

**ANALISIS PENGARUH WAKTU LAYANAN DAN TRANSPARANSI BIAYA
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KOTA METRO**

Oleh

Safira Amalia Efendi

2456041029

Mandiri B



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memegang peranan penting dalam penyusunan karya ilmiah karena berfungsi sebagai dasar rujukan untuk memperkuat landasan teori sekaligus menempatkan posisi penelitian yang dilakukan penulis. Dengan menelaah hasil-hasil penelitian sebelumnya, penulis dapat memahami sejauh mana variabel yang diteliti, yaitu waktu layanan, transparansi biaya, dan kepuasan wajib pajak, telah dikaji dalam berbagai konteks. Kajian ini juga memperlihatkan variasi temuan, metode, serta pendekatan yang digunakan, sehingga memberikan gambaran utuh mengenai peta penelitian yang sudah ada. Selain itu, telaah penelitian terdahulu membantu penulis menemukan celah penelitian (*research gap*) yang masih terbuka, khususnya pada konteks Kota Metro yang belum banyak dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baru, baik secara teoretis dalam pengembangan ilmu administrasi publik maupun secara praktis dalam peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di daerah tersebut.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
1.	Shezty Claudia Dwirahma (2023)	Analisis Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib	Hasil penelitian ini membahas mengenai efektivitas pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam

		Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih	menunjukkan bahwa secara umum layanan telah berjalan dengan cukup efektif. Terlihat dari beberapa aspek penting, seperti kemudahan akses layanan bagi masyarakat, meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta adanya tingkat kepuasan yang cukup baik dari para pengguna layanan. Kehadiran Samsat Keliling terbukti membantu masyarakat yang sebelumnya kesulitan untuk menjangkau kantor Samsat induk, sehingga pembayaran pajak	meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya
--	--	--	--	---

			dapat dilakukan dengan lebih cepat dan praktis.	
2.	Desi Agustina (2023)	Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung sebagai Upaya Optimalisasi Pajak Daerah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi strategi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung telah berjalan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Strategi yang diterapkan melalui program Aksi Tempel-Tempel, Door to Door, dan WhatsApp Reminder mampu memberikan	Upaya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung dalam merancang dan menerapkan strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana strategi tersebut dijalankan, sejauh mana efektivitasnya dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang muncul dalam

			dampak terhadap peningkatan kepatuhan, tetapi masing-masing memiliki kelemahan. Program Aksi Tempel-Tempel terbentur pada keterbatasan sumber daya manusia dan waktu pelaksanaan. Door to Door cukup efektif, namun terkendala data alamat wajib pajak yang tidak selalu sesuai dan ketiadaan wilayah prioritas yang jelas. Sementara itu, WhatsApp Reminder relatif paling efektif, tetapi masih terhambat oleh keterbatasan database nomor	proses implementasi. Selain itu, penelitian ini juga berusaha melihat keterkaitan antara penerapan strategi tersebut dengan tujuan yang lebih luas, yakni optimalisasi penerimaan pajak daerah di Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, fokus penelitian tidak hanya terbatas pada analisis strategi yang digunakan, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap dampak strategisnya bagi peningkatan kualitas tata kelola pajak daerah
--	--	--	---	---

			wajib pajak yang valid	
3.	Wulandari dan Niswah (2016)	Pengaruh Prinsip Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Mojokerto	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pelayanan Samsat di Kota Mojokerto dinilai cukup memuaskan oleh wajib pajak. Faktor-faktor yang mendukung kepuasan tersebut adalah kecepatan dan ketepatan layanan, sikap ramah petugas, serta tersedianya fasilitas yang membantu kelancaran proses administrasi. Namun, penelitian juga menemukan adanya kekurangan, seperti waktu tunggu yang masih cukup lama pada periode tertentu, keterbatasan sarana	Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPTD Samsat Kota Mojokerto. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan (dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keramahan) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

			pendukung, dan belum maksimalnya pemanfaatan sistem informasi untuk memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak.	
--	--	--	--	--

Sejumlah penelitian yang relevan dengan topik pelayanan publik dan kepuasan wajib pajak telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Shezty Claudia Dwirahma (2023) dengan judul “*Analisis Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Samsat Keliling secara umum sudah berjalan cukup efektif, sebab keberadaannya mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta menciptakan kepuasan dari para pengguna layanan. Dengan adanya Samsat Keliling, masyarakat yang sebelumnya kesulitan menjangkau kantor Samsat induk dapat lebih mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan Samsat Keliling berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak, sekaligus untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Desi Agustina (2023) melalui karyanya berjudul “*Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung sebagai Upaya Optimalisasi Pajak Daerah*” juga memberikan kontribusi penting. Penelitian ini menitikberatkan pada strategi yang dirancang Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan, seperti Aksi Tempel-

Tempel, Door to Door, dan WhatsApp Reminder, memang mampu memberikan dampak terhadap peningkatan kepatuhan. Akan tetapi, setiap strategi memiliki kelemahan masing-masing; misalnya Aksi Tempel-Tempel terkendala keterbatasan sumber daya manusia dan waktu, Door to Door menghadapi persoalan validitas data alamat, sedangkan WhatsApp Reminder lebih efektif namun terhambat oleh keterbatasan database nomor wajib pajak yang akurat. Oleh karena itu, fokus penelitian ini bukan hanya menganalisis strategi yang digunakan, tetapi juga menilai efektivitas, hambatan, serta dampaknya terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Sementara itu, Wulandari dan Niswah (2016) melalui penelitiannya yang berjudul *“Pengaruh Prinsip Transparansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Mojokerto”* menitikberatkan kajian pada kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Mojokerto. Penelitian ini menemukan bahwa secara umum pelayanan dinilai memuaskan oleh wajib pajak, karena didukung oleh kecepatan dan ketepatan layanan, sikap ramah petugas, serta ketersediaan fasilitas. Akan tetapi, penelitian ini juga mengungkap beberapa kelemahan, seperti lamanya waktu tunggu pada periode tertentu, terbatasnya sarana pendukung, dan belum optimalnya pemanfaatan sistem informasi. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, khususnya aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keramahan, berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Dari ketiga penelitian tersebut dapat dilihat adanya perbedaan fokus. Penelitian Claudia (2023) menekankan pada efektivitas layanan Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan itu, penelitian Desi Agustina (2023) lebih menyoroti strategi Bapenda dalam meningkatkan kepatuhan, dengan menilai berbagai program yang dilaksanakan serta hambatan yang dihadapi. Sedangkan penelitian Wulandari dan Niswah (2016) tidak berfokus pada kepatuhan, melainkan pada kepuasan wajib pajak, dengan menilai kualitas pelayanan berdasarkan kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keramahan.

Perbedaan lainnya juga terlihat pada lokasi dan objek penelitian. Claudia meneliti di Kota Prabumulih dengan layanan Samsat Keliling, Desi melakukan penelitian di Kota Bandar Lampung dengan fokus pada strategi Bapenda, sedangkan Wulandari dan Niswah mengambil lokasi di Kota Mojokerto dengan fokus pada UPTD Samsat. Dari sisi variabel pun terdapat perbedaan: Claudia dan Desi sama-sama menyoroti kepatuhan sebagai variabel dependen, sementara Wulandari dan Niswah lebih menekankan kepuasan sebagai variabel yang diteliti.

Dari ketiga penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa secara umum penelitian mengenai pelayanan publik dan kepuasan atau kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan. Claudia (2023) menitikberatkan pada efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan, Desi Agustina (2023) lebih fokus pada strategi Bapenda dalam mendorong kepatuhan wajib pajak melalui berbagai program, sementara Wulandari dan Niswah (2016) mengkaji kualitas pelayanan Samsat Mojokerto terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan kata lain, penelitian-penelitian tersebut memiliki irisan yang sama pada aspek pelayanan dan kepatuhan/kepuasan wajib pajak, tetapi menempatkan fokus yang berbeda: efektivitas layanan keliling, strategi kebijakan, dan kualitas pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat *gap* yang perlu dikaji lebih lanjut, yakni keterkaitan secara spesifik antara waktu layanan dan transparansi biaya dengan kepuasan wajib pajak daerah. Belum ada penelitian sebelumnya yang secara langsung menguji hubungan kedua variabel tersebut dalam konteks pelayanan pajak di Kota Metro. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian yang telah ada dengan memberikan perspektif baru mengenai faktor-faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, serta memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas layanan perpajakan daerah.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Standar Pelayanan Waktu

Sektor pelayanan publik sering kali masih diwarnai oleh berbagai persepsi negatif, khususnya karena proses pemberian layanan yang belum berjalan secara efisien dan cepat. Kinerja birokrasi yang cenderung lamban, penuh prosedur yang berbelit-belit, serta keterbatasan dalam berbagai aspek operasional, sering kali dianggap sebagai manifestasi dari masalah klasik dalam birokrasi yang dikenal dengan istilah *red tape*. Kondisi ini menggambarkan adanya hambatan administratif yang berlebihan sehingga menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi efektivitas serta responsivitas aparat pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Pendekatan birokrasi yang terlalu kaku dan prosedural ini tidak hanya memperlambat proses layanan, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat yang memerlukan pelayanan cepat dan tepat. Oleh karena itu, keterlambatan dan kompleksitas dalam pelayanan publik ini menjadi salah satu tantangan utama yang harus diatasi agar birokrasi mampu berfungsi secara optimal dan mendukung terciptanya layanan publik yang berkualitas dan tepat waktu.

Menurut Prasetya (2023) kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik pada akhirnya berkaitan erat dengan kemampuan untuk memprediksi atau memprakirakan hasil yang akan diterima oleh masyarakat maupun pemerintah. Dalam konteks yang lebih luas, konsep prediktabilitas ini merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan tata kelola yang baik atau *good governance*. Menurut Asian Development Bank (ADB), terdapat empat unsur utama dalam *good governance*, yakni akuntabilitas, partisipasi, prediktabilitas, dan transparansi. Prediktabilitas sendiri mengandung makna adanya konsistensi dan keseragaman dalam penerapan aturan-aturan yang sudah ditetapkan sehingga masyarakat dan penyelenggara pemerintahan dapat mengantisipasi proses serta hasil pelayanan secara lebih terukur dan dapat diandalkan. Dengan demikian, aspek prediktabilitas ini tidak dapat dilepaskan dari kepastian hukum

karena penerapan aturan yang konsisten merupakan wujud konkret penerapan hukum yang pasti dan dapat dipertanggungjawabkan dalam tata kelola pemerintahan.

Menurut (Daryanto & Setyabudi, 2014) dalam penelitiannya, pelayanan prima merupakan jenis pelayanan terbaik yang disajikan oleh suatu perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi ekspektasi serta kebutuhan pelanggan, baik yang berasal dari internal perusahaan maupun dari pihak luar perusahaan. Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan publik merupakan prinsip fundamental yang harus dijadikan landasan dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu asas utama, ketepatan waktu menuntut agar seluruh penyelenggara pelayanan publik selalu memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilakukan secara tepat sesuai jadwal dan tidak mengalami keterlambatan yang dapat merugikan penerima layanan. Penerapan asas ini tidak hanya bersifat normatif, melainkan juga mencerminkan komitmen terhadap kualitas pelayanan yang profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, setiap instansi atau individu yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik wajib mengintegrasikan ketepatan waktu ke dalam setiap kebijakan, prosedur, dan praktik operasional mereka. Kepatuhan terhadap asas ini juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah maupun lembaga penyelenggara layanan, karena pelayanan yang tepat waktu menandakan adanya tata kelola yang baik dan penghargaan terhadap hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, ketepatan waktu bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi merupakan bagian esensial dari tanggung jawab sosial dan profesionalisme dalam bidang pelayanan publik.

Relevansi antara pembahasan pelayanan publik tepat waktu dengan sektor pajak dapat dilihat dari peran penting pelayanan publik yang efisien dan akurat dalam pengelolaan administrasi perpajakan daerah maupun pusat. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik, termasuk pelayanan perpajakan, sangat krusial karena terkait langsung dengan kepastian dan prediktabilitas yang dibutuhkan wajib pajak dan pemerintah. Kinerja birokrasi yang

lamban, rumit, dan penuh hambatan administrasi (red tape) dapat menghambat proses pelayanan pajak seperti pendaftaran, pembayaran, dan pengembalian pajak, sehingga berdampak pada kepuasan wajib pajak dan penerimaan pajak bagi pemerintah daerah maupun pusat.

Sebaliknya, pelayanan pajak yang prima dan tepat waktu otomatis meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan dan mendukung pencapaian target penerimaan negara atau daerah. Dalam konteks good governance yang menekankan prediktabilitas, akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi, pelayanan pajak yang dilaksanakan dengan tepat waktu mencerminkan penerapan yang konsisten dan berpihak pada kepastian hukum yang juga merupakan salah satu elemen fundamental pelayanan publik. Oleh karena itu, pembenahan sektor pelayanan publik secara umum, termasuk di bidang perpajakan, dengan fokus pada ketepatan waktu dan pelayanan prima, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, kepatuhan wajib pajak, dan optimalisasi pendapatan pajak guna menunjang pembangunan dan pelayanan masyarakat yang lebih baik.

2.2.2 Transparansi Biaya

Menurut (Dwiyanto, 2017) transparansi merupakan prinsip keterbukaan yang mengharuskan penyediaan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat secara jelas dan mudah diakses. Transparansi bukan hanya soal menyediakan data dan fakta, tetapi juga memastikan informasi tersebut akurat, memadai, dan dapat dengan mudah diperoleh oleh publik. Hal ini memungkinkan pemangku kepentingan, seperti masyarakat dan pengguna layanan publik, untuk memahami, menilai, dan mengevaluasi kinerja organisasi pemerintah. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat mengambil keputusan yang tepat dan melakukan pengawasan secara efektif terhadap proses, pelaksanaan, dan hasil dari aktivitas pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan publik. Transparansi dalam konteks ini juga mencakup keterbukaan proses pelayanan publik, peraturan yang berlaku, serta prosedur yang harus dijalani, sehingga

menciptakan keadilan, akuntabilitas, dan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Prinsip ini menjadi salah satu fondasi utama dalam praktik tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) untuk mewujudkan pemerintahan yang responsif dan bertanggung jawab. Dengan penerapan prinsip keterbukaan dalam pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat akan lebih mudah memperoleh dan mengakses informasi yang berkaitan dengan pelayanan tersebut, seperti persyaratan administrasi, biaya, dan durasi yang dibutuhkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, serta semua kebijakan atau peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Menurut Mardiasmo (2018:19) menjelaskan bahwa transparansi memiliki tiga ciri utama, yaitu:

1. Informatif, yaitu penyampaian aliran informasi, berita, penjelasan mengenai mekanisme, prosedur, data, dan fakta secara jelas dan akurat kepada para pemangku kepentingan yang membutuhkan
2. Keterbukaan, yang menegaskan hak setiap individu untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang tersedia di badan publik, serta bahwa semua informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat dijangkau oleh pengguna informasi
3. Pengungkapan, yaitu penyampaian secara terbuka kepada masyarakat atau pemangku kepentingan mengenai aktivitas dan kinerja keuangan.

Transparansi anggaran membawa sejumlah manfaat yang sangat penting bagi pemerintahan dan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Nico Andrianto (2007) yaitu:

1. Transparansi dapat mencegah praktik korupsi karena terbukanya informasi tentang penggunaan anggaran membuat setiap langkah pengelolaan keuangan dapat diawasi oleh publik dan pihak terkait, sehingga peluang penyalahgunaan dana berkurang secara signifikan.
2. Penerapan transparansi anggaran mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena dengan adanya keterbukaan dalam pengelolaan keuangan, warga merasa yakin bahwa pemerintah benar-benar

serius dan berkomitmen dalam menetapkan dan menjalankan kebijakan yang telah diputuskan.

3. Transparansi juga berperan dalam memperkuat kohesi sosial, yakni hubungan yang harmonis dan saling percaya antara masyarakat dengan pemerintah. Hal ini terjadi karena ketika masyarakat melihat bahwa pemerintah terbuka dan jujur dalam mengelola anggaran, rasa kepercayaan publik terhadap pemerintah pun terbangun dengan baik.
4. Transparansi memudahkan dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan suatu kebijakan anggaran. Informasi yang jelas dan mudah diakses memungkinkan analisis dan evaluasi yang efektif terhadap berbagai kebijakan, sehingga pihak terkait dapat mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki dan mana yang sudah berjalan dengan baik.
5. Transparansi meningkatkan akuntabilitas pemerintahan, di mana pemerintah dapat lebih bertanggung jawab atas kinerjanya. Dengan keterbukaan data dan informasi anggaran, masyarakat memiliki alat untuk mengukur dan menilai performa pemerintah dalam mengelola keuangan publik, sehingga dapat mendorong pemerintah untuk bekerja lebih efisien dan tepat sasaran demi kepentingan publik. Secara keseluruhan, transparansi anggaran tidak hanya memperkuat sistem pemerintahan yang demokratis, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

2.2.3 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kotler (2009) dalam (Suryantara & Setyawan, 2023), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakannya dengan kinerja atau hasil yang diharapkannya. Jika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan merasa puas atau bahkan sangat puas. Namun, jika kinerja produk berada di bawah harapan,

pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Dengan demikian, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana produk atau layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Menurut Adisasmito dan Sadjiarto (2013) Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya. Jika kinerja tersebut berada di bawah harapan, maka orang akan merasakan kekecewaan. Sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka timbul rasa puas.

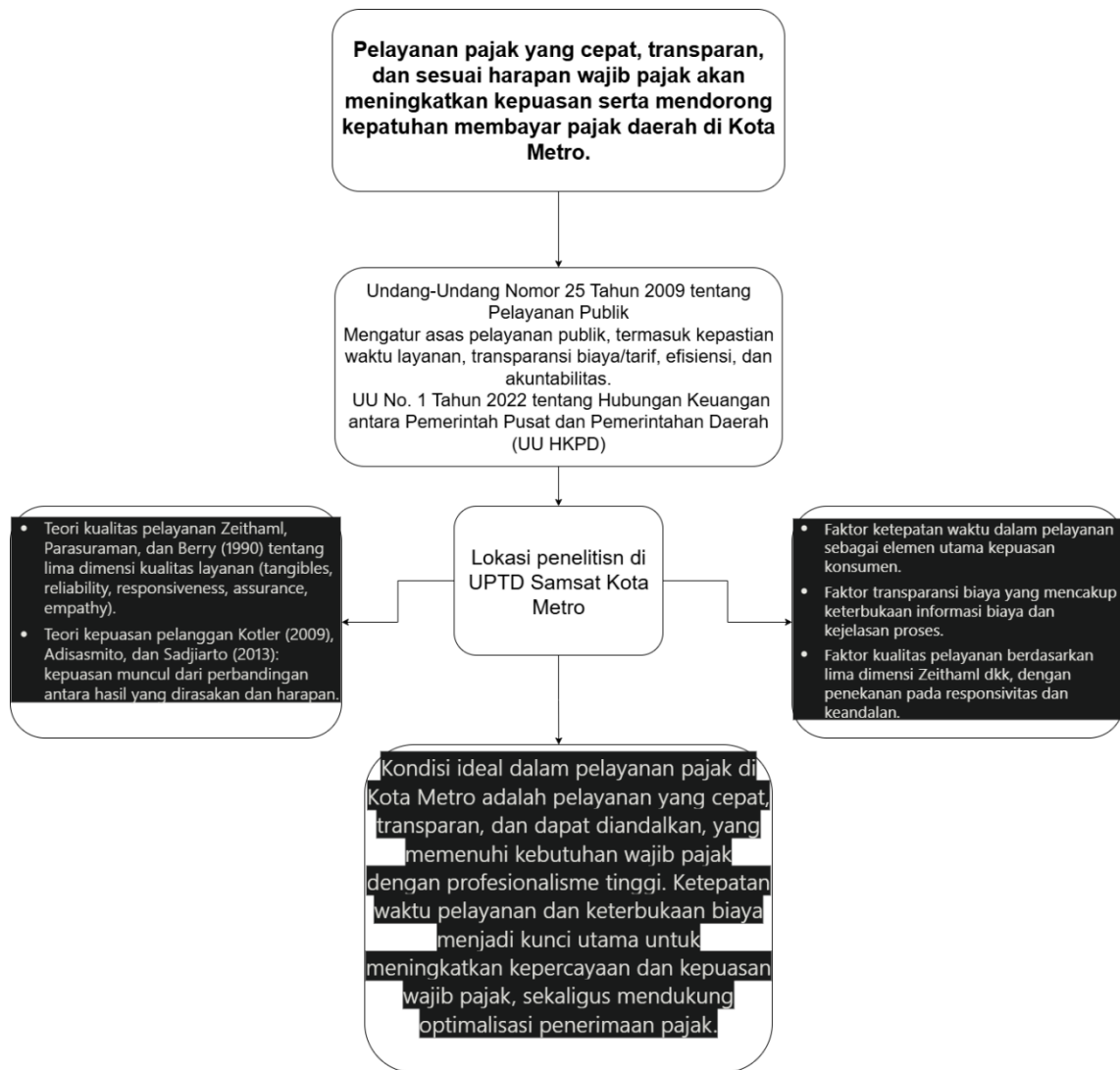
Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam (Sondakh, Rorong, & Ruru, 2023) mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan:

1. Bukti langsung (tangibles), yang mencakup kondisi fisik fasilitas, perlengkapan yang digunakan, penampilan pegawai, serta sarana komunikasi yang ada.
2. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan tepat.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu.
4. Jaminan (assurance), yang meliputi pengetahuan, kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan.
5. Empati (empathy), yakni perhatian khusus dan layanan personal yang diberikan kepada setiap pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka secara khusus. Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima, dimana setiap dimensi memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan yang memuaskan.

Dari berbagai pandangan mengenai kepuasan pelanggan, dapat dipahami bahwa kepuasan wajib pajak pada dasarnya tercapai ketika pelayanan publik mampu memenuhi bahkan melampaui harapan mereka. Dalam konteks perpajakan daerah, hal itu berarti pelayanan

pajak dianggap memuaskan apabila prosesnya berlangsung cepat, biaya yang dikenakan jelas serta transparan, dan hasil layanan sesuai dengan ekspektasi wajib pajak. Apabila ketiga aspek ini terpenuhi, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat, sebaliknya jika terdapat keterlambatan pelayanan, biaya yang tidak transparan, atau hasil layanan tidak sesuai harapan, maka wajib pajak cenderung merasa kecewa.

2.3 Kerangka Berfikir



REFERENSI

- Andrianto, N. (2007). *E-Government yang baik: transparansi dan akuntabilitas publik melalui e-Government*. Bayumedia.
- Darmawanto, A. T. (2015). Analisis kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembangunan*, 15(1), 14–26. Universitas Brawijaya.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwirahma, S. C. (2025). *Analisis efektivitas pelayanan Samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih* (Skripsi, Universitas Lampung). Universitas Lampung.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ningtyas, E. L. (2025). *Strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung sebagai upaya optimalisasi pajak daerah* (Skripsi, Universitas Lampung). Universitas Lampung.
- Prasetya, H. I. (2023, Januari 16). Urgensi pelayanan publik tepat waktu dan implementasinya oleh KPKNL. *Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan RI*.
<https://djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15834/Urgensi-Pelayanan-Publik-Tepat-Waktu-dan-Implementasinya-oleh-KPKNL.html>
- Sondakh, S. R. E., Rorong, A. J., & Ruru, J. M. (2023). Transparansi pengelolaan anggaran di Kelurahan Winangun Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 73–83.

- Sondakh, S. R. E., Rorong, A. J., & Ruru, J. M. (2023). Transparansi pengelolaan anggaran di Kelurahan Winangun Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 73–83.
- Suryantara, I. G., & Setyawan, I. G. M. (2023). Mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Jurnal Info Artha*, 7(1), 51–57.
- Wulandari, H. A., & Niswah, F. (2016). Pengaruh prinsip transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(1), 0–216. Universitas Negeri Surabaya.
- Wulandari, H. A., & Niswah, F. (2016). Pengaruh prinsip transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(1), 0–216. Universitas Negeri Surabaya.