

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 40 responden, kualitas pelayanan petugas pajak di KP2KP Kota Pariaman berdasarkan lima dimensi SERVQUAL berada pada kategori puas dengan rata-rata keseluruhan 3,84. Responsiveness memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,98, sedangkan empathy memperoleh nilai terendah sebesar 3,83. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas telah dinilai cukup tanggap dalam memberikan bantuan, sementara aspek pemahaman kebutuhan pengguna masih memerlukan perhatian lebih.

Kepuasan pengguna akun Coretax memperoleh rata-rata 4,06 dan termasuk kategori puas. Pelayanan yang diberikan petugas secara umum telah memenuhi harapan sebagian besar responden, meskipun penilaian sangat puas belum mendominasi. Kondisi tersebut berkaitan dengan beberapa faktor, seperti sistem Coretax yang masih relatif baru, peningkatan jumlah wajib pajak pada waktu tertentu, perbedaan kemampuan pengguna dalam memahami sistem, serta kendala jaringan.

Secara keseluruhan, pelayanan petugas KP2KP Kota Pariaman telah memberikan penilaian positif dan mampu mendukung kepuasan pengguna akun Coretax. Peningkatan masih diperlukan terutama pada kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan penyesuaian pendampingan dengan kebutuhan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi KP2KP Kota Pariaman

Peningkatan kompetensi petugas perlu terus dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan agar petugas mampu mengikuti perkembangan fitur dan ketentuan terbaru pada sistem Coretax, mengingat sistem ini masih tergolong baru dan terus mengalami penyesuaian. Pengaturan alur pelayanan pada waktu dengan jumlah wajib pajak yang tinggi juga perlu dioptimalkan, misalnya melalui pembagian tugas antarpetugas dan pengelolaan antrian yang lebih efektif, sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan. Penyediaan media edukasi bagi wajib pajak, seperti panduan penggunaan, poster, brosur, atau video singkat mengenai alur Coretax, diharapkan dapat mempermudah pemahaman pengguna terhadap prosedur pelayanan. Pemanfaatan mahasiswa magang untuk mendukung proses administrasi awal juga dapat menjadi solusi praktis agar petugas lebih fokus pada pelayanan inti. Koordinasi dengan pihak terkait mengenai kestabilan jaringan dan sistem Coretax perlu ditingkatkan untuk mengurangi kendala teknis yang menghambat kelancaran pelayanan.

Konsistensi penerapan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) juga perlu dipertahankan sebagai bagian dari budaya pelayanan prima di KP2KP Kota Pariaman.

2. Bagi Penulis Selanjutnya

Penulis mendatang disarankan untuk memperluas cakupan responden agar Tugas Akhir dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna Coretax secara lebih representatif, mengingat jumlah responden pada tugas akhir ini masih terbatas pada 40 orang. Penambahan variabel lain di luar dimensi SERVQUAL, seperti kemudahan penggunaan sistem (usability) atau kecepatan akses jaringan, juga dapat dipertimbangkan untuk memperkaya analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan pajak digital.

