanggan dengan sikap yang ramah dan santun. Sikap yang diterapkan oleh pegawai pelayanan KPP Pratama Palopo sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari respon pegawai saat menerima keluhan dari wajib pajak yang menemui kesulitan saat melakukan proses pendaftaran *e-registrasi*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo dapat dilihat dari lima indeks kualitas pelayanan menurut Rassel dan Taylor, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Time dan Timeliness (Waktu dan Jadwal)

Kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo ditinjau dari waktu dan jadwal pelayanan yaitu belum maksimal karena belum adanya petugas yang ditunjuk untuk menjadi operator e-registration. Belum ada jangka waktu yang di tentukan untuk proses penyelesaian persetujuan permohonan pembuatan NPWP Online, mengakibatkan pegawai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara online.

2. Courtesy (Sikap)

Sikap petugas dalam memberika pelayanan secara online kepada calon wajib pajak sudah baik, hal ini bisa dilihat dari sikap pegawai saat menerima keluhan dari calon wajib pajak, dengan sigap pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo memberikan penjelasan dan pengarahan kepada calon wajib pajak yang menemui kesulitan saat melakukan proses pendaftaran pembuatan NPWP e-registration.

3. Accessibility and Convenience (Akses dan Kemudahan)

Akses dan kemudahan yang di berikan Direktorat Jenderal Pajak untuk masyarakat yang ingin mengurus administrasi perpajakannya di buat mudah dan fleksibel, seperti contohnya aplikasi e-registration untuk melakukan pendaftaran NPWP Online, agar masyarakat atau calon wajib pajak yang ingin mendaftarkan dirinya tidak perlu lagi jauh” pergi ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo, tetapi masih banyak calon wajib pajak yang masih kurang paham tentang apa saja persyaratan dan prosedur yang di minta saat melakukan proses pendaftaran NPWP Online.

4. Accuracy (Kemampuan)

Melihat banyaknya calon wajib pajak yang masih menemukan kesulitan dalam menyelesaikan permohonan pendaftaran e-registration dengan benar, maka perlunya kemampuan pegawai saat memberikan informasi kepada calon wajib pajak yang menemukan kesulitan. Dengan tingkat ketelitian pegawai saat

melakukan pekerjaan, dapat meminimalisirkan kesalahan yang terjadi dalam melakukan suatu pekerjaan, karena permohonan di buat dan diperiksa oleh pegawai pelayanan menggunakan sebuah aplikasi., serta belum adanya pegawai khusus atau operator yang mengelola aplikasi permohonan e-registrasion, sehingga terkadang permohonan e-registrasion menumpuk.

5. Responsiveness

Sikap responsivitas dan cepat tanggap terhadap masalah-masalah yang timbul saat melakukan proses pendaftaran e-registrasion, Sikap yang di terapkan oleh pegawai pelayanan KPP Pratama Palopo sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari respon pegawai saat menerima keluhan dari wajib pajak yang menemui kesulitan saat melakukan proses pendaftaran e-registrasion.

REERENSI

Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.

Soemitro Rochmat, 2007. Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan. Bandung: Eresco.

Direktorat Jenderal Pajak. 2010. Layanan E-Registration <http://www.pajak.go.id>

Direktorat Jenderal Pajak 2010. Tata cara pendaftaran NPWP Online <http://www.pajak.go.id>

Undang-Undang Peraturan Direktur Jenderal Pajak Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-20/PJ/2013. tentang Penerapan pembuatan NPWP secara e-registration/online berlaku sejak tanggal 30 Mei 2013 .