



# Analisis Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus: Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)

Sintya Rahmi Maylani<sup>1</sup>, Tukiman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author

E-mail addresses: [sintyarahmi@gmail.com](mailto:sintyarahmi@gmail.com)

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received December 16, 2025

Revised December 30, 2025

Accepted January 31, 2026

Available online January 31, 2026

### Kata Kunci:

Pelayanan Publik; Konsultasi; Pajak Daerah.

### Keywords:

Public Services; Consultation; Local Tax .



This is an open access article under the [CC BY-SA license](#). Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju..

mereka. Penelitian ini merekomendasikan agar cakupan layanan konsultasi diperluas dan pemanfaatan media digital dioptimalkan, sehingga informasi perpajakan dapat diakses lebih luas oleh masyarakat.

## ABSTRACT

*This study analyzes how tax consultation services provided by the Sidoarjo Regency Regional Tax Service Agency (BPPD) are implemented at the Public Service Mall, as a measure to improve public understanding and compliance with regional taxes. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, consisting of interviews and documentation as the main sources of data. The analysis was carried out using five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the tax consultation service has been functioning well. The service facilities are adequate, employees provide accurate services in accordance with procedures, and respond quickly to questions and complaints from the public. In addition, clear service guarantees and the friendly attitude of employees further increase the sense of security and trust of taxpayers. In general, the existence of this consultation service has proven to be beneficial for the public in understanding their tax obligations. This study recommends that the scope of consultation services be expanded and the use of digital media be optimized so that tax information can be more widely accessed by the public.*

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Semua tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pokok sesuai dengan hak mendasar setiap warga negara dan penduduk atas produk, layanan, atau jasa administrasi yang diberikan oleh penyedia jasa untuk kepentingan umum disebut sebagai pelayanan publik. Sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah harus lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyedia layanan. Instansi pemerintah adalah penyedia layanan publik. Instansi pemerintah tidak hanya terbatas pada lembaga pemerintah pusat dan daerah, meliputi berbagai badan negara seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara, serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selain itu, cakupan tersebut mencakup unit kerja dan struktur organisasi yang berada di bawah kementerian, departemen, lembaga pemerintah nonkementerian. Adapun dalam konteks penyelenggaraan layanan perpajakan, instansi yang termasuk di dalamnya adalah Badan Pelayanan Pajak Daerah.(Ilhami et al., n.d.)

Pajak dapat dipahami sebagai kewajiban finansial yang harus dipenuhi oleh masyarakat kepada pemerintah, yang pemungutannya dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerimaan dari pajak berperan penting sebagai sumber pendanaan utama bagi negara dalam membiayai berbagai kegiatan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan publik. Iuran ini dikenakan kepada semua warga negara dan pelaku ekonomi negara tersebut. Pajak kemudian digunakan untuk membiayai infrastruktur, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan, dan program kesejahteraan masyarakat. Pajak sangat penting untuk kelangsungan hidup negara karena tanpa pajak, pemerintah tidak dapat menjalankan fungsi-fungsinya secara efektif. Dengan pajak, negara memiliki dana yang cukup untuk menyusun anggaran dan memenuhi kebutuhan rumah tangga, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Oleh karena itu, pemungutan pajak yang adil dan efektif sangat penting untuk menjamin pertumbuhan yang berkelanjutan dan kesejahteraan umum. (Maun et al., 2025)

Menurut Mardiasmo (2016), Pajak merupakan kewajiban finansial yang harus dipenuhi oleh masyarakat dengan menyetorkan sejumlah uang ke kas negara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang pemungutannya bersifat memaksa dan tidak disertai dengan pemberian manfaat atau balas jasa secara langsung kepada wajib pajak. Selanjutnya, dana yang dihasilkan dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara. Sebagai komponen strategis dalam pembiayaan negara, pajak berkontribusi signifikan terhadap penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam kerangka desentralisasi fiskal, pemerintah pusat mendekleksikan sebagian kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola dan mengendalikan penerimaan pajak daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendeklasian kewenangan tersebut bertujuan untuk mendorong pembangunan di tingkat lokal, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat efektivitas pengelolaan keuangan daerah.

Kontribusi pajak terhadap pelaksanaan pembangunan di berbagai sektor kehidupan memiliki tingkat signifikansi yang tinggi sehingga keberadaannya tidak dapat diabaikan. Namun, masih banyak orang yang belum sepenuhnya menyadari

seberapa besar keuntungan yang mereka dapatkan dari pembayaran pajak. Ini terjadi karena keuntungan tersebut tidak selalu tampak secara langsung oleh masyarakat. Walaupun begitu, hampir semua warga negara Indonesia telah merasakan berbagai manfaat nyata dari pajak yang mereka bayarkan. Contohnya mencakup adanya layanan kesehatan tanpa biaya yang berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan warga, pendidikan gratis dengan mutu yang terus ditingkatkan, serta kemudahan dalam transportasi dan mobilitas yang didukung oleh pengembangan infrastruktur jalan yang luas. Semua aspek ini adalah bukti konkret tentang peran pajak dalam memperkuat ekonomi negara dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.(Hukum et al., 2024)

Mengingat pentingnya pajak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo menyediakan layanan konsultasi perpajakan. Layanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat agar tidak bingung dalam menjalankan kewajiban pajak mereka dengan benar. Pelayanan konsultasi perpajakan ini diselenggarakan di MPP Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk inovasi bersama antara BPPD dan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Inisiatif tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perpajakan sehingga masyarakat Kabupaten Sidoarjo semakin patuh dan taat dalam membayar pajak.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Selama tahapan pengumpulan dan pengolahan data, pendekatan ini menekankan analisis data mendalam, yang memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengeksplorasi secara menyeluruh informasi yang diberikan subjek penelitian. Data primer dan sekunder yang digunakan berasal dari wawancara dan dokumentasi.

Penetapan fokus penelitian dilakukan untuk membatasi ruang lingkup kajian agar analisis yang dihasilkan lebih terarah dan mendalam. Dalam jurnal ini, fokus penelitian diarahkan pada implementasi pelayanan konsultasi perpajakan, yang mencakup beberapa indikator utama pelayanan, yaitu: Bukti fisik (Tangibles), yang meliputi keberadaan fasilitas fisik, kelengkapan sarana, penampilan pegawai, serta media komunikasi. Keandalan (Reliability) yang tercermin dari kemampuan penyelenggara layanan dalam merealisasikan janji pelayanan secara konsisten dengan proses yang cepat, akurat, dan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Daya Tanggap (Responsiveness) yang menunjukkan kesiapan dan kesigapan pegawai dalam membantu wajib pajak serta merespons kebutuhan pelayanan secara tepat waktu. Jaminan (Assurance) yang berkaitan dengan tingkat kompetensi, profesionalisme, dan sikap sopan petugas, sehingga mampu menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, serta mengurangi keraguan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Empati (Empathy) yang diwujudkan melalui kemudahan akses layanan, komunikasi yang efektif, perhatian secara individual, serta kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil*

Pelayanan konsultasi perpajakan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam

meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh BPPD Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam pengelolaan serta pelayanan di bidang perpajakan daerah, sehingga masyarakat memperoleh akses informasi dan pendampingan perpajakan secara lebih mudah dan terintegrasi. Dalam menjalankan peran tersebut, BPPD Kabupaten Sidoarjo melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan berpedoman pada Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2022 yang mengatur mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Ketentuan tersebut disusun dan diterapkan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, sehingga pelaksanaan pelayanan perpajakan dapat berjalan sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak daerah, BPPD berperan penting sebagai perangkat daerah yang memberikan bantuan kepada Bupati dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dan administrasi di bidang keuangan daerah. Ini termasuk penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan layanan, pemantauan dan evaluasi, serta pembinaan teknis. Dalam lingkup kewenangannya, BPPD Kabupaten Sidoarjo memiliki peran utama dalam menyelenggarakan berbagai aktivitas perpajakan yang meliputi pelayanan, kegiatan penyuluhan, pengawasan, pemeriksaan, hingga penagihan dan penindakan, serta pelaksanaan penegakan hukum. Tanggung jawab tersebut mencakup pengelolaan Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Seluruh rangkaian tugas tersebut dilaksanakan di wilayah Kabupaten Sidoarjo dengan tetap berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan urusan keuangan pemerintahan daerah dengan memberikan pelayanan di bidang perpajakan. Dalam menjalankan peran tersebut, BPPD berfungsi sebagai instansi daerah yang membantu Bupati dalam melaksanakan berbagai kewenangan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pelayanan pajak daerah. Guna merealisasikan tugas utama tersebut secara optimal, BPPD Kabupaten Sidoarjo menjalankan sejumlah fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pelayanan pajak daerah
2. Pelaksanaan tugas operasional di bidang pelayanan pajak daerah
3. Kegiatan monitoring, evaluasi, serta penyusunan laporan atas pelaksanaan tugas tersebut
4. Pembinaan dan penguatan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan pajak daerah
5. Pelaksanaan fungsi tambahan yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya

Konsultasi perpajakan adalah tindakan yang wajar bagi setiap wajib pajak daerah di Kabupaten Sidoarjo, karena pendidikan mengenai pajak daerah jarang atau hampir tidak pernah diajarkan di sekolah formal. Pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban pajak daerah, khususnya terkait Pajak Bumi dan Bangunan

Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), umumnya terbentuk melalui berbagai kegiatan sosialisasi. Pengetahuan tersebut diperoleh, antara lain, ketika wajib pajak mengikuti seminar, menerima penyuluhan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD), maupun pada tahap awal pendaftaran sebagai subjek pajak daerah, sehingga pemahaman yang dimiliki masih sangat bergantung pada intensitas dan kualitas informasi yang diterima.

Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo secara khusus menyediakan layanan konsultasi ini melalui Mall Pelayanan Publik guna membantu masyarakat dalam memahami tata cara, perhitungan, dan pelaporan pajak daerah. Layanan tersebut tidak hanya mengatasi ketidakjelasan, tetapi juga memperkuat pemahaman dan kepatuhan terhadap pajak, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 mengenai Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang efisien. Oleh karena itu, konsultasi di BPPD berfungsi sebagai jembatan yang signifikan bagi wajib pajak dalam memahami hak dan kewajiban mereka.

Peneliti menerapkan dan mengkaji teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dengan menelaah secara mendalam bagaimana teori tersebut diimplementasikan dalam proses penyelenggaraan pelayanan di Mall Pelayanan Publik. Kajian tersebut difokuskan pada mekanisme pelayanan yang dijalankan oleh BPPD Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan layanan konsultasi di bidang perpajakan,

### **Bukti Langsung (tangibles)**

Bukti langsung atau (tangibles) dalam pelayanan dapat dilihat melalui berbagai aspek yang tampak secara fisik, antara lain bagaimana pegawai menampilkan diri saat melayani masyarakat, tingkat kenyamanan fasilitas dan ruang pelayanan yang disediakan, serta kemudahan prosedur yang harus dilalui oleh pengguna layanan. Lebih lanjut, mutu pelayanan juga dapat dinilai melalui tingkat kedisiplinan petugas dalam melaksanakan tugasnya, kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam mengakses dan mengajukan permohonan layanan, serta efektivitas penggunaan fasilitas dan sarana pendukung yang tersedia. Keseluruhan aspek tersebut menjadi indikator konkret yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan

Layanan konsultasi perpajakan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo telah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai selama pelaksanaannya. Hal ini terlihat dari kenyamanan ruang tunggu yang tersedia bagi masyarakat. Penampilan pegawai juga dinilai sudah rapi dan menunjukkan profesionalisme mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Setiap warga yang datang ke Mall Pelayanan Publik untuk memperoleh layanan diwajibkan terlebih dahulu mengambil nomor antrean sebagai bagian dari mekanisme pelayanan sebelum dilayani oleh petugas. Di samping itu, informasi terkait jenis dan prosedur layanan juga dapat diakses oleh masyarakat melalui laman resmi BPPD Kabupaten Sidoarjo. Pada saat proses pelayanan berlangsung, masyarakat cukup mendatangi loket yang tersedia dan akan langsung dilayani oleh pegawai sesuai dengan kebutuhan konsultasi yang diajukan. Adapun konsultasi yang diberikan di Mall Pelayanan Publik terbatas pada pembahasan umum di bidang perpajakan, sehingga untuk penanganan lebih lanjut, masyarakat selanjutnya akan diarahkan untuk mendatangi Kantor Pusat BPPD Kabupaten Sidoarjo.

### **Keandalan (reliability)**

Keandalan atau reliability dalam pelayanan tercermin dari sejauh mana aparatur mampu bekerja secara cermat dan akurat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penilaian terhadap dimensi ini juga dapat dilihat dari keberadaan standar pelayanan yang disusun secara jelas dan terukur, serta kemampuan dan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan berbagai alat bantu yang digunakan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan.

Layanan konsultasi pajak umumnya dilakukan mengikuti jadwal dan prosedur yang telah ditentukan. Konsultan pajak akan memastikan bahwa semua langkah, mulai dari konsultasi hingga penyelesaian isu perpajakan, dilaksanakan dengan teratur dan sesuai dengan prosedur operasional standar yang berlaku.

Dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan, pegawai dituntut untuk mampu menyampaikan informasi dan penjelasan secara rinci, mudah dipahami, dan sesuai dengan permasalahan perpajakan yang diajukan oleh masyarakat. Penyampaian informasi tersebut dilakukan melalui suatu mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan, dengan tahapan prosedural yang harus diikuti sebagai bagian dari standar pelayanan yang berlaku.

Dalam proses pelayanan, pegawai berperan aktif dengan menggali kebutuhan masyarakat melalui pengajuan pertanyaan sekaligus menyampaikan penjelasan atau jawaban atas permasalahan maupun informasi yang dibutuhkan, sehingga masyarakat memperoleh pemahaman yang jelas dan tepat.

Apabila pertanyaan yang diajukan dinilai bersifat khusus atau membutuhkan tindak lanjut yang lebih mendalam, pemohon akan diarahkan untuk memperoleh penanganan lanjutan melalui layanan Hotline BPPD atau disarankan untuk datang secara langsung ke Kantor BPPD guna mendapatkan penjelasan yang lebih mendetail.

Mengingat layanan yang diberikan melalui loket di Mall Pelayanan Publik bersifat umum, maka permasalahan yang membutuhkan penanganan lebih mendalam akan dialihkan dan ditindaklanjuti secara langsung oleh BPPD Kabupaten Sidoarjo. Dalam proses tersebut, pegawai akan melakukan penelaahan terhadap kondisi atau permasalahan yang dihadapi masyarakat, kemudian memberikan penjelasan secara rinci disertai rekomendasi dan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

### **Daya Tanggap (responsiveness)**

Daya tanggap pelayanan di loket BPPD Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menjawab setiap permintaan masyarakat dengan cepat, akurat, dan cermat. Pegawai menyediakan layanan dalam waktu yang efisien dan segera menanggapi semua keluhan wajib pajak tanpa adanya keterlambatan. Ini menghasilkan pengalaman layanan yang tanggap dan memuaskan untuk semua pemohon yang membutuhkan konsultasi pajak.

Masalah perpajakan yang diutarakan oleh masyarakat akan segera ditangani oleh petugas dengan memberikan bantuan untuk menemukan solusi yang sesuai, sehingga wajib pajak dapat merasa lebih tenang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pegawai akan memberikan jawaban yang tepat dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku untuk setiap masalah yang diajukan.

Layanan konsultasi pajak di loket Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dilakukan dengan cepat dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Namun, untuk kasus-kasus yang memerlukan penanganan khusus atau analisis yang lebih mendetail, masyarakat akan diarahkan menuju kantor pusat BPPD agar memperoleh solusi yang sesuai. Pegawai selalu memberikan tanggapan yang tepat untuk setiap jenis masalah, baik yang sederhana maupun yang rumit, serta menangani semua keluhan dengan sikap yang sopan, profesional, dan penuh pengertian.

#### **Jaminan (assurance)**

Jaminan (assurance) untuk layanan konsultasi perpajakan di BPPD Kabupaten Sidoarjo tercermin dalam kemampuan pegawai untuk memberikan kepastian layanan yang tepat waktu, adanya transparansi biaya yang jelas, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, serta kestabilan tarif tanpa adanya perubahan yang mendadak.

Masyarakat mendapatkan kemudahan akses melalui loket BPPD di Mall Pelayanan Publik dengan sistem real-time, sehingga permasalahan berkaitan dengan pajak daerah seperti PBB, BPHTB, PBJT, atau reklame dapat dijawab dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Layanan ini sepenuhnya tanpa biaya, tidak ada biaya konsultasi yang dikenakan, sehingga wajib pajak dapat berkonsultasi dengan tenang, percaya diri, dan tanpa merasa terbebani secara finansial.

#### **Empati (empathy)**

Empati dalam layanan konsultasi pajak di loket BPPD Kabupaten Sidoarjo terlihat dari sikap pegawai yang selalu menjadikan kepentingan wajib pajak sebagai prioritas utama. Para pegawai memberikan pelayanan dengan penuh keramahan, mengikuti tata krama, dan tanpa adanya diskriminasi terhadap berbagai latar belakang masyarakat. Setiap pemohon diperlakukan dengan adil, membangun suasana konsultasi yang ramah, termasuk, dan fokus pada pemahaman kebutuhan masing-masing individu mengenai tanggung jawab pajak daerah.

Pegawai di BPPD Kabupaten Sidoarjo memberikan layanan kepada masyarakat yang mengajukan keluhan tanpa diskriminasi, memastikan bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan spesifik setiap wajib pajak. Respons yang diberikan selalu disampaikan dengan cara yang sopan dan bersahabat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami solusi terkait masalah perpajakan yang mereka hadapi. Pendekatan ini membangun rasa percaya dan kepuasan dalam proses konsultasi pajak daerah.

Agar dapat memahami kebutuhan dan situasi setiap masyarakat yang datang untuk berkonsultasi mengenai pajak, pegawai akan mendengarkan keluhan dan permasalahan yang disampaikan oleh wajib pajak. Dengan demikian, pegawai dapat lebih memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat. Pegawai akan membantu wajib pajak dalam mengidentifikasi tujuan mereka serta menetapkan prioritas untuk menangani masalah yang dihadapi, kemudian menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah perpajakan mereka. Dengan melakukan hal tersebut, pegawai dapat mengerti kebutuhan dan situasi setiap wajib pajak yang datang untuk konsultasi pajak serta memberikan layanan yang lebih personal dan efisien.

### **Pembahasan**

Pelayanan konsultasi perpajakan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan bentuk konkret implementasi kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan akses, keterpaduan layanan, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan layanan konsultasi perpajakan di MPP memberikan ruang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan pendampingan terkait kewajiban pajak daerah secara lebih praktis, transparan, dan terintegrasi dalam satu lokasi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang disediakan di MPP Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean yang tertib, serta penampilan pegawai yang rapi dan profesional mencerminkan Upaya dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang representatif dan mendukung kenyamanan. Selain itu, kemudahan akses informasi melalui laman resmi BPPD Kabupaten Sidoarjo turut memperkuat aspek fisik pelayanan, meskipun layanan konsultasi di MPP masih bersifat umum dan memerlukan tindak lanjut ke kantor pusat BPPD untuk permasalahan yang lebih kompleks. BPPD Kabupaten Sidoarjo dinilai mampu memberikan pelayanan konsultasi secara akurat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai menjalankan layanan berdasarkan standar operasional yang jelas, serta kemampuan untuk merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Kepastian mengenai prosedur layanan, transparansi biaya yang sepenuhnya gratis, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi masyarakat. Pendekatan personal yang dilakukan pegawai dengan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat melalui proses mendengarkan keluhan dan memahami kondisi wajib pajak memungkinkan pegawai memberikan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.

## **4. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Layanan konsultasi pajak di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo yang diadakan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) telah menunjukkan hasil yang memuaskan berdasarkan model kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Fasilitas fisik layanan cukup baik, termasuk area tunggu yang nyaman, peralatan terkini, serta penampilan staf yang profesional dan tertata rapi, sehingga memberikan kesan yang baik sejak awal interaksi. Layanan ini memastikan keandalan dengan menerapkan prosedur operasional standar (SOP) yang konsisten, menangani kasus dengan tepat, serta menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan tanpa kesalahan, sehingga membangun kepercayaan wajib pajak terhadap informasi yang disediakan. Petugas tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan wajib pajak, dengan waktu tanggap yang cepat terhadap pertanyaan umum sehingga meningkatkan kepuasan pemohon. Layanan ini menawarkan jaminan yang kuat melalui kepastian waktu konsultasi, tanpa biaya, dan kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 mengenai Hubungan Keuangan antara

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, sehingga wajib pajak merasa aman dan terlindungi. Petugas menunjukkan rasa empati yang besar melalui sikap sopan, pendekatan yang tidak membedakan, serta pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh setiap wajib pajak, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang bersifat pribadi dan supotif. Secara keseluruhan, upaya ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan terhadap pajak daerah, seperti PBB, BPHTB, dan pajak daerah lainnya serta mendukung pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Sidoarjo.

### Saran

Agar mengurangi pengalihan kasus ke kantor pusat BPPD, penting untuk memperluas ruang lingkup konsultasi di loket Mall Pelayanan Publik dengan menangani kasus semi-kompleks. Upaya ini dapat dicapai melalui pelatihan intensif bagi pegawai mengenai prosedur teknis yang lebih mendalam, atau dengan mengintegrasikan sistem digital secara langsung dan real-time, seperti aplikasi mobile BPPD yang terhubung langsung ke basis data pusat. Metode ini tidak hanya mempercepat penyelesaian di lokasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Meningkatkan promosi layanan melalui platform media sosial resmi BPPD (Instagram, TikTok, dan YouTube) serta website yang mudah digunakan. Kampanye ini dapat meliputi konten edukatif ringkas seperti infografis dan video tutorial berdurasi 1-2 menit mengenai kewajiban PBB dan BPHTB. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran sejak dulu, mendorong kepatuhan secara sukarela, dan mengurangi kunjungan konsultasi reaktif yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Brawijaya, U., Administrasi, F. I., Bisnis, J. A., & Perpajakan, P. S. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENERAPAN PROGRAM E-TAX ATAS WAJIB.
- Hukum, J., Negara, A., Balqis, D., & Rahmawati, I. D. (2024). *Implementasi E-Government pada Aplikasi Pds-Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)*. Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia Jawa Timur 61215 Korespondensi. 1(3).
- Ilhami, R., Studi, P., Publik, A., & Pasundan, U. (n.d.). *IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSULTASI PERPAJAKAN PADA MALL*.
- Maun, N. R., Handayani, R., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2025). *KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH*. 34-43.
- Rahmatullisa, S., & Astuti, M. (2024). *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir*. 3(3), 935-945.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. (2022). *Undang - Undang Republik Indonesia*.
- Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. (2022). *Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo*