

**ANALISIS KINERJA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN
KONSULTASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris di KP2KP Padangpanjang)**

Yuskar

Resi Amelia

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

Email: yuskar_munaf@yahoo.co.id

ABSTRACT

The objective of this research are to analyze and find out the effect of performance of tax office which is consist of indicator varibel productivity, responsiveness, quality of service, responsibility and accountability to tax compliance of tax payer. This is the emperical study in tax office of Padangpanjang. The research data was obtained through questionnaire with 60 respondent involves taxpayers in tax office of Padangpanjang. Sample taken by purposive sampling. The method of data analysis used is doubled regression. The result of research show that partially, only indicator responsibility have effect on tax compliance. The analysis show that together, independent varibels have a significant simultaneous effect to tax compliance of taxpayer at tax office of Padangpanjang.

Keywords : performance, productivity, responsiveness, quality of service, responsibility, accountability, tax compliance.

PENDAHULUAN

Setiap tahunnya kebutuhan dana anggaran yang harus dipenuhi oleh negara terus meningkat, akibatnya pemerintah harus menggiatkan penerimaan negara yang berasal dari pajak. Upaya tersebut kemudian diwujudkan dalam bentuk reformasi perpajakan yang tujuan utamanya adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan. Diharapkan kepercayaan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sekaligus mendorong peningkatan penerimaan pajak.

Reformasi Perpajakan di Indonesia telah dilakukan sejak tahun 1983 dimulai dengan pemberlakuan *self assessment system* pada tahun 1984, kemudian dilanjutkan dengan reformasi pajak tahun 1994 dan 1997 melalui perubahan Undang-Undang Perpajakan, dan terakhir reformasi pajak pasca tahun 1997 dengan melakukan reformasi birokrasi perpajakan berupa perubahan-perubahan baik dalam peraturan

perundang-undangan dibidang perpajakan, reorganisasi Ditjen Pajak, maupun modernisasi informasi teknologi (Bawazier, 2011:1).

Rendahnya kepatuhan wajib pajak ini tidak terlepas dari persepsi masyarakat yang masih menganggap jeleknya kinerja organisasi pemerintah. Masyarakat sering mengeluhkan layanan instansi pemerintah yang tergolong terlalu birokratis, berbelit-belit, tidak efisien, dan dalam pemberian layanan tertentu banyak penyelewengan tanggung jawab serta kurangnya kompetensi aparat dalam memberikan pelayanan yang profesional (www.reform.depkeu.go.id, 2013).

Mencapai kepatuhan wajib pajak yang tinggi memang bukanlah hal mudah untuk diwujudkan. Ditjen pajak harus terus memperbaiki kinerja birokrasi perpajakannya agar kepuasan wajib pajak dapat dicapai. Hal ini secara tidak langsung mengindikasikan bahwa kinerja yang memuaskan tidak lagi hanya tuntutan bagi organisasi sektor privat semata melainkan juga tuntutan terhadap organisasi publik (Saniadi, 2008:1).

Demi tercapainya kinerja publik yang memuaskan, Ditjen Pajak terus menerus melakukan pembenahan dalam sistem perpajakan yang ada untuk mendukung tercapainya prinsip *good governance*. Dua aspek penting yang diperhatikan dalam prinsip *good governance* adalah aspek pelayanan prima oleh instansi pajak dan aspek pengawasan kepatuhan bagi wajib pajak (Sumantry, 2011:18).

Melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Ditjen Pajak membentuk KP2KP yang berada di bawah kontrol KPP induk sebagai tempat pemberian layanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat. Pembentukan KP2KP ini dimaksudkan untuk memenuhi kedua aspek dalam prinsip *good governance* tersebut yaitu mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan prima dari instansi pajak dan memudahkan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak terdaftar.

Peranan penting KP2KP dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak lebih besar jika dibandingkan dengan KPP Induk. KP2KP merupakan instansi vertikal dari

KPP induk yang hanya memiliki sedikit pegawai, sistem offline dalam memproses SPT wajib pajak serta wajib pajak yang dilayani oleh KP2KP cenderung lebih banyak mengingat kedudukan KPP Induk jauh dari wilayah kerjanya (Khozin, 2013, www.pajak.go.id).

Pada kenyataannya di lapangan, pembentukan KP2KP pun belum sepenuhnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah tempat KP2KP tersebut berada. Salah satu contoh adalah KP2KP Padangpanjang. Haidar Tanjung (2013), Kepala KP2KP Padangpanjang, menegaskan bahwa meski tugas dan fungsi KP2KP telah dilaksanakan sebaik mungkin, masih banyak wajib pajak yang mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP hanya untuk kepentingan lain, bukan atas dasar kesadaran akan kewajibannya sebagai wajib pajak atau melaporkan pajaknya tanpa disertai kepatuhan untuk membayar.

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Padangpanjang, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai kinerja KP2KP selama ini. Mengingat pengguna jasa perpajakan yang paling besar kontribusinya terhadap penerimaan pajak adalah wajib pajak maka penilaian kinerja tersebut harus dilihat berdasarkan sudut pandang wajib pajak. Hal ini untuk melihat bagaimana pendapat wajib pajak terhadap kinerja KP2KP dan apakah kinerja KP2KP tersebut sudah benar-benar mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajaknya sebagaimana yang telah tercantum dalam tugas dan fungsi KP2KP.

Menurut Dwiyanto, 1995 (dalam Sugiyarti, 2009:10), penilaian kinerja layanan publik hendaknya tidak hanya dilakukan dari aspek yang melekat pada organisasi publik saja seperti efektivitas dan efisiensi tetapi juga harus memperhatikan aspek akuntabilitas, kepuasan pelayanan dan responsivitas dari sisi pengguna jasa. Kelima aspek penting dalam penilaian kinerja organisasi publik yaitu *Produktivitas* yang diwujudkan dengan efektifitas dan efisiensi pelayanan, *Responsivitas* berupa sikap cepat tanggap dalam menangani kebutuhan, aspirasi dan keluhan wajib pajak, *Kualitas layanan* yang memuaskan dari aparatur pajak saat berinteraksi langsung dengan wajib pajak, *Responsibilitas* yang tampak dari pelaksanaan prinsip administrasi dan kebijakan pajak yang benar, dan *Akuntabilitas*

kantor pajak dalam menyediakan program pelayanan, penyuluhan dan konsultasi yang selalu mengedepankan wajib pajak, memberikan perhatian khusus terhadap permasalahan wajib pajak melalui transparansi informasi dan sesuai dengan asas keadilan untuk semua wajib pajak tanpa terkecuali serta kebijakan yang selalu berorientasi kepada kepentingan wajib pajak.

Subroto dan Yamit (2004) dalam melakukan penilaian kinerja, menggunakan indikator kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelima indikator kinerja tersebut berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan. Penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, menggunakan variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, perspektif efektivitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen. Hasil menunjukkan bahwa kesadaran dalam membayar pajak serta kualitas pelayanan aparat pajak dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak sedangkan sikap wajib pajak terhadap pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian Fadilah *et al* (2013) yang menggunakan enam faktor pelayanan prima sebagai variabel independen untuk mengukur variabel dependen kepuasan wajib pajak. Enam faktor tersebut adalah kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dan sikap. Hasil penelitian menunjukkan keenam faktor pelayanan prima tersebut berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang menerima pelayanan pada KPP Malang Utara.

Penelitian terdahulu cenderung hanya menggunakan salah satu indikator dari variabel kinerja seperti variabel kualitas pelayanan (penelitian Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Selain itu, penelitian mengenai kinerja juga kebanyakan dilakukan kepada organisasi publik selain kantor pelayanan pajak (seperti penelitian Subroto dan Yamit, 2004) padahal kantor pelayanan pajak khususnya KP2KP memiliki andil yang cukup besar bagi negara untuk membantu mengumpulkan penerimaan pajak. Penelitian saat ini mirip dengan penelitian yang dilakukan Fadilah

et al (2013), hanya saja dalam penelitian kali ini peneliti lebih menitikberatkan pada kinerja dari kantor pajak dan pengaruhnya kepada kepatuhan wajib pajak, tidak hanya sebatas meneliti kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan prima dari aparatur pajak saja.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan penelitian sebelumnya maka peneliti akan mengkaji kinerja KP2KP dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KP2KP Padangpanjang. Pemilihan Kota Padangpanjang sebagai tempat penelitian didasarkan kepada informasi dari wawancara dengan kepala KP2KP mengenai wajib pajak di Kota Padangpanjang yang belum sepenuhnya dapat dikatakan patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya serta kemudahan dalam melakukan penelitian. Indikator kinerja yang dipakai menggunakan indikator kinerja yang dikembangkan Dwiyanto (1995). Indikator ini dipilih karena aspek yang dipakai mempertimbangkan aspek pengguna jasa. Ukuran ini sesuai untuk digunakan dalam kajian penelitian saat ini mengenai pengaruh kinerja terhadap kepatuhan wajib pajak dimana penilaian kinerja kantor pelayanan pajak akan dilihat dari sudut pandang wajib pajak. Tujuan penelitian ini ingin menguji kebenaran mengenai permasalahan kinerja KP2KP Padangpanjang terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP tersebut.

KAJIAN TEORITIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam UU No. 16 tahun 2009, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban yang melekat pada diri wajib pajak seharusnya mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap aturan perpajakan yang ada.

Kewajiban seorang wajib pajak (Mardiasmo, 2011:56) adalah: a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP; b) melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP; c) menghitung dan membayarkan pajak dengan benar; d)

mengisi SPT dengan benar dan melaporkannya ke KPP pada jangka waktu yang telah ditentukan; e) menyelenggarakan pembukuan/pencatatan; f) jika diperiksa, wajib memperlihatkan dan meminjamkan buku/catatan, dokumen terkait objek yang terutang pajak dan memberi kesempatan pada petugas untuk memasuki tempat guna kelancaran pemeriksaan; g) dalam waktu mengungkapkan pembukuan jika terdapat kewajiban yang harus dirahasiakan maka kewajiban merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan. Jika dalam menjalankan kewajibannya, wajib pajak sudah memenuhi kriteria-kriteria seperti mendaftarkan diri ke KPP, menghitung dan memotong pajak dengan benar, menyampaikan SPT dan membayar tunggakan pajak maka wajib pajak sudah dapat dikatakan patuh.

Kantor pajak memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada semua pihak pengguna jasa perpajakan khususnya wajib pajak. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut harus sesuai dengan kode etik kepegawaian pajak dan perumusan indikator kinerja yang ditetapkan.

Menurut Moh. Pabundu Tika (2006:121) kinerja didefinisikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/ kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Sejalan dengan pernyataan Nurhaya (2009:18), Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya atau sebagai gambaran mengenai tentang besar kecilnya hasil yang dicapai dari suatu kegiatan baik dilihat secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan visi, misi dan tujuan organisasi.

Hasil pencapaian kerja atau kinerja tersebut dapat memberikan hasil yang baik atau kurang baik. Kinerja yang baik dapat terlihat dengan adanya pencapaian kerja yang sesuai dengan visi, misi, dan sasaran kantor pajak. Menurut Dwiyanto, 1995 (dalam Sugiyarti, 2009:11), terdapat lima aspek penting dalam kinerja organisasi sektor publik yaitu :

1. Produktivitas, tidak hanya diukur dari segi efisiensi saja melainkan juga dari segi efektifitas pelayanan. Dan biasanya dipahami sebagai rasio input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting*

office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan.

2. Responsivitas, adalah kemampuan kantor pajak untuk mampu mengenali kebutuhan wajib pajak, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas publik menunjukkan kemampuan kantor pajak dalam memenuhi visi dan tujuannya yang sesuai dengan aspirasi dari wajib pajak guna memenuhi kebutuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, indikator responsivitas dikaitkan secara langsung sebagai salah satu indikator kinerja. Responsivitas yang rendah akan menunjukkan kinerja yang rendah pula dari kantor pajak.
3. Kualitas Pelayanan, Kualitas pelayanan menjadi isu penting dalam menjelaskan kinerja suatu organisasi publik seperti kantor pajak. Banyaknya pandangan negatif mengenai kantor pajak menyebabkan ketidakpuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan yang ada. Dengan demikian, kualitas layanan dapat dijadikan sebagai salah satu aspek penting dalam indikator keberhasilan kinerja kantor pajak sebagai organisasi publik. Informasi mengenai kepuasan atas kualitas layanan mudah didapatkan melalui media massa atau diskusi publik sehingga kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan disini dapat digunakan sebagai parameter pengukur kinerja instansi pajak.
4. Responsibilitas, menggambarkan apakah pelaksanaan kegiatan instansi pajak telah sesuai dengan prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan perpajakan baik secara implisit maupun eksplisit. Prinsip responsibilitas ini bisa saja berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi

publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang dikembangkan dalam masyarakat.

Pengaruh Produktivitas KP2KP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Produktivitas diwujudkan dalam bentuk efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak yang direalisasikan dalam bentuk administrasi perpajakan yang baik. Kantor pajak harus melakukan upaya produktif seperti penyediaan prosedur yang sederhana, penggunaan sarana dan prasarana secara optimal, dan ketepatan waktu penyelesaian berkas WP agar dapat menunjang kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya. Nopikasari (2013:11) menyimpulkan bahwa penyediaan prosedur pelayanan yang diberikan sederhana, persyaratan teknik dan administratif yang jelas, dan penggunaan sarana pelayanan yang memadai dalam bidang teknologi informasi dapat mewujudkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya mendaftarkan diri sebagai WP, membayar pajak tepat waktu serta menyampaikan SPT dengan lengkap. Hal ini dapat diartikan bahwa produktivitas KP2KP dalam menyediakan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak akan menentukan patuh atau tidak patuhnya wajib pajak. Jika produktivitas yang diberikan baik maka kepatuhan wajib pajak dapat dicapai, begitupun sebaliknya. Hasil yang sama juga diperoleh Haris dan Bahri (2003:85) yang mengemukakan bahwa penyediaan prosedur perpajakan guna memudahkan pelayanan kepada wajib pajak memang dapat mendorong dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada hakekatnya, penyediaan pelayanan yang efektif dan efisien memang ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, jika prosedur pelayanan yang diterapkan telah dianggap dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan tinggi seiring dengan kepuasan wajib pajak tersebut.

H₁.: Produktivitas KP2KP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Responsivitas KP2KP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kemampuan mengenali dan menyelesaikan masalah wajib pajak merupakan bentuk responsivitas yang harus dimiliki oleh KP2KP sebagai organisasi publik.

Rahman (2010:1) membuktikan bahwa responsivitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Responsivitas pelayanan yang dimaksud adalah adanya kecepatan dan ketepatan daya tanggap kantor pajak dalam menyelesaikan kesulitan wajib pajak. Hasil penelitian Albari (2009:11) juga membuktikan bahwa responsivitas yang ditampilkan oleh aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak. Namun Albari (2009:11) menjelaskan bahwa pengaruh responsivitas dalam memberikan pelayanan bersifat tidak langsung karena kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh variabel kepuasan wajib pajak, yang artinya kepatuhan wajib pajak baru dapat dicapai apabila wajib pajak telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak.

H₂. Responsivitas KP2KP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Layanan KP2KP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak bergantung pada bagaimana aparat pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak pada saat aparat pajak berinteraksi dengan wajib pajak. Agar kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai maka aparat pajak harus memiliki sikap profesional dan sikap mental siap melayani para wajib pajak sebaik mungkin. Pemberian pelayanan berkualitas secara profesional kepada wajib pajak akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut (Jatmiko, 2006:68). Hasil penelitiannya Hardiningsih (2011:138) menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak adalah tersedianya pelayanan yang berkualitas oleh aparat pajak. Fakta yang sama juga diungkapkan oleh Aryobimo (2012:39), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

H₃. Kualitas layanan KP2KP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Responsibilitas KP2KP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Responsibilitas dinilai dari bentuk tanggung jawab pegawai KP2KP dapat menjalankan kegiatan perpajakan sesuai dengan kebijakan dan program pajak yang

telah ditetapkan sebelumnya. Bentuk tanggung jawab tersebut tercermin ketika aparaturnya menjalankan tugasnya dengan baik, penuh kedisiplinan dan ditunjang oleh kemampuan dan pengetahuan perpajakan yang baik. Hasil penelitian Supanji (2002:148) membuktikan bahwa bentuk tanggung jawab pegawai yang tinggi dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak yang menerima pelayanan.

Supanji (2002) menyimpulkan bahwa persepsi yang baik dari wajib pajak terhadap tanggung jawab pegawai menunjukkan kepuasan wajib pajak itu sendiri. Dampaknya terhadap wajib pajak adalah wajib pajak tidak akan enggan untuk membayar pajak sehingga penerimaan pajak negara dapat ditingkatkan. Kepatuhan wajib pajak juga didorong oleh kepuasan wajib pajak atas pelayanan tersebut. Dengan kata lain, jika tanggung jawab KP2KP sudah memuaskan menurut wajib pajak maka wajib pajak tidak akan enggan membayarkan pajak mereka atau dengan kata lain kepatuhan wajib pajak akan dapat tercapai.

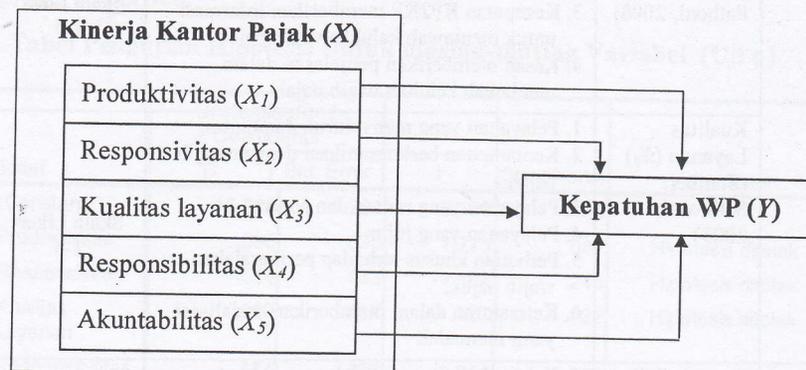
H4. Tanggung jawab KP2KP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Akuntabilitas KP2KP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban kantor pajak terhadap kebutuhan, aspirasi dan kepercayaan yang diberikan oleh wajib pajak melalui kebijakan yang sesuai dengan nilai dan harapan wajib pajak. Akuntabilitas dinilai bukan hanya berdasarkan pertanggungjawaban dalam pelaporan keuangan semata melainkan diukur dari segi kesesuaiannya dengan norma yang berlaku pada diri wajib pajak seperti asas keadilan, transparansi, atau adanya manfaat yang dirasakan wajib pajak. Hutagaol *et al* (2007:192) menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak berupa akuntabilitas, transparansi, perlakuan adil dalam perpajakan dan penegakan hukum serta sanksi yang tegas. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, pemerintah akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan membentuk pemerintahan yang *good governance*. Hasil serupa juga didapatkan oleh Rahman (2010:1) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh akuntabilitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Akuntabilitas yang dimaksudkan adalah respons yang baik dari KP2KP dalam memproses berkas wajib pajak.

H₅. Akuntabilitas KP2KP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak



Gambar 1. Kerangka Teori

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian verifikatif, Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar pada KP2KP Padangpanjang, baik wajib pajak perseorangan maupun wajib pajak Badan. Sampel adalah Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang sudah pernah menikmati pelayanan KP2KP secara langsung. Jumlah sampel yang peneliti gunakan sebanyak 60 responden. Hal ini berdasarkan pertimbangan kesulitan mendapatkan responden serta efisiensi waktu dan biaya

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel:

Tabel 1 Definisi Operasional

Variabel	Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Skala Pengukuran	No
Kinerja (X)	Produktivitas (X ₁) (Sumber: Kurniati, 2012)	1. Kejelasan prosedur dan syarat layanan;	Skala Likert 1-5	1
		2. Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit;		2
		3. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan;		3
		4. Sarana pelayanan yang memadai.		4

Variabel	Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Skala Pengukuran	No
	Responsivitas (X_2) (Sumber: Rusydi dan Fathoni, 2008)	1. Kesigapan dalam memberikan pelayanan; 2. Daya tanggap dalam memahami kesulitan wajib pajak; 3. Kecepatan KP2KP memberikan informasi untuk menjawab keluhan wajib pajak 4. Kesan memberikan penjelasan dalam menjawab keluhan wajib pajak	Skala Likert 1-5	5 6 7 8
	Kualitas Layanan (X_3) (Sumber: Setiawati, 2003)	1. Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas; 2. Kemampuan berkomunikasi dengan wajib pajak 3. Pelayanan yang ramah dan sopan; 4. Pelayanan yang jujur 5. Perhatian khusus terhadap permasalahan wajib pajak; 6. Keteraturan dalam memberikan sosialisasi yang memadai.		9 10 11 12 13 14
Kinerja (X)	Responsibilitas (X_4) (Sumber: Fardhani, 2010)	1. Keberadaan pegawai dalam membantu kesulitan WP 2. Kesan adanya tanggungjawab dalam melayani kesulitan WP 3. Pengetahuan perpajakan secara detail 4. Kemampuan dalam melaksanakan tugas	Skala Likert 1-5	15 16 17 18
	Akuntabilitas (X_5) (Sumber: Fadilah, 2012 dan Armunanto, 2005)	1. Tindakan terhadap permohonan NPWP yang tidak memenuhi persyaratan 2. Perlakuan yang sama bagi WP 3. Keterbukaan informasi dalam pelayanan pajak. 4. Kemudahan WP dalam memberikan saran dan kritik 5. kemudahan WP untuk memperoleh informasi pajak	Skala Likert 1-5	19 20 21 22 23
Kepatuhan wajib pajak (Y) (Sumber: Fahmi dan Misra, 2012)		1. WP mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela. 2. WP mengisi SPT dengan benar; 3. Menyerahkan berkas SPT secara lengkap; 4. Menyampaikan SPT tepat waktu; 5. Melakukan pembukuan/pencatatan secara konsisten; 6. WP menghitung pajaknya dengan benar; 7. WP selalu membayar kekurangan pajaknya sebelum pemeriksaan.	Skala Likert 1-5	24 25 26 27 28 29 30

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak baik orang pribadi maupun badan. Jumlah kuesioner yang

disebarkan sebanyak 60 kuesioner dengan memakan waktu selama 4 minggu. Dari total 60 kuesioner tersebut, hanya sebanyak 34 kuesioner yang dapat di olah, hal ini dikarenakan 2 kuesioner tidak kembali dan 24 kuesioner lagi gugur karena tidak di isi lengkap oleh responden.

Tabel Pengujian Hipotesis Untuk masing-masing Variabel (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Signifikansi	Keterangan
	B	Std. Error			
1(Constant)	16.812	5.261	3.196	.003	
Produktivitas	.590	.333	1.775	.087	Hipotesis ditolak
Responsivitas	-.514	.433	-1.188	.245	Hipotesis ditolak
Kualitas Layanan	.110	.487	.227	.822	Hipotesis ditolak
Responsibilitas	.874	.426	2.051	.050	Hipotesis diterima
Akuntabilitas	-.278	.392	-.711	.483	Hipotesis ditolak

a. Dependent Varibel: Kepatuhan WP

Pengaruh Produktivitas KP2KP terhadap Kepatuhan wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama didapatkan hasil bahwa produktivitas KP2KP tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KP2KP Padangpanjang, hal ini disebabkan oleh adanya pengaruh faktor lain seperti rendahnya tingkat kemauan dan kesadaran wajib pajak. Berdasarkan temuan selama penelitian didapatkan tanggapan langsung dari wajib pajak bahwa keinginan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka lebih didorong oleh kesadaran dan kemauan masing-masing wajib pajak untuk mendaftarkan diri menjadi WP atau membayar pajak, daripada disebabkan oleh pelayanan yang efektif dan efisien KP2KP. Dengan kata lain, masalah kepatuhan wajib pajak bergantung kepada pilihan wajib pajak itu sendiri. Selain itu, juga terdapat ketidakpuasan wajib pajak terhadap beberapa item produktivitas berupa kecepatan pemberian pelayanan dan sarana pelayanan KP2KP yang dibuktikan dengan hasil statistik terhadap item produktivitas KP2KP dimana ketidakpuasan wajib pajak muncul akibat masih kurangnya ketersediaan sarana pelayanan yang memadai dan prosedur pelayanan yang rumit dan lama. Hal ini mengindikasikan

bahwa untuk memperoleh kepatuhan wajib pajak maka faktor kepuasan terhadap produktivitas haruslah diperhatikan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh Haris dan Bahri (2010) yang menyatakan bahwa perwujudan proses administrasi layanan yang lebih efektif dan efisien dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Alasannya adalah adanya perbedaan responden dalam penelitian. Sampel responden penelitian yang digunakan Haris dan Bahri (2010) adalah WP PBB pada KPP sedangkan penelitian saat ini adalah WP OP dan Badan pada KP2KP. Dilihat dari sudut pandang tempat pelayanan pajak, KPP memiliki sarana pelayanan yang lebih memadai dan memiliki banyak pegawai sedangkan KP2KP merupakan instansi yang bertugas membantu KPP per wilayah yang memiliki keterbatasan sarana pelayanan serta pegawai yang lebih sedikit. Oleh sebab itu, terdapat perbedaan sudut pandang antara wajib pajak yang menerima pelayanan pada KPP dengan wajib pajak yang menerima pelayanan pada KP2KP dalam hal produktivitas kantor pajak.

Pengaruh Responsivitas terhadap Kepatuhan wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dibuktikan bahwa responsivitas memiliki hubungan negatif dan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti tidak terdapat hubungan antara peningkatan responsivitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara logika, semakin baik responsivitas KP2KP seharusnya akan berdampak baik terhadap kepatuhan wajib pajak namun hasil analisis data menunjukkan sebaliknya.

Hal ini kemungkinan disebabkan oleh banyaknya wajib pajak yang memiliki persepsi negatif terhadap kantor pajak dan pajak itu sendiri meskipun responsivitas yang ditampilkan KP2KP sudah baik. Wajib pajak masih memiliki pandangan bahwa pajak merupakan beban yang terpaksa mereka bayarkan dan tidak memiliki manfaat nyata bagi mereka. Banyak dari wajib pajak mengeluhkan berlakunya ketentuan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah kurang memperhatikan kondisi dan kebutuhan dari wajib pajak. Wajib Pajak merasa enggan membayar pajak karena dianggap terlalu memberatkan bagi mereka. Apalagi banyaknya pemberitaan mengenai korupsi pajak yang dilakukan oleh pegawai pajak semakin memperburuk

persepsi calon wajib pajak dan wajib pajak mengenai kantor pajak. Persepsi negatif ini kemudian mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sedangkan calon wajib pajak yang telah memenuhi ketentuan pajak menjadi enggan untuk mendapatkan NPWP.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Albari (2009) yang menyatakan bahwa indikator responsivitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Alasan perbedaannya adalah perbedaan jumlah sampel responden yang digunakan. Albari (2009) menggunakan 191 responden wajib pajak sedangkan penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 34 responden yang disebabkan oleh sulitnya mencari responden wajib pajak yang mau mengisi kuesioner.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga dibuktikan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, kualitas layanan terbukti tidak mampu mendorong kepatuhan wajib pajak. Hasil statistik frekuensi jawaban responden menunjukkan penilaian terendah mengenai kualitas pelayanan KP2KP adalah sosialisasi dan konsultasi yang memadai. Banyak wajib pajak yang menyatakan bahwa mereka tidak puas karena kurang mendapat sosialisasi langsung dari KP2KP sehingga mereka tidak tahu menahu mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak cenderung mendapatkan pengetahuan dan pemahaman pajak dari belajar sendiri, sehingga pemahaman mereka terhadap pajak tentu hanya sebatas apa yang mereka pelajari. Jika demikian, wajib pajak tidak akan terdorong untuk patuh bila pemahaman dan pengetahuan mereka rendah dan kurangnya pemberian sosialisasi perpajakan. Hal ini juga berlaku pada calon wajib pajak. Masih rendahnya pengetahuan perpajakan dan persepsi negatif calon wajib pajak harusnya menjadi perhatian utama bagi KP2KP dalam melaksanakan sosialisasi.

Hasil ini berbeda dengan penelitian Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terjadi akibat perbedaan responden dan jumlah sampel yang digunakan. Jika dalam penelitian

Jatmiko (2006) menggunakan sampel WP OP dengan jumlah sampel 100 responden, penelitian saat ini menggunakan sampel WP OP dan Badan dengan jumlah sampel hanya sebanyak 34 responden dikarenakan kesulitan mencari responden yang mau mengisi kuesioner.

Pengaruh Responsibilitas terhadap Kepatuhan wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat didapatkan hasil bahwa indikator variabel responsibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, apabila semakin baik responsibilitas KP2KP Padangpanjang maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajaknya. Hasil ini merupakan hasil temuan baru yang secara langsung membuktikan adanya pengaruh responsibilitas KP2KP terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini membuktikan bahwa adanya responsibilitas KP2KP dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan bagi setiap wajib pajak dapat secara langsung mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin baik responsibilitas KP2KP Padangpanjang maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajaknya.

Penelitian yang dilakukan Fadilah *et al* (2012) menjelaskan adanya keterkaitan antara responsibilitas dengan kepuasan wajib pajak dan penelitian Supanji (2002) juga membuktikan adanya hubungan antara kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pengguna jasa sehingga hasil penelitian ini mendukung kedua hasil tersebut. Hasil penelitian saat ini membuktikan bahwa responsibilitas tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan dan persepsi wajib pajak namun juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepatuhan wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima didapatkan hasil bahwa akuntabilitas memiliki hubungan negatif dan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi akuntabilitas KP2KP seharusnya semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak namun pada hasil penelitian ini justru sebaliknya. Penyebabnya adalah kecenderungan wajib pajak

untuk menghindar dari kewajiban perpajakannya. Penghindaran pajak ini bisa diakibatkan kesadaran perpajakan yang masih rendah sehingga semakin transparan dan mudahnya akses informasi pajak dijadikan wajib pajak sebagai celah untuk bersikap tidak patuh. Dengan kata lain, Akuntabilitas KP2KP dijadikan alat untuk penghindaran pajak meskipun mengetahui kewajiban mereka sebagai wajib pajak.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Hutagaol *et al* (2007:192) yang menyebutkan akuntabilitas sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Timbulnya perbedaan hasil penelitian ini diakibatkan oleh perbedaan sumber data yang digunakan. Dalam penelitian saat ini menggunakan data primer yang didapatkan langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden wajib pajak sedangkan penelitian Hutagaol *et al* (2007) menggunakan data sekunder yang berasal dari makalah atau hasil kajian penelitian terdahulu.

Pengujian Hipotesis secara Bersama-sama (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	208.522	5	41.704	3.174	.021 ^a
Residual	367.860	28	13.138		
Total	576.382	33			

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Produktivitas, Responsivitas, Kualitas Layanan, Responsibilitas

b. Dependent Variabel: Kepatuhan WP

Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 ^a	.362	.248	3.625

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Produktivitas, Responsivitas, Kualitas Layanan, Responsibilitas

b. Dependent Variabel: Kepatuhan WP

SIMPULAN

Secara simultan, variabel kinerja KP2KP yang terdiri dari indikator produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KP2KP Padangpanjang dengan nilai sebesar 36,2%, sisanya sebesar 63,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan secara parsial, hanya indikator

responsibilitas yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KP2KP Padangpanjang sedangkan keempat variabel lainnya yaitu produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas terbukti tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Disarankan kepada KP2KP Padangpanjang untuk lebih giat lagi dalam meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan. Beberapa langkah perbaikan seperti perlunya penyediaan sarana pelayanan yang lebih memadai, optimalisasi pemberian konsultasi perpajakan terhadap wajib pajak untuk memahami kesulitan wajib pajak serta menjadi sarana bagi KP2KP untuk melakukan pengawasan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak, Menggiatkan penyuluhan pajak kepada wajib pajak maupun calon wajib pajak secara berkala baik secara langsung maupun tidak langsung. Serta realisasi penambahan jumlah petugas KP2KP secepat mungkin mengingat banyaknya wajib pajak yang harus dilayani. KP2KP juga harus melakukan penegakan hukum atas perilaku wajib pajak yang tidak patuh melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

Mengingat keterbatasan yang peneliti temui selama penelitian berupa penelitian hanya dilakukan terhadap wajib pajak terdaftar pada KP2KP Padangpanjang yang sudah pernah merasakan pelayanan langsung dari KP2KP tersebut, data penelitian juga sangat bergantung kepada kejujuran wajib pajak dalam mengisi kuesioner, jumlah sampel penelitian masih relatif sedikit dan penelitian hanya dilakukan pada satu KP2KP sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan maka disarankan kepada peneliti berikutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama dapat menggunakan variabel selain yang digunakan dalam penelitian ini seperti variabel persepsi wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pemahaman serta pengetahuan perpajakan serta penegakan sanksi yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti berikutnya juga dapat memperluas wilayah penelitian agar hasil dapat digeneralisasikan sehingga terdapat gambaran yang lebih nyata mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis* 13(1): 1-13.
- Armunanto, A. 2005. Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Aryobimo, P. T. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap WPOP di Kota Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Departemen Keuangan RI. 2013. Tugas ekstensifikasi ke depan. <http://www.bppk.depkeu.go.id>. 31 Maret 2013.
- Bawazier, F. 2011. Reformasi Pajak di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia* 8(1): 1-12.
- Direktorat Jenderal Pajak RI. 2011. *Laporan Keuangan Direktorat Jenderal Pajak Tahun Audit 2011*. DJP. Jakarta.
- Fadilah, Y. N., M. Choiri dan R. Yuniarti. 2013. Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Wajin Pajak. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* 1(2): 206-217.
- Fahmi, L dan F. Misra. 2012. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang. *Simposium Nasional Akuntansi XV Banjarmasin*. 20-23 September: 1-39.
- Fardhani, H. 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan perijinan Terpadu Kota Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gani, A. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Makasar. *Jurnal Aplikasi Manajemen* 7(1): 220-228.
- Hadini, A. U. 2012. Perubahan Sistem Organisasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak (Studi kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari). *Jurnal Administrasi Publik* : 1-11.
- Hardiningsih, P dan N. Yulianawati. 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan* 3(1):126-142.
- Haris, D.M dan S. Bahri. 2010. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi. *Jurnal Elektronik* 2(1):85-106.
- Hutagaol, J., W. W. Winarno dan A. Pradipta. 2007. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntabilitas* 6(2): 186-193.
- Jatmiko, A. N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kementrian Keuangan RI. 2013. Persepsi Masyarakat atas Kinerja Layanan Publik. <http://www.bppk.depkeu.go.id>. 18 Oktober 2013.
- Khozin, M. 2013. Lima Fakta Unik KP2KP. <http://www.pajak.go.id>. 19 Juli 2013 (09:03).
- Kurniati, Y. I. 2012. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Revisi 2007. UPP STIM YPKN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. ANDI. Yogyakarta.
- Mukhilda, N. 2013. Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Skripsi*. Ilmu Administrasi Publik Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Nopikasari, P. 2013. Pengaruh Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi. Tasikmalaya.
- Nurhaya, S. P. 2009. Kinerja Lembaga Legislatif. *Skripsi*. Departemen Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2013 *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM. 03/2007 *Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Pegawai Negara PER/09/M.PAN/5/2007 *Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Rahman, A. S. 2010. Pengaruh Partisipasi, Responsivitas, Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis*. Program Studi Doktor Kesejahteraan Sosial Universitas Padjajaran. Bandung.
- Rusydi, M. K dan Fathoni. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Akuntansi Manajemen*: 990-999.
- Saepudin, A. 2012. Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan Serta Transparansi dalam Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Akuntansi* 1(1): 1-13.
- Saniadi, K. 2008. Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sekaran, U. 2006. *Reserch Methods for business*. Edisi Keempat. Buku Pertama dan Kedua. Salemba Empat. Jakarta.

- Setiawati, E. 2003. Analisis Kinerja KAPERMAS Kota Pengalongan. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Setiyaji, G dan H. Amir. 2005. Evaluasi Kinerja System Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi* 10(2): 1-13.
- Subroto, D dan Z. Yamit. 2004. Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen* 7(1): 31-51.
- Sugiyarti, S. R. 2011. Penilaian Kinerja dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Transformasi* 14(21): 8-13.
- Sumantry, D. 2011. Reformasi Perpajakan Sebagai Pelindung Hukum Yang Seimbang Antara Wajib Pajak Dengan Fiskus Sebagai Pelaksanaan Terhadap Undang-Undang Perpajakan. *Jurnal legislasi Indonesia* 8(1): 13-28.
- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Bisnis* 4(2): 1-14.
- Supanji, I. G. N. 2002. Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Pendapatan dan Daerah Kabupaten Tabanan (Studi Kasus Pelayanan terhadap Wajib Pajak Daerah dan Wajib Retribusi Daerah). *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Suryanti, S. 2009. Kinerja Aparat Pelayanan pada Kantor Pertahanan Kota Semarang. *Tesis*. Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Susetyo, R. B. 2012. Reformasi Pajak Mulailah dari Attitude Petugas. <http://www.pajak.go.id>. 24 Juli 2013.
- Tika, M. P. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono, F dan Gregorius. 2007. *Service, Quality, Satisfaction*. Jilid Kedua. ANDI. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 *Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan*. Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983. Jakarta.
- Witono. B. 2008. Peranan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7(2): 196-208.