Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 23287-23293

Implementasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Publik Terhadap Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Di Kab. Sinjai

Anisa Putri[1], Usnida Umar[2], Syamsiah Hasyim[3], Fitriani[4] , Kiki Rasmala Sani[5]
[1,2,3,5]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sinjai
[4]Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sinjai
E-Mail: ap642419anisa@gmail.com , unnyunidah@gmail.com , syamsiah.hasyim@gmail.com , fitrifitriani2909@gmail.com

Published: August , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi dampak dari mutu layanan. serta tingkat kepercayaan masyarakat tentang kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Sinjai. Kepatuhan dalam pembayaran pajak adalah aspek krusial untuk pendapatan negara, tetapi masih banyak yang menunjukkan rendahnya partisipasi wajib pajak dalam menggunakan layanan yang telah ada. Mutu pelayanan yang diberikan oleh KP2KP dan tingkat kepercayaan publik menjadi dua elemen penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak tersebut. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan cara studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang mendalam, pengamatan, dan pengumpulan dokumen, dengan informan yang terdiri dari wajib pajak, pegawai KP2KP, serta tokoh masyarakat. Proses analisis data mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang keabsahannya diuji melalui triangulasi sumber dan metode.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This research aims to evaluate the impact of service quality. as well as the level of public trust regarding taxpayer compliance at the Sinjai Regency Tax Service, Counseling and Consultation Office (KP2KP). Compliance in paying taxes is a crucial aspect for state revenues, but many still show low taxpayer participation in using existing services. The quality of services provided by KP2KP and the level of public trust are two important elements that can influence tax compliance. This research applies qualitative methods by means of a case study. Data collection was carried out through in-depth interviews, observations and document collection, with informants consisting of taxpayers, KP2KP employees and community leaders. The data analysis process includes stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions, the validity of which is tested through triangulation of sources and methods.

***Keywords**: Service Quality, Taxpayer Compliance*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai bangsa yang tengah berkembang memperoleh sebagian besar sumber pendapatannya dari sektor pajak. Secara umum, pajak adalah sumbangan yang harus dilunasi oleh setiap individu yang terdaftar sebagai warga negara kepada pemerintah dan digunakan untuk menunjang kepentingan pemerintahan maupun kesejahteraan masyarakat secara luas.(Handayani, 2020). Direktorat Jenderal Pajak menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan pajak mencerminkan seberapa baik wajib pajak mematuhi peraturan dan pengelolaan perpajakan tanpa perlu adanya tindakan hukum. (Paot, 2022) Ketaatan dalam perpajakan adalah suatu komitmen yang dimiliki oleh pihak yang dikenakan pajak untuk menjalankan tanggung jawabnya dalam aspek pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku (Ibrahim et al., 2020). Pajak merupakan kontribusi yang wajib diserahkan oleh setiap individu kepada negara untuk kepentingan bangsa dan rakyat, Riwayat kepatuhan pajak menunjukkan sejauhmana wajib pajak melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan tanpa adanya tekanan hukum, yang mencerminkan kesadaran dan kesukarelaan dalam memenuhi kewajiban perpajakan Tingkat Kepatuhan seseorang dalam membayar pajak dipengaruhi oleh tingkat pemahaman. mereka dalam memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu. Salah satu kendala yang kerap muncul dalam proses pemungutan pajak adalah adanya individu yang enggan atau masih ragu untuk menunaikan kewajiban perpajakannya, sehingga menyebabkan masihbanyak tunggakan pajak yang belum Fenomena lain yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan wajib pajakterlihat dari hasil Survei Indikator Politik, yang menunjukkan bahwa keyakinan masyarakat mengenai pengelolaan pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terselesaikan. (Rahayu, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Swandani (2016) dan Ibrahim et al. (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat secara signifikan memberikan dampak yang baik terhadap ketaatan pajak (Handayani, 2020). Namun, tingkat keyakinan wajib pajak terhadap pemerintahmtidak menunjukkan dampak signifikan terhadap kepatuhan mereka mengalami peningkatan hingga mencapai 83,7% pada April 2023. (Siregar & Yuliani, 2025) Upaya untuk meningkatkan Kesadaran serta perhatian harus menjadi hal yang paling penting. Salah satu bentuk dari kesadaran dan kepedulian masyarakat erhadap kewajiban perpajakan adalah dengan mendaftarkan sebagai orang yang wajib membayar pajak serta melakukan pembayaran Pajak yang berlaku harus dibayar ketika seseorang mendapatkan atau menerima pendapatan.

Dengan demikian, pemahaman mengenai pajak sangat krusial untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Kantor Layanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di kabupaten Senjai mengenai berfungsi sebagai unit dari Direktorat Jenderal Pajak yang Pelayanan yang berkualitas, mencakup kejelasan informasi, kecepatan, keramahan sikap, serta kemudahan akses yang dapat diandalkan, berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya mendorong kepatuhan wajib pajak. (Mohammad & Syakroni, 2019) Di samping kualitas pelayanan, Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perpajakan memiliki kaitan positif dengan kepatuhan sukarela wajib memiliki peran vital dalam meningkatkan kesadaran dan ketaatan pajak. (Mohammad & Syakroni, 2019) Oleh karena itu, mutu layanan yang diberikan oleh KP2KP menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi para wajib pajak rasa percaya masyarakat juga merupakan faktor penting. Kepercayaan menunjukkan keyakinan wajib pajak terhadap integritas, kemampuan, dan dedikasi petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya secara adil dan transparan,(Ibrahim et al., 2020)pajak.(Prabowo, 2015). Selain itu, Tingkat kepatuhan para pembayar pajak juga dipengaruhi oleh banyak hal, seperti tanggung jawab moral, mutu layanan perpajakan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan.

Keempat faktor tersebut telah diteliti pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dan terbukti memberikan Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai apakah standar pelayanan yang disediakan oleh KP2KP Kabupaten Sinjai telah sesuai dengan ekspektasi para wajib pajak dan apakah mereka memiliki tingkat kepercayaan yang memadai terhadap lembaga tersebut. Kepercayaan dampak yang signifikan. (Yuskar & Amelia, 2014). masyarakat sangat krusial, karena tanpa adanya rasa percaya, pelayanan yang baik saja tidak menjamin kepatuhan. Kepercayaan ini berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap aspek keadilan, integritas, dan transparansi dalam pelaksanaan sistem perpajakan.

Permasalahan yang ada adalah rendahnya tingkat partisipasi wajib pajak dalam memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh KP2KP. Meskipun layanan perpajakan telah tersedia, tidak semua wajib pajak memanfaatkannya secara maksimal, baik disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses

informasi, atau kurangnya pengetahuan mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Kebanyakan penelitian sebelumnya lebih menyoroti kantor pelayanan pajak di kota-kota besar, sementara KP2KP sebagai unit pelayanan berskala lebih kecil di daerah masih jarang diulas, padahal memiliki fungsi penting dalam menjangkau para wajib pajak di wilayah pedesaan.

Kesenjangan dalam penelitian ini terletak pada upaya Direktorat Jenderal Pajak yang secara berkelanjutan dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pengembangan layanan serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan. Salah satu bentuk layanan tersebut disalurkan melalui Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) serta memiliki peranan penting dalam menjangkau daerah-daerah non- perkotaan seperti Sinjai Timur, di Kabupaten Sinjai. Meskipun begitu, penelitian empiris mengenai efektivitas pelayanan pajak di area pinggiran atau di luar kota besar, khususnya di KP2KP, masih sangat sedikit Sebagian besar studi yang dilakukan sebelumnya lebih menekankan pada kantor pelayanan pajak utama di kota-kota besar dan sering kali menyamaratakan temuan untuk seluruh wilayah. Sementara itu, karakteristik para wajib pajak di daerah pedesaan seperti Sinjai Timur cukup berbeda dalam aspek akses, pengetahuan, dan cara berinteraksi dengan sistem perpajakan. (Yuskar & Amelia, 2014). Oleh karena itu, penting untuk melakukan studi yang menekankan konteks setempat, terutama untuk mengetahui bagaimana mutu layanan dan tingkat kepercayaan masyarakat di wilayah Oleh karena itu, penelitian ini memiliki signifikansi dalam mengisi tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan para wajib pajak. Di samping itu, meskipun banyak penelitian telah dilakukan mengenai hubungan antara mutu pelayanan dan kepatuhan perpajakan, masih sedikit yang menjadikan kepercayaan publik sebagai variabel penghubung. Kepercayaan kepada petugas pajak, keterbukaan dalam proses, dan pandangan mengenai keadilan memiliki peran krusial dalam membentuk kepatuhan, namun hal- hal tersebut sering kali diabaikan dalam model analisis yang ada sebelumnya. kekosongan dalam literatur, baik yang berkaitan dengan konteks wilayah layanan KP2KP yang masih kurang diteliti, maupun dalam hal pengintegrasian variabel kepercayaan masyarakat dalam menganalisis.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan studi kasus yang dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Sinjai. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan serta tingkat kepercayaan masyarakat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemilihan informan dilakukan secara purposif, mencakup wajib pajak, pegawai KP2KP, serta tokoh masyarakat yang pernah berinteraksi dengan layanan perpajakan. Metode pengumpulan informasi mencakup wawancara secara mendalam, pengamatan langsung, dan pengumpulan bahan tertulis. Analisis data dilaksanakan melalui langkah-langkah yang meliputi pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan, ditambah dengan pengujian keabsahan data dengan menerapkan triangulasi sumber dan metode. penelitian kualitatif adalah cara yang digunakan untuk memahami suatu peristiwa atau fenomena. secara mendalam melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif, seperti narasi, kata-kata, atau hasil pengamatan, bukan berupa angka. Fokus utama dari penelitian ini terletak pada makna, pengalaman, serta perspektif para partisipan dalam konteks alami. Metode ini digunakan kedua, pada pendekatan penelitian kualitatif, tidak terdapat formula atau aturan yang mutlak untuk menggali informasi secara menyeluruh dan mendalam terkait suatu peristiwa atau permasalahan, dengan menekankan pada proses, interaksi sosial, serta konteks yang memengaruhinya. Pendekatan ini sering digunakan untuk menganalisis perilaku, sikap, budaya, dan hubungan antarindividu secara komprehensif dan kontekstual. Menurut Kirk dan Miller (1986), istilah penelitian kualitatif awalnya muncul sebagai bentuk respons terhadap pendekatan kuantitatif. Mereka mengemukakan bahwa metodologi kualitatif adalah suatu praktik dalam disiplin ilmu sosial yang pada dasarnya berfokus pada pengamatan terhadap tingkah laku manusia serta interaksi dengan individu menggunakan bahasa dan istilah yang mereka pakai sendiri. (Sulistyowati et al., 2021).untuk mengelola dan menganalisis data. Pada penelitian 2022 ini, ciri utama adalah penggalian masalah, penentuan faktor-faktor, dan pengembangan teori. Sebaliknya, penelitian kuantitatif memiliki ciri dalam mengatur hubungan antara faktor atau menjelaskan keterkaitan di antara mereka. Oleh karena itu, penelitian kuantitatif sering dianggap sebagai cara untuk membuktikan hipotesis atau teori, bukan untuk merumuskan teori.(Gumilang, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini menitikberatkan pada rangkuman hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Layanan, Konsultasi, dan Pembinaan Perpajakan (KLKPP) di Kabupaten Sinjai. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di Kantor Pelayanan, Pendidikan dan Bimbingan Pajak (KP2KP) **di** Kabupaten Sinjai, terlihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diketahui melalui data yang diperoleh dari laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak pada tahun tersebut

Tabel.1 **Data Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2020-2022**

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajibpajak Terdaftar Wajib Spt	Realisasi Spt	Rasio Kepatuhan Spt
1	2020	27.397.256	18.357.833	10.852.301	59,12%
2	2021	30.044.103	18.159.840	10.972.336	60,42%
3	2022	32.769.215	20.165.718	12.735465	63,15%

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), terdapat perbedaan yang cukup besar antara total wajib pajak (WP) yang tercatat dan wajib pajak yang diwajibkan menyampaikan SPT tahunan, dan pelaksanaan pengajuan SPT dari tahun ke tahun. Di tahun 2020, jumlah wajib pajak yang terdaftar mencapai 27.397.256, namun yang diwajibkan menyampaikan SPT hanya 18.357.833, dan realisasi penyampaiannya hanya 10.852.301. Pada tahun 2021, jumlah wajib pajak meningkat menjadi 30.044.103, tetapi yang wajib menyampaikan SPT tercatat sebanyak 18.159.840, dengan realisasi penyampaian SPT hanya 10.972.336. Hal serupa terjadi pada tahun 2022, di mana jumlah wajib pajak terdaftar mencapai 32.769.215, sementara yang wajib SPT sebanyak 20.165.718, dan realisasinya hanya 12.735.465.



Gambar.1 Staff Umum Pelayanan perpajakan KP2KP Sinjai

Penelitian akan mendalami berdasarkan teori penerapan model layanan publik yang menyoroti empat aspek, yaitu: komunikasi, Sumber Komunika daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat aspek ini akan dibahas secara sistematis sebagai berikut**:** Komunikasi adalah proses untuk menyampaikan informasi. Dalam pelaksanaan kebijakan, terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan, yaitu perubahan data, kejelasan data, dan kesesuaian data. Aspek transformasi menuntut bahwa informasi harus disampaikan tidak hanya kepada **para** pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada kelompok **sasaran** dan pihak-pihak **terkai**t. Kejelasan informasi sangat penting sehingga harus disampaikan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami, agar tidak terjadi salah tafsir di antara pelaksana kebijakan, kelompok sasaran, atau pihak- **sisi-sisi** yang **berperan** dalam **pelaksanaan** kebijakan.

Sumber Daya

Sumber daya memiliki posisi yang sangat krusial dalam pelaksanaan setiap kebijakan, baik itu berupa sumber daya manusia maupun sumber daya keuangan. Sumber daya Sementara itu, aspek konsistensi mengharuskan agar informasi yang disajikan harus sama agar tidak **menyebabkan ketidakpastian** bagi pelaksana kebijakan, kelompok **yang dituju**, **serta** pihak-pihak lainnya. terlibat Berdasarkan **temuan** dari wawancara yang telah **dilaksanakan**, peneliti mengambil kesimpulan bahwa proses penyampaian informasi berlangsung dengan baik dan tanpa hambatan. Selain itu, kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat tidak terganggu karena para pegawai terlibat langsung dalam penyampaian informasi tersebut Selain itu, hampir setiap tahun pemerintah melalui Dinas Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) wilayah Kabupaten Sinjai melakukan kegiatan penyuluhan. kepada masyarakat dengan mengenalkan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA). Namun, tidak semua warga bisa mengakses informasi tersebut karena ada sebagian yang tinggal di daerah terpencil, sehingga sulit untuk dijangkau. Oleh karena itu, pemerintah di masyarakat yang belum memiliki dokumen atau administrasi yang rapi diharapkan segera melengkapinya manusia meliputi jumlah dan kualitas pelaksana, termasuk seluruh kelompok yang menjadi sasaran kebijakan, sementara sumber daya keuangan berkaitan dengan kecukupan dana untuk riset atau anggaran yang dibutuhkan dalam menjalankan suatu kebijakan atau program. Dengan demikian, keberadaan sumber daya memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan pelaksanaan Kebijakan. Edward III menurut Widodo (2011:98)Dikatakan bahwa: seberapa pun jelas dan konsistennya suatu peraturan, serta sebaik apa pun penyampaiannya, pelaksanaan kebijakan tidak akan berhasil apabila pihak pelaksana tidak memiliki sumber daya yang memadai untuk menjalankannya secara efektif. Sumber daya yang dimaksud meliputi segala hal. yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan, seperti tenaga kerja, Dana, sarana prasarana, data atau pengetahuan yang tersedia, serta otoritas atau wewenang yang dimiliki. Sumber daya manusia yang dimiliki cukup berkualitas karena mayoritas staf yang bekerja di sini adalah lulusan (S1), sehingga pengetahuan mereka tentang dunia kerja tergolong baik. Namun, terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memahami tugas mereka karena bidang pekerjaan mereka tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam melaksanakan program pelayanan publik, khususnya dalam hal penyuluhan dan konsultasi perpajakan.

Diposisi

Salah satu faktor yang menentukan suksesnya penerapan kebijakan adalah sikap dari mereka yang menjalankannya. Saat pelaksana memiliki pandangan yang sejalan dengan konten kebijakan, mereka akan melaksanakannya dengan semangat. Sebaliknya, apabila pandangan mereka bertentangan dengan pembuat kebijakan, maka proses pelaksanaannya kemungkinan besar akan menghadapi kendala. Ada tiga jenis sikap atau reaksi dari pelaksana terhadap kebijakan, yaitu pemahaman pelaksana, petunjuk atau pedoman dalam merespons program. dengan menerima atau menolak, serta seberapa kuat reaksi yang ditunjukkan terhadap kebijakan tersebut. Peran pemimpin sangat krusial dalam menjamin agar pelaksanaan program dapat dilakukan dengan baik dan cepat untuk mencapai sasaran yang diinginkan yang direncanakan. Salah satu wujud dukungan tersebut adalah menetapkan kebijakan sebagai prioritas utama dalam pelaksanaan program, penunjukan pelaksana yang mendukung kebijakan tersebut, serta mempertimbangkan keseimbangan berdasarkan wilayah, agama, etnis, jenis kelamin, dan karakteristik demografis lainnya. Selain itu, penting juga untuk menyediakan dana yang memadai sebagai insentif bagi pegawai atau pelaksana di Dinas (KP2KP) agar mereka berkomitmen dan berupaya sepenuhnya dalam melaksanakan kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Jika ditinjau dari hasil percakapan, perilaku pegawai yang bekerja di Dinas (KP2KP) ini menunjukkan bahwa mereka cukup disiplin dalam menjalankan tanggung jawab mereka, terutama dalam hal sikap mental yang produktif, yakni sikap yang menekankan pentingnya Bekerja dan menghormati waktu sebagai salah satu perilaku yang positif. Sedangkan untuk kelemahan yang dimiliki oleh pegawai di kantor Dinas (KP2KP).

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup ciri-ciri, aturan, dan pola interaksi yang terjadi secara berulang dalam lembaga eksekutif yang memiliki keterkaitan baikBaik potensi maupun realitasnya, pelaksanaan kebijakan sangat bergantung pada sumber daya yang dimiliki oleh pelaksana. Apabila struktur birokrasi tidak mendukung penerapan kebijakan tersebut, maka hal ini dapat menimbulkan ketidakmampuan dan menjadi hambatan dalam proses implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang bertugas dalam penerapan kebijakan memiliki dampak yang besar terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut. Salah satu elemen penting dalam struktur organisasi adalah keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi

KESIMPULAN

Berdasarkan ringkasan dari wawancara dan diskusi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian sebagai panduan bagi setiap pelaksana dalam mengambil tindakan. Dalam konteks Standar Operasional Prosedur pelayanan pendaftaran penduduk, proses pelayanan terdiri dari serangkaian langkah atau metode kerja yang saling berkaitan, yang menghasilkan tahapan yang jelas dan terukur serta alternatif yang bisa diambil dalam menyelesaikan layanan tertentu. Selain itu, komitmen dan dedikasi para pegawai di Dinas (KP2KP) adalah Untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, agar mereka merasa bahagia. dan senang terhadap layanan yang kami tawarkan. mengenai Penerapan Kebijakan Layanan Publik dalam Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Dinas (KP2KP) umumnya telah berjalan dengan memuaskan. Hal ini tercermin dari layanan yang disampaikan kepada masyarakat dan diterima secara positif, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keberhasilan setiap kebijakan ini bergantung pada dedikasi pegawai dalam melaksanakan tugas untuk mendukung program pemerintah daerah di sektor perpajakan. Namun, untuk meningkatkan profesionalisme kerja pegawai, diperlukan berbagai pelatihan, seperti mengikuti pendidikan dan pelatihan di level provinsi maupun pusat dengan harapan meningkatkan sumber daya manusia (pegawai). Proses penerapan kebijakan di kantor dinas (KP2KP) dilengkapi dengan aturan yang tegas, sehingga memastikan kepatuhan pegawai dilapangan serta kelompok targetnya, yaitu masyarakat di seluruh kabupaten. Proses pelaksanaan kebijakan pelayanan publik (KP2KP) di Kabupaten Sinjai mengikuti peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Peraturan ini mengatur prinsip-prinsip pelayanan publik, yang mencakup kepentingan masyarakat, Jaminan hukum, persamaan hak, keseimbangan antara hak dan tanggung jawab, serta sikap profesional. Sementara itu, ada beberapa kekurangan yang bisa diidentifikasi dari pelaksanaan kebijakan pelayanan publik (KP2KP), seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan minimnya sumber daya manusia serta fasilitas, yang semua itu mengakibatkan adanya hambatan dalam pelaksanaan (KP2KP)

DAFTAR PUSTAKA

Gumilang, G. S. (2016). METODE PENELITIAN KUALITATIF DALAM BIDANG BIMBINGAN DAN KONSELING. *Jurnal Fokus Konseling*, *2*, 145.

Ibrahim, Z., Ibrahim, M. A., & Syahribulan. (2020). Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *YUME : Journal of Management*, *3*(2), 80–93. https://doi.org/10.37531/yum.v11.12

Ibrahim, Z., Ibrahim, M. A., & Syahribulan. (2020). Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *YUME : Journal of Management*, *3*(2), 80–93. https://doi.org/10.37531/yum.v11.12

Kirchier, E, H. (2008). Enforced Versus Voluntary Tax Kompliance : The Slippery SlopeFramework. *Jurnal Of Ekonomic Pskology 29*, *2*, 210–225.

Mohammad, & Syakroni, N. (2019). Menguak Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pemungutan Pph Pasal 23 Atas Sewa Kendaraan. *Jurnal Akademik Akuntansi*, *2*(2), 73–80.

Paot, N. B. (2022). Kepercayaan Publik Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Bantul). *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis*, *2*(1), 27–37. https://doi.org/10.55587/jseb.v2i1.33

Parasuraman, A. Z. (2018). Servqual A Multiple Item Scale For Measuring Cosumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retaling 64*, *1*, 12–40.

Prabowo, A. D. (2015). Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, Dan Konsultasi Perpajakan (Kp2Kp) Tondano. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *3*(1), 1063–1070. https://doi.org/10.35794/emba.v3i1.7 811

Rahayu, N. (2017). *PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN , KETEGASAN SANKSI PAJAK , DAN TAX AMNESTY TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*. *1*(1), 15–30.

Ratnasari, D. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kulaitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP UMKM. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, *01*(03), 1–11.

Rusli Rusli, Zirman Zirman, L. P. (n.d.). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Pengusaha UMKM di Kpp Pratama Senapelan) February 2015 Rusli Rusli, Zirman Zirman, Lidya Puspitasari Pengar*. *2*, 2.

Suhartini Eka, SE., M. (2012). *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen* (1st ed.). Makassar ,Jln Samata.

Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, *1*(1), 29–45. https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JIAB/article/view/487

Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang,R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaft ar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, *1*(1), 29–45. https://ojs.umb- bungo.ac.id/index.php/JIAB/article/view/487

Yuskar, & Amelia, R. (2014). ANALISIS KINERJA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris di KP2KP Padangpanjang). *Riset Akuntansi Dan Bisnis*, *14*(1), 31–51.http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/ak untan/article/view/154/99