

IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSULTASI PERPAJAKAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA BOGOR

Rizky Ilhami

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pasundan

rizky.ilhami@unpas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan untuk melihat bagaimana penerapan pajak konsultasi pada pelayanan publik mal di bogor sebagai bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kota bogor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan mengadopsi keduanya secara kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan suatu peristiwa yang sedang berlangsung. Saat ini dan juga di masa lalu jika dibandingkan memberikan penjelasan dengan menggunakan analisis. Hasil penelitian ini adalah penyediaan layanan dilihat dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy yang diberikan sudah cukup baik namun masih terdapat kekurangan dalam bahwa pelayanan yang dilaksanakan belum optimal.

Kata Kunci : Implementasi, pelayanan publik

ABSTRACT

The study based to see how the implementation of consultation tax on mall public services in bogor as a form of of public services delivered by a city government bogor .This research using descriptive by adopting both qualitative .This study aims to to explain an event ongoing the current and also in the old time when compared give explanations by using analysis .The result of this research is the provision of the service viewed from tangibles , reliability , responsiveness , assurance , empathy given has been good enough but still there is a shortage of going on that services implemented is not to optimal.

Keywords : Implementation, Public Service

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang dilakukan oleh pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu

barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Sebagai penyelenggara pelayanan, pemerintah diharuskan melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah. Instansi Pemerintah

adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Tak terkecuali Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bogor mengenai pelayanan perpajakan.

Pajak merupakan hal yang sangat penting bagi negara Indonesia, dikarenakan pajak memberikan kontribusi besar bagi keberlangsungan kehidupan di negara ini. Pajak menjadi sumber penerimaan dan pendapatan negara terbesar. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya kontribusi sektor pajak terhadap penerimaan negara pada tahun 2016 yaitu sebesar 74,6 % dari total pendapatan negara, bahkan pada APBN tahun 2018 pajak menjadi penyumbang pendapatan negara sebesar 85%. Penerimaan pajak inilah yang digunakan untuk meningkatkan pembangunan Indonesia mulai dari infrastruktur, pendidikan, kesehatan dan berbagai sektor lainnya yang bertujuan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia. Hal inilah yang disebut sebagai fungsi budgetair (anggaran) pajak yaitu pajak berperan dalam membiayai berbagai pengeluaran negara.

Peran pajak dalam meningkatkan pembangunan di berbagai sektor kehidupan tentu tidak dapat dipungkiri, namun tidak banyak rakyat yang menyadari hal tersebut. Hal ini dikarenakan manfaat pembayaran pajak tidak langsung diterima, namun tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini hampir seluruh rakyat Indonesia telah memperoleh manfaat pajak. Pelayanan kesehatan gratis, pendidikan gratis dan berkualitas, akses transportasi dan mobilitas yang mudah melalui pembangunan infrastruktur jalan

yang mendorong perekonomian adalah sekumpulan manfaat pajak.

Mengingat pentingnya pajak bagi kehidupan yang bersangkutan dengan kebutuhan masyarakat. Maka, pada pelaksanaannya Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kota Bogor memiliki layanan konsultasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar masyarakat tidak kebingungan dalam melaksanakan kewajiban taat pajaknya. Kesadaran akan rendahnya pembayaran pajak menjadi alasan utama KPP Kota Bogor mengadakan pelayanan konsultasi perpajakan. Pelayanan tersebut dapat dilaksanakan di KPP Kota Bogor yang beralamat di Jl. Soleh Iskandar No. 88, Kota Bogor atau di Mall Pelayanan Kota Bogor yang baru diresmikan pada Juli 2019. Pelayanan konsultasi perpajakan yang berada di Mall Pelayanan Publik Kota Bogor menjadi inovasi yang dilakukan oleh KPP Kota Bogor bersama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bogor guna memaksimalkan pelayanan mengenai perpajakan agar masyarakat Kota Bogor menjadi taat dalam membayar pajak.

B. Permasalahan

Berangkat dari latar belakang diatas, maka penulis akan mengkaji tentang implementasi pelayanan konsultasi perpajakan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kota Bogor pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor dengan merumuskan permasalahan yaitu Bagaimana Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun hal yang menjadi tujuan penulis pada penelitian ini ialah untuk mengetahui implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor. Selain tujuan, penulis juga

mengharapkan penelitian ini dapat berguna atauun memiliki manfaat sebagai berikut:

D. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

E. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan untuk koreksi terhadap permasalahan Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor.

F. Kegunaan Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengalaman keilmuan khususnya mengenai implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor.

G. Kegunaan Bagi Pihak Umum

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut mengenai implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor.

H. Rancangan Penelitian

Penelitian difokuskan pada implementasi pelayanan konsultasi pajak yang dilakukan oleh perwakilan Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Bogor dalam upaya memudahkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Penelitian dipusatkan pada pelaksanaan proses pelayanan, kemudian melihat secara langsung situasi dan kondisi daripada kegiatan yang dijabarkan oleh aparaturnya terkait. Data yang didapat kemudian akan direduksi melalui teknik analisis dengan

menggunakan indikator-indikator dari Pasuraman.

II. Tinjauan Pustaka

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

1. Parasuraman (2004:65) berpendapat ada 5 (lima) dimensi pokok dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:
2. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
3. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
4. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
5. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan,

kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

6. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan bagi instansi atau lembaga pemerintah, khususnya yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, maka sudah merupakan kewajiban setiap aparatnya untuk memberikan pelayanan terbaik.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan *deskriptif* dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan suatu peristiwa yang sedang berlangsung pada masa sekarang dan juga pada masa lampau dan sifatnya memberikan penjelasan dengan menggunakan analisis.

Penulis akan menjelaskan secara sistematis berdasarkan pada data empiris tentang bagaimana pelaksanaan Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor.

A. Prosedur Penelitian

Penetapan indikator diambil dari pandangan para ahli yang kemudian dijadikan variabel pengukuran pada pelaksanaan pelayanan publik.

Pengumpulan data diperoleh melalui :

1. Penelitian Kepustakaan dan Studi Literatur

Proses kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data dengan melakukan penelusuran dan penelaahan literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dengan menggali dan memahami teori-teori dan konsep-konsep dasar yang

dikemukakan oleh para pakar dan referensi dari berbagai data sekunder yang bersumber dari buku-buku, artikel, dokumen dan laporan yang berupa jurnal atau hasil catatan penting lainnya tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian.

IV. Penelitian Lapangan

Melakukan penelitian langsung pada objek yang sedang diteliti yaitu dengan teknik-teknik sebagai berikut:

A. Observasi Non Partisipan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Kuningan, guna memperoleh gambaran yang tepat mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan, dengan catatan peneliti tidak ikut serta dalam proses kegiatan sehari-hari objek yang diteliti.

B. Wawancara

Merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara dengan sejumlah pegawai Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Kuningan sebagai responden untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

C. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dan sejarah kehidupan, penulis menggunakan studi dokumen karena studi dokumen merupakan pelengkap dari metode wawancara agar hasil yang di peroleh lebih lengkap.

Teknik analisis data dimulai dengan triangulasi, kemudian dilanjutkan dengan proses reduksi data dimana data akan dipilah

yang dianggap penting untuk disajikan hingga kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian bertempat di Mall Pelayanan Publik Kota Bogor, Gerai Kantor Pajak Pratama (KPP).

Penelitian dilaksanakan pada Kunjungan Public Visit selama 1 (satu) hari pada tanggal 20 November 2019/

E. Teknik Pengumpulan data

Teknik yang digunakan adalah melalui survey dengan melakukan wawancara dengan aparatur terkait yang kemudian menjadi data primer penelitian, kemudian dengan observasi lapangan, serta dokumentasi.

F. Metode Analisis Data

Melakukan analisis data peneliti harus mengikuti beberapa tahapan. Tahapan tersebut yaitu Reduksi data, penyajian data, dan mengambil kesimpulan.

G. Reduksi data

Reduksi Data adalah proses pengumpulan data penelitian, seorang peneliti dapat menemukan kapan saja waktu untuk mendapatkan data yang banyak, apabila peneliti mampu menerapkan metode observasi, wawancara atau dari berbagai dokumen yang berhubungan dengan subjek yang diteliti. Data mengenai Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor yang diperoleh dari lapangan jumlahnya banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci melalui reduksi data.

H. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data tentang dalam penelitian dilakukan dalam bentuk uraian singkat dan tabel. Pendiplayan data digunakan untuk

menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif atau berupa deskripsi, serta tabel untuk mempermudah memahami hasil penelitian.

I. Penarikan Kesimpulan

Langkah yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan. Proses menyimpulkan merupakan proses yang membutuhkan pertimbangan yang matang agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan data. Dalam menarik kesimpulan perlu didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten.

V. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan pelayanan konsultasi perpajakan pada Mall Pelayanan Publik di Kota Bogor dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kota Bogor. KPP yang merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III.

KPP Kota Bogor melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dan Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor mempunyai fungsi :

1. Pelayanan pajak
2. Penyuluhan pajak
3. Pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak

4. Penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
5. Pengawasan kepatuhan Wajib Pajak;
6. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
7. Pencarian, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data dan informasi perpajakan serta pengamatan potensi perpajakan
8. Pendataan, pemetaan Wajib Pajak dan objek pajak, penilaian, dan pengenaan
9. Pemberian dan/atau penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak
10. Pengukuhan dan/atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak
11. Pemberian dan/atau penghapusan Nomor Objek Pajak secara jabatan
12. Pemeriksaan pajak
13. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
14. Penyelesaian permohonan konfirmasi status Wajib Pajak

Pada gerai KPP di Mall Pelayanan Publik Kota Bogor, KPP memberikan pelayanan konsultasi perpajakan yang merupakan Konsultasi yang diberikan adalah konsultasi yang bersifat umum dengan menggunakan *Knowledge Management* Direktorat Jenderal Pajak sebagai panduan dan jika dianggap membutuhkan penanganan lebih lanjut diarahkan untuk menghubungi Kring Pajak 1500200 atau datang secara langsung ke KPP di Jalan Soleh Iskandar No. 88 Kota Bogor.

Pada dasarnya, ada tiga alasan utama mengapa setiap organisasi memerlukan pengelolaan pengetahuan, yaitu:

1. Ketika banyak terjadi *reinventing the wheel*

Keadaan ini terjadi apabila pengetahuan yang dikembangkan sebenarnya telah dikemukakan/digagas sebelumnya oleh pegawai terdahulu yang telah meninggalkan unit kerja tersebut, namun karena tidak terdokumentasikan dengan baik maka pengetahuan tersebut dianggap sesuatu yang baru. Efek dari keadaan ini adalah berulangnya pengetahuan yang sama dari waktu ke waktu dibandingkan kemungkinan berkembangnya pengetahuan dimaksud karena sudah lama diketahui dan digunakan dalam organisasi.

2. Ketika banyak terjadi *knowledge walkout*

Tiap organisasi bisa jadi menghadapi masalah banyaknya turnover pegawai baik karena resign, pensiun, atau meninggal dunia. Sayangnya, banyak organisasi yang tidak memiliki sistem pengelolaan pengetahuan yang baik untuk dapat mengumpulkan pengetahuan yang umumnya adalah pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman dan berisi tips dan trik dalam melakukan pekerjaan dari para pegawai turnover dimaksud. Akibatnya, pengetahuan yang berguna akan hilang seiring dengan keluarnya pegawai dari organisasi tersebut.

3. Ketika inovasi menjadi prioritas

Salah satu faktor pembeda antara organisasi satu dengan organisasi lainnya adalah inovasi, terutama yang mampu menjadikan organisasi tersebut mempunyai keunggulan kompetitif. Steve Jobs, pendiri dan mantan CEO *Apple Inc.* mengatakan bahwa perbedaan antara pemimpin dan pengikut adalah inovasi. Karena itu, inovasi menjadi salah satu prioritas utama organisasi untuk mampu survive, bersaing, atau sejajar dengan organisasi lainnya.

Aspek utama pemicu pengelolaan pengetahuan adalah manusia di mana akan timbul tantangan bagaimana menggerakkan pegawai untuk mau dan aktif berpartisipasi

dalam pengelolaan pengetahuan organisasi. Dua aspek berikutnya adalah aspek penunjang, di mana aspek proses terkait segala sesuatu yang menjadi penghubung dalam upaya pengidentifikasian, pengumpulan, pengembangan, penyimpanan, dan pembagian pengetahuan misalnya proses bisnis, regulasi, dan standar operasional prosedur sementara aspek teknologi terkait dukungan teknologi komunikasi dan informasi sebagai media kolaborasi dalam pengelolaan pengetahuan. Idealnya, ketiga aspek tersebut saling terintegrasi dan menjadi program strategis organisasi untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam penerapan pengelolaan pengetahuan organisasi.

Konsultasi perpajakan merupakan hal yang wajar dilakukan oleh setiap wajib pajak, mengingat pendidikan mengenai perpajakan jarang bahkan tidak pernah didapatkan pada bangku pendidikan. Rata-rata pengetahuan seputar perpajakan hanya diperoleh saat wajib pajak mengikuti seminar, mendapat undangan penyuluhan, atau bahkan saat mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saja.

Peneliti melakukan analisa terhadap teori yang dikemukakan oleh Parasuraman kepada proses penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh KPP Kota Bogor pada pelaksanaan pelayanan konsultasi perpajakan.

Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) dapat diketahui dari penampilan pegawai dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pada pelaksanaannya, pelayanan konsultasi perpajakan yang dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Kota Bogor sudah cukup memiliki fasilitas yang memadai. Hal ini dilihat dari kenyamanan tempat yang memiliki tempat tunggu yang nyaman. Penampilan pegawai dinilai sudah cukup rapih dan menampilkan profesionalisme dalam melayani masyarakat.

Masyarakat yang akan melakukan pelayanan dapat mendapatkan nomor antrian sesaat masuk kedalam Mall Pelayanan Publik yang akan dilayani oleh petugas. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui informasi layanan pada website resmi dan aplikasi dari Mall Pelayanan Publik. Masyarakat hanya diminta untuk membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Dalam melakukan pelayanan, masyarakat hanya datang kepada gerai dan akan segera dilayani oleh pegawai mengenai hal-hal yang ingin di konsultasikan. Konsultasi yang dilakukan hanya konsultasi perpajakan secara umum. Sehingga penanganan lebih lanjut masyarakat akan diarahkan kepada KPP Kota Bogor.

Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pegawai yang melakukan pelayanan konsultasi perpajakan merupakan konsultan pajak yang sudah memiliki sertifikat sebagai konsultan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga pegawai sudah mengetahui pengetahuan seputar perpajakan dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai.

Pegawai dituntut untuk memberikan kejelasan mengenai permasalahan yang dikonsultasikan oleh masyarakat mengenai pajak. Pelayanan ini memiliki prosedur sebagai berikut:

Wajib Pajak (masyarakat) yang ingin berkonsultasi mengisi daftar hadir

Petugas akan menanyakan dan menjawab permasalahan atau hal yang ingin diketahui oleh Wajib Pajak (masyarakat)

Jika dianggap hal yang ditanyakan bersifat khusus atau dianggap butuh penanganan lebih lanjut maka akan diarahkan untuk menghubungi KRING PAJAK 1500200 atau datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

Karena yang ditangani pada gerai di Mall Pelayanan Publik hanya yang bersifat umum, penanganan khusus akan dilakukan pada KPP Kota Bogor. Pegawai akan menjelaskan apa yang sedang dihadapi dan memberikan masukan dan bantuan yang diperlukan kepada masyarakat.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat dari bagaimana merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai.

Permasalahan yang diberikan kepada pegawai mengenai perpajakan akan langsung dibantu mencari jalan keluarnya agar masyarakat dapat lebih tenang dalam melaksanakan wajib pajaknya. Pegawai akan memberikan jawaban yang sesuai atas permasalahan tersebut.

Pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan cepat. Tetapi, konsultasi yang membutuhkan penanganan khusus tidak dilakukan di gerai tersebut. Sehingga masyarakat akan dialihkan kepada KPP. Pegawai akan memberikan respon yang tepat terhadap permasalahan apakah umum atau penanganan khusus. Seluruh keluhan dan permasalahan akan diterima dengan baik oleh pegawai.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari bagaimana pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Masyarakat diberikan kemudahan dalam melakukan konsultasi pelayanan mengenai perpajakan. Karena waktu yang diberikan adalah *real-time* sehingga seluruh permasalahan pada konsultasi akan diberikan jawaban secara cepat dan tepat sebagaimana keinginan masyarakat.

Masyarakat tidak dibebankan biaya apapun pada konsultasi ini. KPP Kota Bogor tidak memberikan biaya kepada masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai perpajakan.

Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) dilihat dari mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon, pegawai melayani dengan sikap ramah, pegawai melayani dengan sikap sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), pegawai melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pegawai diminta melayani masyarakat yang memiliki keluhan dengan tidak tebang pilih dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pegawai memberikan jawaban dengan santun dan baik sehingga masyarakat dapat mengerti dan mendapat jawaban dari permasalahan yang dihadapi mengenai perpajakan.

VI. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya mengenai Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan pada Mall Pelayanan publik Kota Bogor, maka dalam peneliti akan mengambil kesimpulan, sebagai berikut:

Pelayanan konsultasi pajak yang diberikan oleh Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Bogor pada gerai Mall Pelayanan Publik di Kota Bogor kepada masyarakat yaitu sudah cukup baik. Namun masih terdapat kekurangan yang dapat menghambat jalannya proses pelayanan yaitu, pelayanan pada gerai KPP di Mall

Pelayanan Publik Kota Bogor, KPP memberikan pelayanan konsultasi perpajakan yang merupakan Konsultasi yang diberikan adalah konsultasi yang bersifat umum dengan menggunakan Knowledge Management Direktorat Jenderal Pajak sebagai panduan dan jika dianggap membutuhkan penanganan lebih lanjut diarahkan untuk menghubungi Kring Pajak 1500200 atau datang secara langsung ke KPP di Jalan Soleh Iskandar No. 88 Kota Bogor.

Pegawai yang melakukan pelayanan konsultasi perpajakan merupakan konsultan pajak yang sudah memiliki sertifikat sebagai konsultan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga pegawai sudah mengetahui pengetahuan seputar perpajakan

dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai.

Permasalahan yang diberikan kepada pegawai mengenai perpajakan akan langsung dibantu mencari jalan keluarnya agar masyarakat dapat lebih tenang dalam melaksanakan wajib pajaknya. Pegawai akan memberikan jawaban yang sesuai atas permasalahan tersebut. Masyarakat diberikan kemudahan dalam melakukan konsultasi pelayanan mengenai perpajakan. Karena waktu yang diberikan adalah *real-time* sehingga seluruh permasalahan pada konsultasi akan diberikan jawaban secara cepat dan tepat sebagaimana keinginan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan diatas, maka peneliti akan menyampaikan saran-saran dan masukan sebagai sumbangsih pemikiran yang kiranya dapat dijadikan pertimbangan untuk mnecapai hasil yang lebih baik lagi. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

Lebih mengembangkan konsep dan teori Motivasi Kerja dapat mempengaruhi Prestasi kerja dan penerapannya didalam organisasi agar meningkatkan kinerja pegawai.

Kedepan diharapkan bahwa pelaksanaan konsultasi perpajakan oleh KPP Kota Bogor dapat menangani permasalahan khusus pada gerai Mall Pelayanan Publik agar masyarakat dapat lebih optimal dalam membutuhkan penyelesaian permasalahan terkait perpajakan lebih mudah.

Daftar Pustaka

Moenir, H.A.S., (2001). Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.

Parasuraman, A. Valerie, (2001). *Delivering Quality Services*. New York. The Free Press.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mustakim, Muhammad (2018). *Knowledge Management: Investasi dengan Imbal Hasil Terbaik*, diakses dari <https://www.pajak.go.id/id>