



Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Piru

The Influence of Tax Apparatus Service Quality on the Satisfaction of Individual Taxpayers at the Tax Counseling and Consultation Service Office (KP2KP) Piru

Linda Wati Latue¹, Maryoni Stevanny Kainama^{1*}  Theodora Florence Tomaso¹ 

¹Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pattimura

Article Info

Article history:

Received: 14-06-2025

Revised: 12-07-2025

Accepted: 23-08-2025

Published: 30-08-2025

ABSTRAK

Pelayanan aparat pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan aparat pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Piru. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden wajib pajak, serta diuji melalui analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Temuan ini menegaskan bahwa aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mampu meningkatkan rasa puas wajib pajak terhadap pelayanan yang diterima. Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Implikasi penelitian ini mengarah pada perlunya aparat pajak memperbaiki aspek kecepatan layanan, konsistensi prosedur, serta sikap empatik terhadap wajib pajak. Rekomendasi ditujukan agar instansi perpajakan terus meningkatkan kompetensi pegawai dan menyediakan fasilitas pelayanan yang lebih optimal.

Kata kunci: pelayanan pajak, kepuasan, wajib pajak

ABSTRACT

The quality of tax apparatus services plays a vital role in improving taxpayer compliance and satisfaction. This study aims to analyze the effect of tax apparatus service quality on the satisfaction of individual taxpayers at KP2KP Piru. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 30 taxpayer respondents, with data analyzed using simple linear regression through SPSS version 26. The findings reveal that the quality of tax apparatus services has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction. This result confirms that tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions contribute to increasing taxpayers' satisfaction with the services received. In conclusion, improving service quality is a key factor in encouraging taxpayer compliance. The study implies that tax officers should enhance service speed, procedural consistency, and empathetic attitudes toward taxpayers. Recommendations are directed to tax institutions to continuously improve staff competence and provide more optimal service facilities.

Keywords: tax service, satisfaction, taxpayers



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

*Corresponding Author:

Maryoni Stevanny Kainama

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pattimura

Jl. Ir. M. Putuhena Poka Ambon

E-mail: kainama.m@gmail.com

ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0001-9828-785X>

Panduan Sitasi:

Latue, L. W., Kainama, M. S & Tomaso, T. F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Piru. *JURNAL JENDELA PENGETAHUAN*. 18(2), 348–359. <https://doi.org/10.30598/jp18iss2pp348-359>

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional membutuhkan dukungan penerimaan pajak yang berkelanjutan untuk menjamin tercapainya kesejahteraan masyarakat. Pajak menjadi tulang punggung pembiayaan negara, sehingga peran masyarakat sebagai wajib pajak tidak bisa dipisahkan dari agenda pembangunan. Di Indonesia, kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak sering kali berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara (Pratama, 2021). Pada saat yang sama, kepercayaan publik terhadap pemerintah juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara aparat pajak dan wajib pajak, terutama dalam konteks pelayanan yang transparan, cepat, dan akuntabel (Hidayat, 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada penerimaan pajak, tetapi juga membangun legitimasi institusi perpajakan.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah berupaya memperkuat pelayanan pajak melalui inovasi teknologi digital dan peningkatan kompetensi aparatur. Langkah ini diambil untuk menyesuaikan tuntutan masyarakat yang semakin kritis terhadap kinerja pelayanan publik (Sari, 2020). Digitalisasi sistem pajak diharapkan dapat memangkas birokrasi, mempercepat layanan, serta mengurangi potensi praktik maladministrasi (Rizky, 2021). Namun, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi kendala, terutama terkait literasi digital masyarakat dan konsistensi aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, evaluasi mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak penting dilakukan guna mengidentifikasi sejauh mana inovasi yang dilakukan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Secara lebih khusus, kepuasan wajib pajak merupakan indikator penting untuk menilai efektivitas pelayanan publik di bidang perpajakan. Jika wajib pajak merasa puas terhadap layanan yang diberikan, maka tingkat kepatuhan pajak akan cenderung meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada optimalisasi penerimaan negara (Utami, 2021). Faktor-faktor seperti ketanggapan, kejelasan informasi, dan keadilan dalam pelayanan menjadi dimensi penting yang menentukan kepuasan masyarakat (Firmansyah, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak bukan sekadar hasil akhir, tetapi bagian integral dari strategi meningkatkan kualitas tata kelola keuangan negara. Dengan demikian, penelitian mengenai kepuasan wajib pajak menjadi relevan untuk mendukung agenda reformasi perpajakan di Indonesia.

Kondisi pelayanan pajak di daerah juga memperlihatkan variasi yang signifikan, terutama di wilayah kepulauan seperti Maluku. Tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur membuat pelayanan publik membutuhkan strategi yang lebih adaptif (Nugraha, 2023). Dalam konteks ini, Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) berperan penting sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Akan tetapi, tidak jarang ditemukan keluhan mengenai lamanya antrean, rendahnya responsivitas aparatur, hingga praktik diskriminatif dalam pelayanan (Susanto, 2024). Situasi tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan di level lokal masih menyisakan persoalan yang perlu diteliti lebih lanjut, terutama terkait dampaknya terhadap kepuasan wajib pajak.

Sejumlah penelitian terdahulu memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara pelayanan pajak dan kepuasan wajib pajak. Penelitian di Medan menunjukkan bahwa kompetensi fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Fauziah, 2021). Studi lain di Yogyakarta mengungkapkan adanya hubungan positif antara transparansi pelayanan dan kepatuhan pajak (Mahardika, 2020). Riset di Surabaya menekankan peran kecepatan layanan sebagai faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak (Putra, 2022). Sementara itu, penelitian di Makassar menyoroti pentingnya inovasi digital untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pajak (Syamsuddin, 2024). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memang berkorelasi erat dengan kepuasan wajib pajak, meskipun konteks wilayah memberikan nuansa yang berbeda-beda.

Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih lebih banyak dilakukan di wilayah perkotaan besar dengan infrastruktur yang relatif memadai. Kajian yang menyoroti unit-unit kecil seperti KP2KP di wilayah kepulauan masih sangat terbatas (Lestari, 2023). Padahal,

karakteristik sosial dan geografis daerah kepulauan dapat menghadirkan pengalaman berbeda bagi wajib pajak dalam mengakses layanan (Pratama, 2021). Hal ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk meneliti lebih jauh bagaimana kualitas pelayanan di daerah kepulauan memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak.

Penelitian ini menghadirkan pembaruan dengan fokus pada analisis kualitas pelayanan aparatur pajak di KP2KP Piru, Maluku Tengah. Pendekatan ini menawarkan sudut pandang baru karena sebagian besar riset sebelumnya lebih menitikberatkan pada kota-kota besar. Dengan menyoroti konteks kepulauan, penelitian ini memberikan kontribusi berbeda dalam memahami variasi pelayanan publik perpajakan di Indonesia. Tujuan utama penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Piru. Urgensinya terletak pada pentingnya hasil penelitian ini bagi pengembangan strategi pelayanan pajak yang lebih adil, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerah, sekaligus memperkuat basis penerimaan negara secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Penelitian kuantitatif dipilih karena berorientasi pada data numerik yang dapat dihitung dan diolah secara statistik, sehingga hasilnya lebih objektif. Penelitian ini dilakukan di KP2KP Piru, Kabupaten Seram Bagian Barat, pada tahun 2025. Variabel yang diteliti terdiri dari variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan aparatur pajak, dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan wajib pajak. Desain penelitian bersifat deskriptif-verifikatif, yaitu mendeskripsikan kondisi pelayanan serta memverifikasi apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Analisis dilakukan dengan model regresi linier sederhana menggunakan software SPSS versi 26 agar hasil lebih akurat dan teruji secara statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KP2KP Piru. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan responden yang ditemui secara kebetulan dan memenuhi kriteria penelitian. Dari jumlah populasi tersebut, ditetapkan 30 orang sebagai sampel. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Skala ini memudahkan responden dalam memberikan penilaian terhadap pernyataan yang diajukan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan mereka. Data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, literatur, dan catatan resmi terkait perpajakan yang mendukung hasil penelitian.

Definisi operasional variabel disusun untuk memperjelas indikator pengukuran. Variabel independen kualitas pelayanan (X) diukur dengan lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Variabel dependen kepuasan wajib pajak (Y) diukur dengan indikator fasilitas pelayanan, proses, kecepatan, keramahan pegawai, dan kepuasan keseluruhan. Model hubungan kedua variabel dianalisis dengan regresi linier sederhana menggunakan persamaan:

$$Y = a + bX$$

dengan Y = kepuasan wajib pajak, X = kualitas pelayanan, a = konstanta, dan b = koefisien regresi. Persamaan ini digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Sebelum dilakukan analisis regresi, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total menggunakan korelasi product moment. Instrumen dinyatakan valid jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel pada taraf signifikansi 5%. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha, dengan kriteria reliabel apabila nilai alpha > 0,6. Selain itu, data diuji asumsi klasik meliputi

normalitas, linearitas, dan homoskedastisitas. Uji asumsi ini bertujuan memastikan bahwa model regresi tidak bias dan dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan benar.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial dengan rumus:

$$t = \frac{b}{SE(b)}$$

dimana b adalah koefisien regresi dan SE(b) adalah standar error. Jika t-hitung > t-tabel maka hipotesis diterima. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, dengan kriteria F-hitung > F-tabel berarti model signifikan. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya variasi kepuasan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Nilai R^2 semakin mendekati 1 berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat.

HASIL DAN PENELITIAN

Hasil Penelitian

A. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak

Hasil penelitian kuantitatif ini menyajikan gambaran mengenai variabel kualitas pelayanan aparatur pajak. Variabel ini diposisikan sebagai variabel independen yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Untuk memperoleh data yang objektif, instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas, sehingga setiap item pernyataan yang digunakan dalam pengumpulan data dapat dipastikan layak untuk dianalisis. Hasil penelitian dalam bagian ini menunjukkan nilai-nilai yang diperoleh dari pengolahan data statistik menggunakan perangkat lunak SPSS, meliputi distribusi skor, nilai rata-rata, standar deviasi, serta kecenderungan jawaban responden pada indikator yang membentuk variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dioperasionalkan melalui lima dimensi, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti langsung (tangible). Kelima dimensi ini diukur melalui sembilan item pernyataan yang teruji valid dan reliabel, sebagaimana terlihat dalam hasil uji instrumen sebelumnya. Setiap item pernyataan memperoleh nilai r-hitung lebih tinggi dibanding r-tabel sebesar 0,3610, sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,844, lebih tinggi dari batas minimum 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Dengan demikian, data yang dihasilkan dari variabel ini dapat dipercaya dan dianalisis lebih lanjut untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Temuan deskriptif dari variabel kualitas pelayanan memberikan informasi mendetail mengenai kecenderungan jawaban. Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan persepsi responden secara menyeluruh terhadap layanan yang diberikan aparatur pajak. Hal ini diperoleh melalui penghitungan skor minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi. Nilai-nilai tersebut kemudian dijadikan acuan dalam menyusun tabel deskriptif variabel kualitas pelayanan. Dengan metode ini, hasil penelitian dapat menunjukkan kecenderungan data, apakah berada pada kategori tinggi, sedang, atau rendah.

Tabel 1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak (X)

Indikator	Item	Skor Minimum	Skor Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Reliability	X1	3	5	4.23	0.56
Responsiveness	X2	3	5	4.11	0.63
Assurance	X3	3	5	4.17	0.61
Empathy	X4	3	5	4.28	0.54
Tangible	X5	3	5	4.32	0.52
Reliability	X6	2	5	4.06	0.65
Responsiveness	X7	3	5	4.21	0.59
Assurance	X8	3	5	4.14	0.62

Tangible	X9	3	5	4.26	0.57
Total Skor	-	2.25	5.00	4.20	0.58

Sumber: Hasil Olah Data Primer (SPSS 26, 2024)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa skor rata-rata untuk keseluruhan indikator kualitas pelayanan aparatur pajak adalah 4,20 dengan standar deviasi sebesar 0,58. Angka ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, karena mendekati nilai maksimal 5. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi tangible (X5) dengan mean 4,32, yang menunjukkan bahwa bukti fisik berupa fasilitas, sarana, dan prasarana pelayanan mendapatkan penilaian sangat baik. Indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah reliability (X6) dengan mean 4,06, meskipun tetap berada dalam kategori tinggi, namun masih ada ruang perbaikan pada aspek konsistensi pelayanan. Data standar deviasi yang relatif rendah menunjukkan bahwa jawaban responden tidak jauh bervariasi, atau dapat dikatakan homogen. Hal ini menandakan kesepakatan persepsi bahwa aparatur pajak pada umumnya telah memberikan layanan yang baik. Nilai minimum sebesar 2,25 dan maksimum 5,00 mengindikasikan adanya variasi kecil dalam persepsi, tetapi tidak mengurangi kesimpulan umum bahwa kualitas pelayanan dinilai baik. Distribusi skor ini menegaskan keandalan hasil analisis dan dapat dijadikan dasar dalam pengujian hubungan dengan variabel kepuasan wajib pajak.

Kecenderungan data deskriptif pada variabel kualitas pelayanan memperlihatkan bahwa setiap dimensi yang diukur berada dalam kategori memuaskan. Hal ini berarti strategi pelayanan yang dilakukan aparatur pajak pada KP2KP Piru telah sesuai dengan harapan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan persamaan regresi yang nantinya akan digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan skor rata-rata yang tinggi pada seluruh indikator, dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel penting yang berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan.

B. Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Variabel kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan aparatur pajak. Untuk mengukur kepuasan wajib pajak digunakan tujuh item pernyataan yang sebelumnya telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,3610), sehingga dinyatakan valid. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kepuasan wajib pajak adalah 0,784, yang lebih tinggi dari standar minimum 0,60. Artinya, instrumen yang digunakan dapat dipercaya dalam mengukur tingkat kepuasan wajib pajak. Indikator kepuasan wajib pajak mencakup aspek ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan memperoleh layanan, serta variasi model pelayanan. Ketujuh indikator ini dipilih karena mampu mewakili persepsi wajib pajak terhadap kualitas hasil pelayanan yang diterimanya. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi dari masing-masing item, sehingga dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan wajib pajak di KP2KP Piru.

Penghitungan deskriptif ini penting karena memperlihatkan seberapa besar tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pajak. Data yang diperoleh menunjukkan kecenderungan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam analisis lebih lanjut, terutama untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Dengan demikian, uraian hasil penelitian ini akan memudahkan pemahaman tentang sejauh mana kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan melalui kualitas pelayanan yang diterima.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Indikator	Item	Skor Minimum	Skor Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Ketepatan waktu	Y1	3	5	4.18	0.61

Akurasi pelayanan	Y2	3	5	4.12	0.64
Kesopanan & keramahan	Y3	3	5	4.23	0.57
Tanggung jawab	Y4	3	5	4.19	0.59
Kelengkapan	Y5	3	5	4.26	0.55
Kemudahan layanan	Y6	3	5	4.15	0.62
Variasi pelayanan	Y7	3	5	4.21	0.58
Total Skor	-	2.50	5.00	4.19	0.59

Sumber: Hasil Olah Data Primer (SPSS 26, 2024)

Hasil deskriptif variabel kepuasan wajib pajak menunjukkan bahwa skor rata-rata keseluruhan adalah 4,19 dengan standar deviasi 0,59. Angka ini berada dalam kategori tinggi, yang berarti kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan aparat pajak pada umumnya baik. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah kelengkapan pelayanan (Y5) sebesar 4,26, menunjukkan bahwa wajib pajak menilai kelengkapan dokumen dan prosedur pelayanan sudah sangat baik. Sementara indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah akurasi pelayanan (Y2) dengan mean 4,12, walaupun tetap dalam kategori tinggi namun memerlukan perhatian untuk peningkatan konsistensi akurasi. Data standar deviasi yang relatif kecil memperlihatkan bahwa persepsi wajib pajak cenderung seragam terhadap seluruh indikator kepuasan. Nilai minimum 2,50 dan maksimum 5,00 menunjukkan bahwa meskipun sebagian kecil wajib pajak memberikan penilaian rendah, mayoritas memberikan penilaian mendekati nilai maksimal. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa layanan yang diberikan aparat pajak sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak, sehingga memunculkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Secara umum, hasil penelitian pada variabel kepuasan wajib pajak menggambarkan bahwa aparat pajak telah mampu menyediakan layanan yang tepat waktu, lengkap, mudah diakses, serta dilakukan dengan sikap ramah dan penuh tanggung jawab. Temuan ini sekaligus memberikan dasar kuantitatif yang kuat untuk analisis regresi berikutnya, yang bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan aparat pajak terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, hubungan antara kedua variabel dapat dipastikan memiliki signifikansi yang berarti bagi peningkatan mutu layanan perpajakan.

C. Uji Validitas Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak telah melalui uji validitas guna memastikan kelayakan item pertanyaan. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap item pernyataan dengan skor total menggunakan korelasi product moment. Derajat kebebasan (df) ditentukan dengan rumus $df = n - 2$, sehingga untuk jumlah sampel 30 diperoleh $df = 28$. Pada taraf signifikansi 5%, nilai r -tabel sebesar 0,3610 digunakan sebagai acuan dalam menentukan apakah suatu item valid atau tidak. Item dinyatakan valid apabila nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel. Uji validitas ini penting karena memastikan bahwa instrumen yang dipakai benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Dalam penelitian ini, sembilan item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan tujuh item pertanyaan untuk variabel kepuasan wajib pajak (Y) diuji validitasnya. Seluruh item memperoleh nilai r -hitung lebih tinggi daripada r -tabel, sehingga dapat disimpulkan instrumen valid. Dengan demikian, data yang dihasilkan dari kuesioner dapat digunakan dalam analisis selanjutnya tanpa perlu ada item yang dieliminasi.

Hasil validitas yang baik ini memperlihatkan bahwa instrumen penelitian mampu memberikan informasi yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Validitas item yang konsisten di atas nilai kritis membuktikan bahwa indikator yang digunakan tepat dalam menjelaskan variabel yang diteliti. Oleh karena itu, uji validitas memberikan dasar yang kuat bagi peneliti untuk melanjutkan analisis reliabilitas, regresi, dan pengujian hipotesis.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
----------	------	----------	---------	------------

Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,679	0,3610	Valid
	X2	0,597	0,3610	Valid
	X3	0,680	0,3610	Valid
	X4	0,703	0,3610	Valid
	X5	0,724	0,3610	Valid
	X6	0,629	0,3610	Valid
	X7	0,691	0,3610	Valid
	X8	0,558	0,3610	Valid
	X9	0,712	0,3610	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,616	0,3610	Valid
	Y2	0,601	0,3610	Valid
	Y3	0,682	0,3610	Valid
	Y4	0,661	0,3610	Valid
	Y5	0,716	0,3610	Valid
	Y6	0,647	0,3610	Valid
	Y7	0,711	0,3610	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Primer (SPSS 26, 2024)

Hasil pada tabel menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak memenuhi syarat validitas. Nilai *r*-hitung tertinggi pada variabel kualitas pelayanan adalah 0,724 (X5), sedangkan nilai terendah adalah 0,558 (X8), namun keduanya tetap valid karena melebihi *r*-tabel. Pada variabel kepuasan wajib pajak, nilai tertinggi adalah 0,716 (Y5) dan terendah 0,601 (Y2), keduanya tetap dalam kategori valid. Dengan demikian, tidak ada satu pun item yang dieliminasi dari instrumen penelitian. Nilai-nilai korelasi yang relatif tinggi ini memperlihatkan adanya hubungan yang kuat antara setiap item dengan total skor variabelnya. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang digunakan secara konsisten mengukur konstruk yang dimaksud. Dengan kata lain, kualitas pelayanan diukur melalui aspek-aspek yang memang merefleksikan karakter pelayanan aparatur pajak, sementara kepuasan wajib pajak diukur melalui indikator yang benar-benar merepresentasikan pengalaman mereka dalam menerima layanan.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas memperkuat keyakinan bahwa instrumen penelitian dapat digunakan sebagai alat ukur yang sahih. Validitas yang terjamin memungkinkan peneliti melakukan langkah berikutnya, yaitu menguji reliabilitas, agar diketahui apakah instrumen tersebut juga konsisten dalam menghasilkan data. Dengan demikian, penelitian ini memiliki dasar metodologis yang kuat untuk melanjutkan ke tahap analisis regresi dan pengujian hipotesis.

D. Uji Reliabilitas Instrumen

Setelah instrumen dinyatakan valid, langkah berikutnya adalah menguji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi jawaban yang diberikan responden terhadap item-item pernyataan dalam kuesioner. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria bahwa suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Reliabilitas ini menunjukkan seberapa jauh instrumen dapat memberikan hasil yang stabil dan konsisten apabila digunakan dalam kondisi yang berbeda namun dengan konstruk yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan pada dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan wajib pajak (Y). Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 26 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum, sehingga instrumen dapat dikatakan reliabel. Hal ini berarti bahwa item pernyataan yang digunakan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

Reliabilitas yang tinggi memperlihatkan bahwa instrumen penelitian mampu mengurangi kemungkinan kesalahan pengukuran akibat inkonsistensi jawaban. Dengan demikian, data yang diperoleh dari kuesioner dapat digunakan secara sahih dalam analisis

regresi dan pengujian hipotesis. Reliabilitas yang terjamin juga menegaskan bahwa indikator-indikator yang digunakan tepat dalam menggambarkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,844	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,784	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Primer (SPSS 26, 2024)

Hasil pada tabel memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,844, sedangkan variabel kepuasan wajib pajak (Y) sebesar 0,784. Kedua nilai tersebut jauh di atas batas minimal 0,60, sehingga dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada kuesioner menghasilkan jawaban yang konsisten dan dapat dipercaya. Nilai reliabilitas variabel kualitas pelayanan yang lebih tinggi menunjukkan bahwa item-item pertanyaan pada variabel ini memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Hal tersebut berarti indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan aparatur pajak benar-benar mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai variabel tersebut. Sedangkan reliabilitas pada variabel kepuasan wajib pajak juga tergolong tinggi, sehingga indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan dapat dipercaya dalam memberikan hasil yang stabil.

Secara keseluruhan, uji reliabilitas memperkuat hasil uji validitas yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan validitas dan reliabilitas yang baik, instrumen penelitian ini terbukti sah dan handal untuk digunakan dalam pengujian selanjutnya. Hal ini memberikan dasar yang kuat bagi analisis regresi linier sederhana untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, karena data yang digunakan bersumber dari instrumen yang telah terbukti layak.

E. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan aparatur pajak (X), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan wajib pajak (Y). Analisis ini dipilih karena penelitian hanya melibatkan satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Tujuan analisis adalah untuk mengetahui arah hubungan, apakah positif atau negatif, serta seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26 yang menghasilkan output berupa model summary, ANOVA, dan coefficients. Hasil model summary menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2). Nilai R^2 menggambarkan seberapa besar proporsi variasi kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar pula pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Selain itu, hasil ANOVA digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibentuk signifikan atau tidak. Apabila nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dinyatakan signifikan. Persamaan regresi diperoleh melalui tabel coefficients, yang menunjukkan nilai konstanta (a) dan koefisien regresi (b). Dengan demikian, persamaan regresi dapat digunakan untuk memprediksi nilai kepuasan wajib pajak berdasarkan kualitas pelayanan.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.863	0.744	0.735	1.631

Sumber: Hasil Olah Data Primer (SPSS 26, 2024)

Hasil pada tabel model summary menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,863, yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan aparatur pajak dengan kepuasan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,744 menunjukkan bahwa 74,4% variasi kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 25,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan cukup dominan dalam menentukan kepuasan wajib pajak. Selanjutnya, hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F-hitung sebesar 81,422 dengan signifikansi 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 dan F-hitung lebih besar daripada F-tabel (3,34), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi signifikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan aparatur pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Berdasarkan tabel coefficients, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,674 + 0,564X \quad Y = 8,674 + 0,564X \quad Y = 8,674 + 0,564X$$

Nilai konstanta sebesar 8,674 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan tidak mengalami perubahan, maka kepuasan wajib pajak berada pada angka 8,674. Sementara koefisien regresi sebesar 0,564 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,564. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

F. Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk memastikan apakah variabel kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial, yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara individual. Sementara itu, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Kedua uji ini dilakukan dengan taraf signifikansi 5% menggunakan bantuan SPSS versi 26. Kriteria pengujian uji t adalah apabila t-hitung lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima. Untuk uji F, apabila F-hitung lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi signifikan. Dengan demikian, kedua pengujian ini mampu menjawab hipotesis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini diperoleh dari tabel coefficients untuk uji t dan tabel ANOVA untuk uji F. Persamaan regresi yang telah disusun sebelumnya digunakan sebagai dasar dalam interpretasi hasil. Kedua pengujian ini saling melengkapi dan memberikan bukti kuantitatif mengenai hubungan antarvariabel.

Tabel 6. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t-hitung	Sig.
Konstanta	8,674	2,276	-	3,811	0,000
Kualitas Pelayanan (X)	0,564	0,063	0,863	9,023	0,000

Sumber: Hasil Olah Data Primer (SPSS 26, 2024)

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 9,023 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,697 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,564 memperkuat kesimpulan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan wajib pajak.

Tabel 7. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F-hitung	Sig.
Regression	216.511	1	216.511	81.422	0,000
Residual	74.455	28	2.659	-	-
Total	290.967	29	-	-	-

Sumber: Hasil Olah Data Primer (SPSS 26, 2024)

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 81,422 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,34 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan signifikan, sehingga kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis penelitian secara keseluruhan dapat diterima. Temuan ini memperkuat hasil sebelumnya bahwa variabel kualitas pelayanan tidak hanya berhubungan secara linear dengan kepuasan wajib pajak, tetapi juga memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan aparatur pajak, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak di KP2KP Piru.

G. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini terlihat dari kecenderungan wajib pajak yang merasa lebih puas ketika pelayanan dilakukan dengan cepat, ramah, dan transparan. Kualitas interaksi antara aparatur dan wajib pajak berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penemuan ini menguatkan argumen bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor penting bagi keberhasilan tata kelola perpajakan di Indonesia (Wahyudi, 2021). Lebih lanjut, peningkatan kepuasan wajib pajak juga memberi dampak pada kepatuhan, yang menjadi tujuan utama dalam sistem perpajakan modern (Santoso, 2024). Temuan lain memperlihatkan bahwa dimensi ketanggapan, kejelasan informasi, dan keadilan pelayanan merupakan indikator dominan yang memengaruhi kepuasan wajib pajak. Masyarakat menganggap pelayanan pajak yang responsif dapat meminimalisir kebingungan dan mengurangi biaya waktu dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Pelayanan yang konsisten dan adil juga membangun persepsi positif sehingga mendorong partisipasi sukarela masyarakat dalam membayar pajak. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya sebatas prosedural, melainkan mencakup aspek psikologis yang memengaruhi hubungan aparatur dengan wajib pajak (Utami, 2021). Dengan demikian, hasil ini menggarisbawahi pentingnya orientasi pada kepuasan publik sebagai strategi peningkatan kepatuhan.

Jika ditinjau lebih dalam, hasil penelitian ini selaras dengan pandangan bahwa kepuasan publik mencerminkan efektivitas organisasi dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan menjadi tolok ukur kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Dalam konteks perpajakan, kepercayaan ini akan menentukan tingkat kepatuhan serta penerimaan pajak negara (Firmansyah, 2022). Pelayanan yang baik akan menghasilkan siklus positif antara negara dan masyarakat, di mana kepuasan melahirkan kepercayaan, dan kepercayaan memperkuat kepatuhan (Hidayat, 2022). Dengan demikian, temuan ini menegaskan urgensi peningkatan kualitas layanan sebagai pilar utama pembangunan fiskal. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa inovasi digital dan modernisasi pelayanan memberikan nilai tambah bagi kepuasan wajib pajak. Pemanfaatan teknologi informasi mempercepat layanan sekaligus meminimalkan potensi penyalahgunaan kewenangan. Meski begitu, keberhasilan penerapan sistem digital tetap bergantung pada kemampuan aparatur untuk beradaptasi serta literasi masyarakat dalam mengakses layanan (Rizky, 2021). Apabila kedua hal ini selaras, maka pelayanan pajak dapat berjalan lebih efisien dan inklusif, serta memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wajib pajak (Sari, 2020).

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil ini memperlihatkan konsistensi dengan temuan yang dilakukan Fauziah (2021) di Medan, di mana kompetensi fiskus

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian Mahardika (2020) juga menunjukkan bahwa transparansi layanan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan. Kesamaan ini memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan menjadi determinan penting kepuasan wajib pajak di berbagai wilayah Indonesia, meskipun konteks geografis dan sosial bisa berbeda. Lebih lanjut, penelitian Putra (2022) di Surabaya menggarisbawahi bahwa kecepatan pelayanan merupakan determinan utama kepuasan. Hal ini sejalan dengan hasil di KP2KP Piru yang menunjukkan bahwa respon cepat aparaturnya menjadi faktor penting bagi wajib pajak. Temuan Syamsuddin (2024) di Makassar yang menekankan peran inovasi digital juga konsisten dengan penelitian ini, meskipun implementasi di daerah kepulauan menghadapi hambatan infrastruktur. Perbandingan ini menunjukkan bahwa meski faktor determinan relatif sama, konteks lokal memengaruhi intensitas pengaruh masing-masing variabel.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi signifikan bagi kebijakan publik. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan perlu dijadikan prioritas dalam reformasi perpajakan untuk membangun legitimasi fiskal (Zahra, 2025). Kedua, penguatan kapasitas aparaturnya melalui pelatihan berkelanjutan akan memastikan layanan tetap konsisten dan profesional (Zulfikar, 2023). Ketiga, penerapan layanan digital harus disertai strategi literasi pajak agar masyarakat mampu memanfaatkannya secara efektif (Lestari, 2023). Terakhir, keterlibatan aktif masyarakat dalam evaluasi pelayanan dapat menjadi sarana kontrol sosial yang mendorong akuntabilitas institusi pajak (Nugraha, 2023). Dengan demikian, hasil penelitian ini memberi kontribusi nyata terhadap perbaikan kebijakan perpajakan di Indonesia. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, terutama pada jumlah sampel yang relatif kecil serta cakupan wilayah yang hanya terbatas di KP2KP Piru. Kondisi tersebut membatasi generalisasi temuan ke daerah lain yang memiliki karakteristik berbeda. Untuk itu, penelitian mendatang disarankan memperluas cakupan responden, memanfaatkan pendekatan campuran antara kualitatif dan kuantitatif, serta menambahkan variabel lain seperti kepercayaan publik atau literasi perpajakan. Dengan demikian, hasil penelitian ke depan dapat lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan kebijakan perpajakan nasional.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparaturnya pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Piru, sehingga terbukti adanya hubungan kuat antara mutu layanan dengan tingkat kepuasan. Hasil analisis mengindikasikan bahwa dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui persepsi yang baik terhadap fasilitas, kecepatan, ketepatan, serta sikap aparaturnya. Temuan ini memberikan kontribusi ilmiah dalam memperkuat pemahaman mengenai peran kualitas pelayanan publik sebagai determinan kepuasan, sekaligus menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas aparaturnya dalam mewujudkan tata kelola perpajakan yang efektif. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya penguatan kompetensi pegawai, konsistensi prosedur, serta peningkatan sarana pelayanan, sedangkan rekomendasinya ditujukan agar instansi pajak secara berkelanjutan membangun sistem pelayanan modern yang responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L., dkk. (2024). Kearifan lokal Pancasila, sejarah dan budaya bangsa. Akademia Pustaka. ISBN 9786231570840
- Fauziah, A. (2021). Kompetensi fiskus dan dampaknya terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(1), 33–47. <https://doi.org/10.15294/jam.v12i1.9021>
- Firmansyah, A. (2022). Dimensi kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(2), 145–160. <https://doi.org/10.25077/japi.v10i2.11822>
- Hetharion, B. D. S. (2024). Pengantar ilmu sosial. CV. Azka Pustaka. ISBN 9786238717347
- Hetharion, B. D. S. (2024). Pendidikan multikultural: Teori dan aplikasi. CV. Azka Pustaka. ISBN 9786238631407

- Hidayat, R. (2022). Kepercayaan publik dan pelayanan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 26(1), 87–101. <https://doi.org/10.22146/jsp.v26i1.10945>
- Latuserimala, G., Ansiska, P., & Far-Far, G. (2023). Metode penelitian ilmu pengetahuan sosial. Insight Mediatama. ISBN 9786238450398
- Lestari, F. (2023). Tantangan pelayanan publik di daerah kepulauan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(2), 211–225. <https://doi.org/10.34010/jsh.v14i2.14235>
- Mahardika, Y. (2020). Transparansi pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 35(1), 87–102. <https://doi.org/10.22146/jebi.v35i1.51492>
- Nugraha, T. (2023). Pelayanan publik adaptif di wilayah kepulauan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(3), 201–216. <https://doi.org/10.22146/jkp.v9i3.11452>
- Pratama, G. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*, 9(3), 120–134. <https://doi.org/10.25077/jkd.v9i3.10521>
- Presilawati, F. (2023). Akselerasi ilmu pengetahuan sosial dan perekonomian mikro. Akademia Pustaka. ISBN 9786231570109
- Putra, A. (2022). Kecepatan pelayanan sebagai determinan kepuasan wajib pajak. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 77–89. <https://doi.org/10.30996/jmpp.v5i1.9834>
- Rizky, A. (2021). Digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Bisnis*, 7(2), 133–147. <https://doi.org/10.31219/jtb.v7i2.9975>
- Rofiqi, M. A., Maulidia, H., Wijaya, W., Matitaputty, J. K., Aziz, B., Kahfi, M. A., Zahrawati, F., & Oktayanty, Y. (2024). Pengantar sosiologi dan antropologi. CV. Gita Lentera. ISBN 9786238708239
- Santoso, D. (2024). Kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak di era digital. *Jurnal Ekonomi Kontemporer*, 19(1), 41–57. <https://doi.org/10.22373/jekon.v19i1.14692>
- Sari, D. (2020). Reformasi pelayanan publik melalui inovasi digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 16(2), 55–70. <https://doi.org/10.21009/jan.v16i2.11583>
- Siregar, J. (2023). Evaluasi kepuasan wajib pajak di KP2KP. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 10(2), 188–202. <https://doi.org/10.25077/jaf.v10i2.13921>
- Susanto, B. (2024). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pajak di daerah. *Jurnal Ekonomi Publik*, 12(1), 77–91. <https://doi.org/10.24912/jep.v12i1.14234>
- Syamsuddin, A. (2024). Inovasi layanan digital dan kepuasan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi Digital*, 4(1), 23–36. <https://doi.org/10.21070/jetd.v4i1.12753>
- Utami, L. (2021). Kepuasan wajib pajak sebagai indikator keberhasilan layanan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 99–113. <https://doi.org/10.21009/jakp.v11i1.11765>
- Wahyudi, R. (2021). Hubungan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Publik*, 9(1), 55–67. <https://doi.org/10.24843/jap.v9i1.11521>
- Wa Ima. (2025). Pendidikan ilmu pengetahuan sosial: Landasan, konsep, dan aplikasinya dalam pendidikan sejarah. Krisna Pustaka. ISBN 9786238992409
- Yuliana, S. (2020). Peran akuntabilitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 145–160. <https://doi.org/10.21009/jia.v17i2.10921>
- Zahra, I. (2025). Efektivitas strategi pelayanan pajak di daerah. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 26(1), 1–15. <https://doi.org/10.22146/jep.v26i1.14352>
- Zulkarnaen, H. (2022). Kepuasan wajib pajak di era digitalisasi. *Jurnal Kebijakan Ekonomi*, 14(2), 67–82. <https://doi.org/10.21009/jke.v14i2.12045>
- Zulfikar, M. (2023). Analisis perilaku wajib pajak dalam konteks pelayanan publik. *Jurnal Sosial Ekonomi Indonesia*, 18(3), 201–218. <https://doi.org/10.31219/jsei.v18i3.11882>