



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak BPHTB dan PBB-P2 terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Sri Fahrina<sup>1</sup>, Ade Irma Suryani<sup>2</sup>, Endah Tri Kurniasih<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jambi  
<sup>1</sup>[srifahrina28@gmail.com](mailto:srifahrina28@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of local tax services, particularly the Land and Building Rights Acquisition Duty (BPHTB) and the Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2), and their relationship with the level of public satisfaction in Tanjung Jabung Barat Regency. The method used is a descriptive quantitative approach with a survey design. Data were collected through structured questionnaires based on nine public service indicators as outlined in the Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform (Permen PAN-RB) Number 14 of 2017. The research sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling, specifically taxpayers utilizing BPHTB and PBB-P2 services. The analysis results show that the overall Community Satisfaction Index (IKM) score was 77.8, which falls into the "Good" category. The highest-rated service elements were officer behavior (81.0) and officer competence (80.0), while the lowest-rated aspects were complaint handling (75.0) and facilities and infrastructure (76.4). Further analysis indicates a positive relationship between service quality and public satisfaction. This reinforces previous research findings that emphasize the importance of staff professionalism, cost transparency, and information technology support in enhancing taxpayer satisfaction and compliance. Overall, this study confirms that improving the quality of BPHTB and PBB-P2 tax services can support the optimization of Local Own-Source Revenue (PAD) and strengthen the fiscal independence of local governments.*

**Keywords:** BPHTB, Community Satisfaction Index, PBB-P2, Service Quality

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak daerah, khususnya Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) serta Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), dan keterkaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur berdasarkan sembilan indikator pelayanan publik sesuai Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu wajib pajak yang menggunakan layanan BPHTB dan PBB-P2. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) keseluruhan sebesar 77,8, yang termasuk kategori "Baik". Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana (81,0) dan kompetensi pelaksana (80,0), sedangkan aspek dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan (75,0) serta sarana dan prasarana (76,4). Analisis lebih lanjut mengindikasikan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya profesionalisme petugas, transparansi biaya, dan dukungan teknologi informasi dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 dapat mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekaligus memperkuat kemandirian fiskal pemerintah daerah.*

**Kata Kunci:** BPHTB, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, PBB-P2

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan wujud nyata peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam era desentralisasi, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berkualitas. Salah satu bentuk pelayanan publik yang strategis adalah pelayanan di bidang perpajakan, karena pajak menjadi sumber utama pembiayaan pembangunan daerah. Jenis pajak daerah yang menjadi fokus penelitian ini adalah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) serta Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Kedua jenis pajak ini memiliki kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Pajak BPHTB dipungut atas setiap perolehan hak atas tanah dan bangunan, sedangkan PBB-P2 dipungut atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan bangunan di wilayah perdesaan maupun perkotaan. Kedua jenis pajak tersebut memiliki cakupan wajib pajak yang luas dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, baik individu maupun badan usaha.

Meskipun kontribusi pajak BPHTB dan PBB-P2 terhadap PAD cukup besar, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala pelayanan. Beberapa masalah yang sering ditemui antara lain prosedur pelayanan yang dinilai rumit, keterbatasan sarana prasarana, kecepatan penyelesaian layanan yang belum optimal, serta mekanisme pengaduan yang belum berjalan efektif. Permasalahan ini dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan pada akhirnya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 menjadi hal yang mendesak. Pemerintah daerah, khususnya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan publik, yaitu mudah diakses, cepat, transparan, dan responsif terhadap keluhan masyarakat. Hal ini tidak hanya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat, tetapi juga akan mendorong optimalisasi PAD dan memperkuat kemandirian keuangan daerah.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 serta keterkaitannya dengan kepuasan masyarakat, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan peningkatan mutu pelayanan pajak di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2, mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pajak BPHTB dan PBB-P2, menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 dengan kepuasan masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana layanan yang diberikan pemerintah mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Dalam konteks pemerintahan, kualitas pelayanan tercermin dari prinsip cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan responsif.

Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan sembilan unsur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Kesembilan indikator ini digunakan secara luas dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima setelah memperoleh pelayanan publik. Oliver (1997) menyatakan bahwa kepuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, maka masyarakat merasa puas; sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan.

Pengukuran kepuasan masyarakat biasanya dilakukan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan instrumen kuesioner berbasis skala Likert (Likert, 1932). Dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, IKM dikonversi dalam skala 25-100 dengan kategori mutu pelayanan mulai dari Tidak Baik hingga Sangat Baik.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan**

Secara teoritis, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan konsep service quality yang menekankan bahwa kualitas layanan yang prima, ditandai dengan petugas yang kompeten, prosedur yang jelas, biaya transparan, serta fasilitas yang memadai akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan (Tjiptono, 2014). Sebaliknya, kelemahan dalam aspek pelayanan seperti lambatnya penanganan pengaduan dapat menurunkan tingkat kepuasan meskipun aspek lain sudah baik.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak:

- a. Fadilah dkk. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak serta kesadaran wajib pajak berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan membayar PBB-P2.
- b. Tarini dkk. (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar PBB-P2.

Penelitian-penelitian tersebut memperkuat bahwa faktor pelayanan publik, baik dari sisi SDM maupun dukungan teknologi, sangat menentukan kepuasan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, dapat dirumuskan kerangka pemikiran bahwa kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 yang baik mencakup aspek prosedur, perilaku petugas, kompetensi, biaya, serta sarana akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan masyarakat merupakan refleksi langsung dari mutu layanan yang diterima di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), metode ini bertujuan menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data numerik yang dianalisis dengan teknik statistik. Pendekatan ini digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat, dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat atau wajib pajak yang menggunakan layanan pajak BPHTB dan PBB-P2 di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* (Arikunto, 2010), dengan kriteria responden yaitu masyarakat atau wajib pajak yang sedang atau pernah menggunakan layanan pajak BPHTB dan PBB-P2 Badan Pendapatan Daerah minimal satu kali dalam 12 bulan terakhir dan berdomisili di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Jumlah sampel adalah 100 responden, sesuai rekomendasi Arikunto (2010) bahwa untuk penelitian deskriptif minimal 100 responden agar hasilnya representatif menggambarkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar hasil penelitian akurat, lengkap, dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur yang dibagikan langsung kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator pelayanan publik sesuai Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang mencakup sembilan unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukandans arana dan prasarana. Pengukuran persepsi responden menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak sesuai, 2 = Tidak Sesuai, 3 = Cukup Sesuai, 4 = Sesuai, 5 = sangat sesuai), yang menurut Likert (1932) efektif untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi secara kuantitatif sehingga dapat dianalisis secara statistik.

### **Metode Analisis Data**

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, yaitu metode untuk menggambarkan kondisi sebagaimana adanya berdasarkan data yang terkumpul, tanpa pengujian hipotesis (Sugiyono, 2019). Tahapan analisis meliputi pemeriksaan kelengkapan kuesioner, pengkodean sesuai skala Likert, serta perhitungan nilai rata-rata untuk setiap indikator pelayanan publik. Nilai rata-rata tiap unsur kemudian dikonversi menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan pedoman Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Interpretasi IKM menggunakan kategori mutu pelayanan:

- 88,31–100,00 = Sangat Baik
- 76,61–88,30 = Baik
- 65,00–76,60 = Cukup Baik
- 50,00–64,99 = Kurang Baik
- 25,00–49,99 = Tidak Baik

Metode ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang objektif dan mudah dipahami, sehingga hasilnya dapat menjadi masukan bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 serta tingkat kepuasan masyarakat, sekaligus menilai sejauh mana keduanya saling berkaitan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Data Responden**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dipilih berdasarkan kriteria telah menggunakan layanan pajak BPHTB dan PBB-P2 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada bulan Juli 2025. Pemilihan responden ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan dan akurat mengenai persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2. Karakteristik responden dipaparkan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang sosial demografis mereka, karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi persepsi dan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik.

**Tabel 1.** Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	58	58%
2	Perempuan	42	42%
Total		100	100%

Tabel 1. data responden berdasarkan jenis kelamin

Hasil distribusi jenis kelamin menunjukkan bahwa responden laki-laki berjumlah 58 orang (58%), sedangkan perempuan berjumlah 42 orang (42%). Komposisi ini mengindikasikan bahwa laki-laki cenderung lebih dominan dalam melakukan pengurusan administrasi atau kewajiban perpajakan di Badan Pendapatan Daerah. Hal ini mungkin terkait dengan peran laki-laki sebagai penanggung jawab usaha, kepala keluarga, atau pihak yang secara langsung mengelola urusan keuangan rumah tangga dan bisnis. Namun demikian, persentase perempuan yang cukup signifikan menunjukkan bahwa kesadaran perempuan dalam melaksanakan kewajiban pajak juga cukup tinggi.

Tabel 2. Data responden berdasarkan usia

No	Rentang Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 25 Tahun	12	12%
2	25 – 34 Tahun	28	28%
3	35 – 44 Tahun	30	30%
4	≥ 45 Tahun	30	30%
Total		100	100%

Data menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif (25–44 tahun) dengan persentase 58%. Kelompok usia ini umumnya memiliki tingkat aktivitas ekonomi tinggi, baik di sektor formal maupun informal, sehingga kebutuhan untuk berinteraksi dengan layanan pajak daerah lebih besar. Sementara itu, kelompok usia  $\geq 45$  tahun yang mencapai 30% kemungkinan besar adalah pemilik usaha yang sudah mapan atau masyarakat dengan aset pajak tetap, sedangkan kelompok usia < 25 tahun (12%) umumnya merupakan generasi muda yang mulai berpartisipasi dalam kewajiban perpajakan. Distribusi ini penting untuk dipahami karena tingkat usia dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kemudahan proses, kecepatan, dan penggunaan teknologi.

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SD/Sederajat	8	8%
2	SMP/Sederajat	15	15%
3	SMA/Sederajat	45	45%
4	Diploma/S1	32	32%
Total		100	100%

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat (45%), diikuti Diploma/S1 (32%). Tingkat pendidikan ini memengaruhi kemampuan responden dalam memahami prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi pajak. Responden dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih cepat memahami informasi dan memanfaatkan layanan daring yang disediakan Badan Pendapatan Daerah. Sementara itu, kelompok dengan pendidikan rendah (SD/SMP) mungkin memerlukan pendampingan lebih dalam proses pelayanan, sehingga menjadi indikator penting dalam evaluasi kualitas layanan dari aspek kemudahan dan kejelasan informasi.

**Tabel 4.** Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	PNS/TNI/Polri	18	18%
2	Pegawai Swasta	26	26%
3	Wiraswasta	35	35%
4	Petani/Nelayan	14	14%
5	lainnya	7	7%
Total		100	100%

Sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta (35%), yang menunjukkan bahwa pelaku usaha mandiri memiliki interaksi cukup intens dengan pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2. Pegawai swasta menempati posisi kedua (26%), diikuti oleh PNS/TNI/Polri (18%) yang umumnya memiliki kewajiban perpajakan rutin. Petani dan nelayan (14%) merupakan kelompok yang memiliki pola interaksi berbeda dengan Badan Pendapatan Daerah. Kelompok “lainnya” (7%) meliputi ibu rumah tangga, mahasiswa, atau profesi bebas. Komposisi pekerjaan ini memberikan gambaran keragaman latar belakang responden, yang penting dalam mengidentifikasi kebutuhan pelayanan yang beragam.

### Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan pajak daerah dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Setiap unsur diukur menggunakan skala Likert 1–5, kemudian dihitung nilai rata-rata dan dikonversi ke skala 25–100 untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tabel berikut menyajikan hasil penilaian dari responden:

**Tabel 5.** Hasil pengukuran kualitas pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi	Kategori Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,85	77,0	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,90	78,0	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,80	76,0	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,95	79,0	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,88	77,6	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,00	80,0	Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,05	81,0	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,75	75,0	Cukup Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,82	76,4	Baik
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keseluruhan</b>		<b>3,89</b>	<b>77,8</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan kategori mutu pelayanan yang diatur dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, nilai IKM keseluruhan sebesar 77,8 termasuk dalam kategori “Baik” (76,61 – 88,30). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas dengan layanan pajak daerah di Kabupaten Tanjung Jabung Barat, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kategori “Sangat Baik”.

Jika ditinjau lebih detail, skor tertinggi diperoleh pada unsur Perilaku Pelaksana (81,0) dan Kompetensi Pelaksana (80,0). Temuan ini mengindikasikan bahwa petugas Badan Pendapatan Daerah dinilai memiliki sikap ramah, sopan, serta kemampuan teknis yang baik, yang memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemberi layanan.

Unsur Biaya/Tarif Pelayanan (79,0) juga memperoleh penilaian tinggi, menunjukkan bahwa biaya pelayanan dinilai transparan, sesuai ketentuan, dan terjangkau. Faktor ini penting karena persepsi terhadap biaya dapat memengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Sebaliknya, unsur dengan skor terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (75,0) yang masih berada pada kategori “Cukup Baik”. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan mekanisme pengelolaan keluhan, termasuk kecepatan respon, kejelasan tindak lanjut, dan keterbukaan informasi hasil penyelesaian pengaduan. Menurut Tjiptono (2014), pengelolaan keluhan yang baik dapat menjadi peluang untuk meningkatkan loyalitas pengguna layanan.

Selain itu, unsur Sarana dan Prasarana (76,4) juga masih memerlukan perhatian, terutama dalam hal kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, ketersediaan petunjuk layanan, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan pajak daerah di Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah berjalan dengan baik. Namun, peningkatan pada aspek penanganan pengaduan dan penyediaan sarana pendukung diyakini mampu mendorong nilai IKM ke tingkat “Sangat Baik”, sekaligus meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

### **Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat**

Hasil survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori “Baik” dengan nilai 77,8. Nilai ini merefleksikan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun demikian, analisis lebih lanjut memperlihatkan adanya perbedaan kontribusi dari masing-masing unsur pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan.

Unsur pelayanan dengan skor tinggi seperti Perilaku Pelaksana (81,0) dan Kompetensi Pelaksana (80,0) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan sikap ramah, sopan, serta profesionalisme petugas dalam memberikan layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadilah dkk (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas dan kesadaran wajib pajak berkontribusi langsung terhadap kepatuhan dalam membayar PBB-P2. Sementara itu, unsur Biaya/Tarif Pelayanan (79,0) yang dinilai transparan dan sesuai ketentuan juga menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kepuasan wajib pajak.

Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada mekanisme pengelolaan keluhan, termasuk kecepatan respon, tindak lanjut yang jelas, serta keterbukaan informasi. Unsur Sarana dan Prasarana (76,4) juga masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung layanan.

Sebaliknya, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang memiliki skor terendah (75,0) cenderung menurunkan tingkat kepuasan apabila tidak segera ditingkatkan. Pengelolaan keluhan yang tidak efektif dapat menimbulkan persepsi negatif, bahkan jika aspek pelayanan lainnya sudah baik. Hal ini sejalan dengan Tarini dkk. (2024) yang menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dengan dukungan teknologi informasi, mampu memperbaiki kecepatan respon dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

Hal ini sejalan dengan teori Oliver (1997) yang menekankan bahwa pengalaman negatif dalam satu aspek pelayanan dapat mengurangi kepuasan secara keseluruhan, meskipun aspek lainnya mendapat penilaian positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya pada aspek prosedur, perilaku petugas, kompetensi, biaya, dan fasilitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan pada unsur

yang masih rendah akan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pajak BPHTB dan PBB-P2.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2 di Bapenda Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori “Baik” dengan nilai IKM 77,8, menandakan mayoritas masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (81,0) dan Kompetensi Pelaksana (80,0), yang mencerminkan sikap ramah, sopan, profesional, serta penguasaan tugas oleh petugas. Sementara itu, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (75,0) serta Sarana dan Prasarana (76,4) menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga perbaikan pada aspek yang lemah diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan mendukung optimalisasi penerimaan pajak BPHTB dan PBB-P2.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak BPHTB dan PBB-P2, Badan Pendapatan Daerah perlu peningkatan Penanganan Pengaduan. Bapenda perlu memperbaiki mekanisme pengelolaan pengaduan, termasuk kecepatan respon, kejelasan tindak lanjut, serta pemanfaatan teknologi seperti aplikasi pengaduan online agar masyarakat dapat memantau. Perbaikan Sarana dan Prasarana Fasilitas pelayanan perlu ditingkatkan, misalnya ruang tunggu yang nyaman, papan informasi yang jelas, dan pemanfaatan layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Pelatihan Berkelanjutan bagi Petugas. Pelatihan rutin terkait pelayanan prima, teknologi pelayanan publik, dan manajemen pengaduan akan menjaga kompetensi petugas tetap optimal dan responsif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat. Evaluasi dan Monitoring Rutin. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala untuk memantau perkembangan mutu layanan dan menjadi acuan kebijakan perbaikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadilah, A., dkk. (2024). Kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB-P2): Kajian terhadap pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Ratminto & Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryantara, I. G. (2023). “Mengukur tingkat kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Denpasar”
- Tarini, N. K. A., dkk. (2024). The influence of information technology, service quality, and taxpayer awareness on the compliance of property taxpayer PBB-P2. *Jurnal Ilmiah Piani*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.