

# PELAYANAN PRIMA KEPADA WAJIB PAJAK

Agus Bandiyono dan Aldhi Yodda Nugraha

Politeknik Keuangan Negara STAN Jakarta

**Abstract:** This study aims to review the excellent service in carrying out public services by the Tax Office Pratama Pondok Aren in accordance with the Circular Letter of the Director General of Tax No. SE-84 / PJ / 2011. This research method uses literature study method and field study conducted to obtain data describing the actual condition in the field. The results of this study indicate that in general service officers Integrated Service KPP Pratama Pondok Aren has done prime service in accordance with Circular Letter of the Director General of Tax No. SE-84 / PJ / 2011 on Service Excellence but some indicators not fully in accordance with the circular and there is a matter -things to note are: Still the lack of employees who served at counter TPT KPP Pratama Pondok Aren and the absence of supervisor / supervisor who served to oversee the implementation of services in the KPP; Problems arising in services such as the division of daily officer's schedule is that there is no distribution of TPT officer's schedule resulting in non optimal service; Standard clad officers KPP Pratama Pondok Aren already in accordance with the regulations; Some facilities in Integrated Service Center KPP Pratama Pondok Aren has been fulfilled in accordance with the Prime Service Guide. Based on the evaluation of service implementation in KPP Pratama Pondok Aren can be concluded that most visitors have been satisfied with the implementation of services conducted by TPP officers KPP Pratama Pondok Aren.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk meninjau pelayanan prima dalam melaksanakan pelayanan publik oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011. Metode penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan studi lapangan yang dilaksanakan untuk memperoleh data yang menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara umum petugas Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren sudah melakukan pelayanan prima sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima namun beberapa indikator belum sepenuhnya sesuai dengan surat edaran tersebut dan ada hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu: Masih kurangnya pegawai yang bertugas di *counter* TPT KPP Pratama Pondok Aren dan tidak adanya pengawas/*supervisor* yang bertugas untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan di KPP tersebut; Masalah yang timbul dalam pelayanan seperti pembagian jadwal petugas sehari-hari yaitu tidak ada pembagian jadwal petugas TPT yang mengakibatkan pelayanan yang tidak optimal; Standar berpakaian petugas KPP Pratama Pondok Aren sudah sesuai dengan yang peraturan; Beberapa fasilitas di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren sudah terpenuhi sesuai dengan Panduan Pelayanan Prima. Berdasarkan evaluasi atas pelaksanaan pelayanan di KPP Pratama Pondok Aren dapat disimpulkan yaitu sebagian besar pengunjung telah merasa puas atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh para petugas TPT KPP Pratama Pondok Aren.

**Kata Kunci:** keuangan negara, administrasi perpajakan, administrasi publik, *good governance*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik sangat diperlukan dalam semua instansi pemerintahan. Namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Hal ini terjadi karena masih banyaknya praktik yang tidak benar yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Atas dasar itulah, diperlukan adanya perubahan dan pembuatan peraturan yang mengatur standar pelayanan bagi setiap instansi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik. Perubahan ter-

sebut harus dapat mengubah ketidakefisienan dan ketidakefektifan pelayanan publik yang diberikan selama ini. Peraturan tentang standar pelayanan publik dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan dan kesiapan bagi penyelenggara pelayanan publik tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang optimal karena pelayanan optimal yang diberikan instansi pemerintahan dapat memberikan kepuasan bagi setiap masyarakat yang diberikan pelayanan.

Dalam meningkatkan penerimaan negara, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib

Pajaknya agar menumbuhkan rasa nyaman kepada Wajib Pajak saat melaporkan pajaknya. Selain itu pelayanan yang baik akan membuat Wajib Pajak mendapatkan kepuasan ketika ingin melakukan konsultasi atau memiliki masalah lain dalam hal kaitannya dengan pajak. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak perlu ditetapkan suatu Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di setiap Kantor Pelayanan Pajak. Menurut SE Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Pedoman Pelayanan Prima, TPT adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada KPP dalam memberikan pelayanan perpajakan.

TPT menjadi ujung tombak pelayanan bagi DJP. Banyak interaksi antara petugas pajak dengan Wajib Pajak di tempat ini. Jadi, apa yang dilakukan oleh petugas di TPT merupakan cerminan DJP dalam melakukan pelayanan ke Wajib Pajak. Ketika petugas melakukan hal-hal yang buruk, maka Wajib Pajak menilai bahwa buruknya pelayanan yang dilakukan oleh DJP. Ataupun ketika fasilitas yang ada di TPT tersebut tidak baik, maka Wajib Pajak menilai bahwa DJP tidak memberikan fasilitas yang terbaik untuk Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, untuk membuat citra baik DJP di mata masyarakat harus dimulai dari petugas yang berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak.

TPT dalam melakukan pelayanan publik harus memiliki standar, sehingga ekspektasi dari Wajib Pajak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dapat terpenuhi. Untuk mewujudkan hal tersebut, DJP memberikan suatu peraturan yang memuat tentang pelayanan prima di DJP sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima. Tujuan dibuatnya aturan ini adalah untuk menumbuhkan budaya melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP. Dengan dilakukannya pelayanan yang prima dalam memberikan pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, meningkatkan fasilitas

pelayanan dan mengurangi praktik-praktik kotor dan penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pajak. Hal ini akan berdampak pada kepuasan Wajib Pajak yang dilayani. Kepuasan tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan dari semua pihak terhadap instansi DJP. DJP harus senantiasa berusaha membangun kepercayaan para wajib pajak, kemudian seharusnya menjamin dan menjawab kepercayaan tersebut dengan melakukan pembenahan internal. Sehingga terwujudkan kondisi dimana masyarakat benar-benar merasa percaya bahwa pajak yang mereka bayarkan tidak akan dikorupsi dan akan disalurkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Susanto, 2012).

Meningkatnya kepercayaan dan kenyamanan dari pihak-pihak yang berkaitan dengan perpajakan, secara tidak langsung akan berdampak pada naiknya penerimaan negara dari sektor pajak. Selain ketidakpercayaan para Wajib Pajak terhadap petugas pajak, masih banyak faktor lain seperti petugas yang tidak melayani dengan baik, kurangnya senyum, salam, dan sapa, tempat pelayanan yang kosong, atau fasilitas yang kurang. Terkait hal tersebutlah pelayanan prima dibutuhkan bagi DJP dalam memberikan pelayanan publik, agar memberikan kepuasan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat mencapai target organisasi, yaitu mengumpulkan sebanyak-banyaknya penerimaan negara.

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau pelayanan prima dalam melaksanakan pelayanan publik oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011.

## **METODE**

Metode yang digunakan untuk menyusun tulisan ini adalah :

### **1. Metode Studi Literatur**

Dengan Metode Studi Literatur, penulis akan mencari buku, literatur atau peraturan-peraturan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan ini.

### **2. Metode Studi Lapangan**

Metode Studi Lapangan diperlukan penulis

untuk mencari data dan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Sehingga dapat memperoleh data secara langsung dengan cara observasi, wawancara atau meminta data dari pihak yang berwenang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tinjauan Pelaksanaan Pelayanan Prima DJP Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011

Berikut ini adalah hasil pengamatan dan wawancara di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren. Pengamatan di KPP Pratama Pondok Aren dilakukan beberapa kali, yaitu di tanggal 23 Mei 2016, 10 Juni 2016 (pagi dan siang hari), 13 Juni 2016, dan 14 Juni 2016. Setelah dilakukan pengamatan, beberapa indikator standar pelayanan prima tidak dapat dilakukan pengamatan karena beberapa indikator tersebut tidak dapat ditemui atau diamati atau karena kondisi lain yang menyebabkan data tidak dapat diperoleh pada saat pengamatan misalnya petugas yang melayani Wajib Pajak Orang Asing atau kondisi ketika listrik padam atau sistem terganggu.

Pengamatan dan wawancara yang dilakukan di KPP Pratama Pondok Aren membahas tentang pelaksanaan pelayanan prima dengan ruang lingkup yaitu sumber daya manusia, standar pelayanan TPT, standar pakaian petugas TPT, dan etika melayani Wajib Pajak di KPP Pratama Pondok Aren kemudian membandingkan dengan yang telah diatur di Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 dan Panduan Pelayanan Prima DJP.

Sumber daya manusia yang ada di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren:

#### 1) Petugas Inti:

Menurut ketentuan petugas inti dibagi menjadi dua, yaitu pengawas (*supervisor*), petugas TPT, dan petugas konseling/*helpdesk*.

##### a) Pengawas (*supervisor*)

Tidak ada pengawas yang secara khusus mengawasi pelaksanaan pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren.

##### b) Petugas TPT

Ada beberapa petugas TPT yang bertugas di tiap *counter* Tempat Pelayanan Ter-

padu KPP Pratama Pondok Aren. Tidak ada pembagian jadwal petugas yang berjaga di *counter* tersebut setiap harinya karena jumlah petugas yang kurang.

##### c) Petugas Konseling/*Helpdesk*

Petugas konseling tidak berada di tempat pelayanan terpadu, namun berada di Seksi Pengawasan dan Konsultasi KPP Pratama Pondok Aren.

#### 2) Petugas Pendukung

##### a) Petugas Keamanan/Satpam

Terdapat dua orang petugas yang berjaga setiap harinya di KPP Pratama Pondok Aren. Petugas yang pertama bertugas di pintu masuk KPP Pratama Pondok Aren dan bertugas untuk menyambut, menyapa, menanyakan kepentingan, dan mengarahkan tamu ke tempat antrean. Petugas Keamanan yang kedua berada di pintu masuk menuju area terbatas (*restricted area*) KPP Pratama Pondok Aren. Petugas keamanan ini bertugas menyuruh tamu mengisi buku tamu dan menanyakan kepentingan tamu. Setelah itu petugas keamanan tersebut akan memberikan kartu tamu dan mengarahkan tamu tersebut ke tempat yang dituju.

##### b) Petugas Kebersihan/*Cleaning Service*

Setiap harinya ada beberapa petugas kebersihan yang bertugas di KPP Pratama Pondok Aren. Petugas kebersihan mempunyai tanggung jawab atas kebersihan dan kebersihan setiap ruangan di kantor tersebut seperti ruang TPT, toilet, dan musala.

Jadwal pelayanan di KPP Pratama Pondok Aren sesuai dengan ketentuan yaitu dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB dan untuk antrean akan ditutup pada pukul 15.00 WIB. Namun jadwal pelayanan pada waktu bulan Ramadan berbeda dengan hari-hari biasanya. Namun jadwal tersebut mengalami perbedaan pada bulan Ramadan menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-24/PJ/2016, pelayanan pada bulan Ramadan di KPP Pratama Pondok Aren dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB dan untuk antrean akan ditutup pukul 14.00 WIB. Ketika istirahat, pelayanan TPT tetap dilakukan oleh petugas

TPT dengan cara bergantian dengan petugas yang lain.

KPP Pratama Pondok Aren terbagi menjadi dua area yaitu area untuk umum (*public area*) dan area terbatas (*restricted area*). Area umum berada di lantai dasar dan di bagian depan kantor sedangkan area terbatas berada di lantai dasar dengan dibatasi oleh pintu serta berada di lantai 2 gedung kantor KPP Pratama Pondok Aren. Untuk menuju area terbatas tersebut, kita harus melaporkan pada petugas yang menjaga area tersebut. Kemudian petugas akan menyuruh untuk mengisi buku tamu serta menyatakan maksud dan tujuan. Setelah mengisi buku tamu, pengunjung akan diberikan kartu tamu dan akan diarahkan oleh petugas menuju tempat yang dituju.

Pegawai yang sedang bertugas di Tempat Pelayanan Terpadu di setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak untuk melaksanakan pelayanan yang prima harus mempunyai etika dalam melayani seperti menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan. Pakaian yang dipakai oleh pegawai KPP Pratama Pondok Aren tidak sesuai. Pakaian yang dipakai pada hari Senin adalah baju berwarna putih dan celana panjang berwarna hitam seperti yang diatur di Keputusan Menteri Keuangan tentang pakaian kerja pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan, hari Selasa dan Jumat berpakaian batik, hari Rabu memakai baju berwarna biru muda dengan celana/rok berwarna biru tua, dan untuk hari Kamis berpakaian bebas dan rapi.

Untuk indikator “selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam)” dan indikator “menyapa tamu yang datang dengan menanyakan (misalnya “selamat pagi/siang/sore, apa yang dapat kami bantu Pak/Bu ?”)” penulis mengamati pada umumnya seluruh petugas yang bertugas selalu menerapkan prinsip 3 S (senyum, salam, dan sapa) kepada pengunjung yang datang. Namun, beberapa kali terlihat ada petugas yang tidak menyapa tamu yang dihadapi terlebih dahulu. Untuk indikator “mengenakan kartu identitas pegawai di dada” seluruh petugas mengenakan kartu identitas pegawai yang digantung dipakaikannya.

Untuk indikator “mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak”, indikator “apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon tamu untuk dapat dihubungi kembali”, serta indikator “menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien”, berdasarkan pengamatan penulis, semua petugas mendengarkan permasalahan yang diutarakan oleh Wajib Pajak dan tidak dapat ditemui kondisi yang mengakibatkan Wajib Pajak menunggu lama sehingga perlu dimintai nomor telepon karena proses pelayanan dilakukan dengan efektif dan efisien.

Untuk indikator “tidak mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau Wajib Pajak yang dilayani pada saat memberikan pelayanan” pada waktu pengamatan tidak ada yang saling mengobrol antara sesama petugas atau antara petugas dengan wajib pajak pada saat melayani. Hanya beberapa kali terlihat petugas mengobrol untuk menanyakan atau meminta bantuan kepada petugas disebelahnya ketika mengalami kesulitan saat melayani pengunjung atau mereka mengobrol hanya ketika tidak ada yang dilayani di *counter*-nya. Sedangkan untuk indikator “menyerahkan dokumen/tanda terima dengan sopan” seluruh petugas ketika telah selesai melakukan pelayanan, mereka menyerahkan dokumen/tanda terima dengan sopan kepada yang dilayani.

Untuk indikator “petugas TPT adalah pegawai DJP (termasuk satpam yang ditugaskan) Pegawai yang tidak bertugas tidak diperkenankan berada di area TPT”, setelah dilakukan pengamatan, area TPT tidak pernah dimasuki oleh orang yang tidak mempunyai kepentingan di area tersebut. Dalam keadaan yang penting masih ada pegawai-pegawai lain yang memasuki area TPT kantor tersebut untuk menemui petugas TPT yang sedang bertugas. Untuk indikator “petugas TPT dan pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan Wajib Pajak, petugas memohon maaf kepada Wajib Pajak dan agar digantikan oleh petugas lain” tidak dapat ditemui petugas TPT yang dipanggil

sehingga harus meninggalkan Wajib Pajak yang sedang dilayani. Untuk indikator “petugas pada KPP yang melayani Wajib Pajak Orang Asing agar memiliki kemampuan bahasa Inggris” tidak ditemui kondisi yang dalam pengamatan kondisi yang pelayanannya harus dilakukan dalam bahasa Inggris.

Penulis juga melakukan pengamatan dan wawancara bagaimana cara petugas Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak.

Untuk indikator “petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik” berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib Pajak, petugas yang melayani Wajib Pajak memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sampai para Wajib Pajak memahami dengan jelas solusi atas permasalahan yang mereka hadapi.

Kemudian untuk indikator “petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan”, setelah melakukan pengamatan di TPT KPP Pratama Pondok Aren diketahui bahwa setiap *counter* dilengkapi dengan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis perpajakan yang dapat digunakan petugas TPT untuk melayani para Wajib Pajak.

Untuk indikator “minimal satu *software* peraturan perpajakan (*Tax Knowledge Base*) telah di-*install* di komputer TPT” berdasarkan hasil wawancara dengan petugas TPT, komputer di setiap *counter* TPT telah dilengkapi dengan *software* peraturan perpajakan (*Tax Knowledge Base*). Hal ini dapat memudahkan petugas yang sedang melayani untuk memecahkan masalah atau keluhan Wajib Pajak.

Kemudian untuk indikator “apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain, *supervisor* atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanya berkali-kali” dari hasil pengamatan ditemukan beberapa kali petugas bertanya mengenai masalah yang sedang dia hadapi kepada petugas lain yang sedang bertugas didekatnya.

Untuk indikator “jika dimungkinkan, jabatlah tangan Wajib Pajak dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat”, dari beberapa kali dilakukan pengamatan, setiap petugas selalu mengucapkan terima kasih ke Wajib Pajak yang dilayani. Namun untuk masalah jabat tangan, hanya beberapa petugas yang melakukannya, hal tersebut karena kondisi yang memang tidak memungkinkan untuk berjabat tangan antara petugas dan Wajib Pajak.

Untuk indikator lain seperti “ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrean”, dari hasil pengamatan di KPP Pondok Aren terdapat satu orang petugas keamanan yang berjaga untuk menyambut dan menyapa serta mengucapkan salam dengan ramah dan tersenyum, kemudian menanyakan keperluan atau kepentingan tamu dan mempersilahkan tamu untuk mengambil nomor antrean. Petugas keamanan yang berjaga di depan pintu KPP Pratama Pondok Aren ini juga mengarahkan tamu-tamu yang ingin ke tempat lain selain ke TPT di KPP tersebut.

Kemudian untuk indikator “apabila antrean cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama maka petugas harus memberikan penjelasan” dan indikator “petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu”, selama dilakukan pengamatan di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren, tidak ditemukan kondisi yang mengakibatkan antrean yang panjang. Pada saat pengamatan dilakukan pengunjung yang datang tidak terlalu ramai dan pelayanan yang dilakukan di setiap *counter* dilaksanakan dengan cepat sehingga pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama.

Untuk indikator “bila Petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan/surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik”. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas TPT, beberapa kali ditemukan kondisi ketika Wajib Pajak tidak melampirkan laporan/surat yang lengkap sehingga petugas harus menjelaskan secara jelas hal yang apa saja yang belum lengkap dan

meminta Wajib Pajak tersebut untuk melengkapi laporan/surat tersebut terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan prosesnya.

Untuk indikator terakhir yaitu “terjadi aliran listrik padam atau sistem sedang rusak/terganggu yang mengakibatkan petugas TPT tidak dapat melayani dengan baik” tidak dapat dilakukan pengamatan oleh penulis. Hal tersebut dikarenakan pada saat pelaksanaan pengamatan tidak terjadi listrik padam atau sistem sedang rusak/terganggu di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren yang dapat mengganggu pelaksanaan pelayanan.

Ketika mengamati fasilitas-fasilitas yang ada di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren, penulis membandingkan dengan standar fasilitas yang harus dimiliki oleh tempat pelayanan pajak di suatu kantor pelayanan pajak sesuai dengan Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak seperti yang terlampir dalam Lampiran II tugas akhir ini dan hasil pengamatan juga dilampirkan dalam Lampiran II tugas akhir ini.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, masih ada beberapa fasilitas yang belum dimiliki oleh KPP Pratama Pondok Aren. Fasilitas tersebut seperti kotak kritik dan saran yang digunakan untuk menampung kritik dan saran atau pengembalian kuesioner yang telah diisi, kotak kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menampung tanda kepuasan kepuasan Wajib Pajak yang dilayani, papan nama petugas yang sedang bertugas, dan fasilitas untuk penyandang cacat.

### **Evaluasi atas Pelayanan Prima dalam Melaksanakan Pelayanan Publik**

#### **1. Masalah yang Timbul dalam Pelayanan Prima**

Terdapat beberapa masalah yang dihadapi dalam pelayanan prima di KPP Pratama Pondok Aren. Permasalahan tersebut antara lain:

##### **a. Permasalahan Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu**

Masih kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan yang dilakukan di tempat pelayanan terpadu KPP Pratama Pondok Aren sehingga pelayanan yang dilakukan kurang optimal. Fasilitas yang masih belum ada

seperti, pemberian fasilitas untuk penyandang cacat, kotak kritik dan saran, serta kotak kepuasan. Selain fasilitas tersebut yang masih belum ada, ada beberapa fasilitas yang belum tersedia dengan baik, seperti tempat parkir. Kondisi tempat parkir di KPP Pratama Pondok Aren sebagian masih belum dilapisi dengan beton atau hanya berupa tanah, sehingga pada kondisi hujan tempat parkir tersebut akan berlumpur. Lahan parkir juga tidak bisa menampung kendaraan pengunjung ketika sedang ramai, sehingga ketika parkir penuh para pengunjung yang membawa kendaraan bermotor akan diarahkan untuk memarkirkan kendaraannya dilahan parkir kampus Politeknik Keuangan Negara STAN.

Kebersihan toilet sangat terjaga, setiap toilet dilengkapi dengan tempat sampah. Selain itu toilet juga dilengkapi sarana lain seperti pengharum ruangan, sabun untuk mencuci tangan, dan *tissue* pembersih. Namun di beberapa kesempatan, air di tempat untuk buang air kecil tidak berfungsi sebagaimana seharusnya.

##### **b. Permasalahan SDM di Tempat Pelayanan Terpadu**

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu petugas tempat pelayanan terpadu, tidak ada pengawas/*supervisor* harian yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas pemberian layanan di TPT dan *helpdesk*. Selain itu jumlah petugas TPT di kantor tersebut juga kurang. Jadi tidak ada pengaturan jadwal yang dibagi setiap harinya.

Jumlah pegawai yang bertugas di TPT KPP Pratama Pondok Aren juga tidak banyak. Sehingga setiap pegawai yang bertugas ketika ingin beristirahat harus menunggu pegawai lain selesai istirahat. Hal ini berdampak pada *counter* akan telat melayani setelah jam istirahat siang.

##### **c. Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu**

Dalam pelayanan NPWP, terkadang pengiriman NPWP ke Wajib Pajak Badan melalui pos tidak sampai ke alamat yang dituju. Dan tidak ada balasan dari Kantor Pos. Sehingga KPP Pratama Pondok Aren perlu menunggu beberapa minggu sampai NPWP tersebut sampai. Jika tetap tidak sampai, petugas akan membuat ulang NPWP atas Wajib Pajak Badan tersebut dan diberikan langsung.

Selain itu, setelah beberapa kali melakukan pengamatan, hanya 7 (tujuh) *counter* saja yang membuka pelayanan. *Counter* yang membuka pelayanan adalah *counter 2, counter 3, counter 4, counter 5, counter 6, counter 7, dan counter 8*. Sedangkan untuk *counter 1* tidak melakukan pelayanan.

Berbagai masalah tersebut salah satu faktor-nya adalah kantor yang masih baru. Kantor yang masih baru mengakibatkan masih ada beberapa sarana dan prasarana yang kurang atau belum tersedia dan kurangnya petugas untuk menunjang pelaksanaan pelayanan di KPP Pratama Pondok Aren.

## 2. Kepuasan Wajib Pajak yang Dilayani

Sebagian besar responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Pondok Aren. Persentase responden berpendapat sangat puas atas pelayanan yang diberikan adalah 18% (9 orang), persentase responden yang berpendapat puas atas pelayanan yang diberikan adalah 52% (26 orang), persentase responden yang berpendapat cukup puas atas pelayanan yang diberikan adalah 26% (13 orang), sedangkan persentase responden yang berpendapat tidak puas adalah 4% (2 orang). Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh TPT KPP Pratama Pondok Aren.

## 3. Alternatif Pemecahan Masalah dalam Pelayanan Prima

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, penulis memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah yang dijabarkan sebagai berikut:

### a. Permasalahan Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu

Perlu adanya komputer atau layar sentuh (*touch screen*) yang memuat informasi-informasi yang berhubungan dengan perpajakan yang berguna untuk membantu pengunjung KPP Pratama Pondok Aren dalam memahami perpajakan. Petugas kebersihan harus selalu memantau kebersihan dan kelengkapan sarana di toilet KPP Pratama Pondok Aren agar sarana yang tidak berfungsi dengan normal dapat segera diketahui dan ditindaklanjuti.

KPP Pratama Pondok Aren harus menyediakan fasilitas untuk penyandang cacat. Hal ini akan memudahkan penyandang cacat untuk memasuki gedung kantor dan menikmati pelayanan seperti orang-orang lainnya.

Perlunya melakukan perbaikan lahan parkir KPP Pratama Pondok Aren. Perbaikan tersebut seperti melapisi beton sebagian lahan parkir yang masih berupa tanah. Kemudian memperbesar lahan parkir agar para pengunjung tidak perlu memarkirkan kendaraannya di lahan parkir kampus Politeknik Keuangan Negara STAN.

### b. Permasalahan Jumlah SDM di Tempat Pelayanan Terpadu

KPP Pratama Pondok Aren perlu mengatur jadwal petugas TPT setiap harinya. Hal ini perlu dilakukan agar pada saat jam istirahat pelayanan di TPT tidak hanya beberapa *counter* saja yang melayani. Jika jadwal petugas tersusun dengan baik akan membuat pelayanan TPT KPP Pondok Aren berjalan dengan lancar dan tidak membuat penunjang menunggu terlalu lama.

Perlu adanya pengawas/*supervisor* harian untuk mengawasi kinerja para petugas yang berada di *counter*. Adanya pengawas/*supervisor* akan membuat para petugas selalu melaksanakan pelayanan yang prima kepada para pengunjung yang akan dilayani. KPP Pratama Pondok Aren juga perlu mengajukan penambahan pegawai terutama untuk pegawai yang bertugas di pelayanan. Hal ini akan membantu dan mempercepat pelayanan yang dilakukan di TPT KPP Pratama Pondok Aren. Selain itu pegawai yang banyak juga akan memudahkan pelayanan ketika tanggal-tanggal yang biasa ramai oleh para pengunjung yang datang ke KPP Pratama Pondok Aren.

### c. Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu

Para pegawai khususnya yang bertugas di TPT harus selalu melakukan pelayanan yang prima untuk meningkatkan kepuasan dari para pengunjung yang datang. Karena kepuasan Wajib Pajak merupakan tujuan yang harus dicapai dalam melaksanakan pelayanan.

Untuk meningkatkan kesadaran pelayanan prima, para pegawai perlu dilakukan *in house training* KPP Pratama Pondok Aren kepada para pegawai yang berkaitan langsung dengan

Wajib Pajak seperti petugas TPT, petugas keamanan, atau petugas kebersihan. Selain itu perlu adanya evaluasi kinerja pelayanan yang telah dilakukan selama ini agar pegawai termotivasi untuk melakukan pelayanan yang lebih baik lagi bagi para pengunjung.

## SIMPULAN

Secara umum petugas Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren sudah melakukan pelayanan prima sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima namun beberapa indikator belum sepenuhnya sesuai dengan surat edaran tersebut dan ada hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu:

- a. Masih terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia di KPP Pratama Pondok Aren antara lain kurangnya pegawai yang bertugas di *counter* TPT KPP Pratama Pondok Aren dan tidak adanya pengawas/*supervisor* yang bertugas untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan di KPP tersebut.
- b. Masalah yang timbul dalam pelayanan seperti pembagian jadwal petugas sehari-hari yaitu tidak ada pembagian jadwal petugas TPT yang mengakibatkan pelayanan yang tidak optimal. Selain itu beberapa *counter* yang tidak beroperasi juga membuat pelayanan di TPT tidak cepat dan membuat pengunjung menunggu lebih lama.
- c. Standar berpakaian petugas KPP Pratama Pondok Aren sudah sesuai dengan yang peraturan. Yang masih harus diperhatikan adalah kerapian dan kelengkapan dalam berpenampilan.

- d. Beberapa fasilitas di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Pondok Aren sudah terpenuhi sesuai dengan Panduan Pelayanan Prima. Berberapa fasilitas yang belum dimiliki oleh KPP Pratama Pondok Aren seperti papan nama petugas TPT, kotak kritik dan saran, kotak kepuasan pelanggan, telepon internal, serta fasilitas untuk penyandang cacat. Selain itu masih ada fasilitas yang perlu diperhatikan oleh KPP Pratama Pondok Aren yaitu toilet dan lahan parkir.

Berdasarkan evaluasi atas pelaksanaan pelayanan di KPP Pratama Pondok Aren dapat disimpulkan yaitu sebagian besar pengunjung telah merasa puas atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh para petugas TPT KPP Pratama Pondok Aren.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aritonang, R. Lerbin, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. *Buku Panduan Pelayanan Prima*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (diakses 13 Juni 2016).
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moeliono, Djokosantoso. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Observation and Research of Taxation. [www.ortax.org](http://www.ortax.org) (diakses 13 Juni 2016).
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Realtions & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.