

PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) DI KPP PRATAMA WONOCOLO SURABAYA

Nurmiati, Tri Yuliyanti
Administrasi Publik, Fisip, Untag Surabaya

Abstract

Account Representative is the officer in charge at the Pratama Tax Office, which has already applied modern administrative system. This research aims to gain an overview of the characteristics of excellent service implementation at the KPP Pratama Surabaya Wonocolo. The implementation of excellent especially by officials Account Representative (AR) department of supervision and and consultation. The data were obtained from observations and interviews with relevant parties, especially (AR) department of supervision and consultation at the KPP Pratama Surabaya Wonocolo and the taxpayer. The results of the interviews and the data collected were analyzed using descriptive method with interpretive approach. Results from the research showed that in general the officials Accounting Representative (AR) of KPP Pratama Surabaya Wonocolo indicates excellent service with good implementation, the overview of the implementation of service excellence at the KPP pratama Surabaya Wonocolo was shown with attitudes approach related to care, efforts to serve with the best act that is based on ability, attitude, attention, appearance, actions, and responsibilities. To support these actions must be supported by integrity, professionalism (accountability and commitment), synergy, services (sincerity and transparency) and ethical code. Meanwhile, to achieve the objective of satisfaction was shown with some of the responses from taxpayer in general.

Keywords : implementation, Accounting Representative, excellent service

Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang senantiasa melakukan pembangunan di segala bidang. Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara berkesinambungan. Tentunya pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan tersebut. Semakin besar pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan maka penerimaan negara dituntut pula untuk semakin ditingkatkan.

Sumber penerimaan negara berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak. Penerimaan dari sektor pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara. Selama lima tahun terakhir penerimaan perpajakan memberikan kontribusi lebih dari 70% dari total penerimaan dalam negeri. Bahkan pada tahun 2013, penerimaan pajak hampir mencapai 80% dari total penerimaan negara (APBN Kementerian Keuangan RI, 2013). Penerimaan negara disektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun, sebagai upaya bangsa kita untuk melepaskan diri dari ketergantungan kepada bantuan luar. Hal ini sebagaimana yang diharapkan dalam Pokok-Pokok Pikiran dan Pokok-Pokok Perubahan Undang-Undang nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan bahwa kebijakan pokok di bidang pajak ditujukan untuk meningkatkan penerimaan pajak menuju kemandirian bangsa dalam pembiayaan negara dan pembiayaan pembangunan.

Pajak Mempunyai peranan yang cukup penting bagi pembangunan negara, maka dari itu pemerintah melakukan berbagai upaya untuk terus meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan tax reform (Widodo 2010:2). Tax reform adalah reformasi perpajakan yang dilakukan terhadap peraturan-peraturan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan Indonesia. Indonesia melakukan reformasi perpajakan untuk pertama kalinya pada tahun 1984 dengan diterbitnya undang – undang pajak yang lebih mudah dan sederhana Di Indonesia sering terdengar istilah reformasi birokrasi. Perjalanan reformasi birokrasi itu sendiri berawal dari tahun 2007 yang dimulai dari Departemen Keuangan khususnya di Direktorat Jenderal Pajak (DJP). DJP sebagai instansi yang strategis dan sebagai percontohan reformasi birokrasi dalam memberikan pelayanan prima dan pelaksanaan good governance.

Reformasi birokrasi di tubuh Direktorat Jenderal Pajak ini lebih dikenal dengan kata modernisasi. Modernisasi tidak hanya sebatas peraturan (kebijakan) perpajakan seperti yang terdahulu, yakni amandemen Undang-Undang Pajak, melainkan secara komprehensif berupa instrumen perpajakan lainnya seperti sistem, institusi, pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, serta tak kalah pentingnya moral, etika, dan integritas petugas pajak.

Pada fungsi pelayanan di KPP pra modern sebelum modernisasi, struktur organisasi berdasarkan jenis pajak seperti seksi PPh Badan, PPh Perseorangan, PPh Pemotongan Pemungutan, dan PPN. Pada struktur ini fungsi pelayanan dilakukan oleh KPP namun pemeriksaan juga dilaksanakan oleh KPP selain Karikpa (kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak), fungsional kanwil, dan fungsional kantor pusat DJP sehingga terjadi fungsi ganda. Begitu juga dengan pelayanan tidak bersifat satu atap (one stop service) karena mengingat jenis pajak PPh dan PPN di administrasikan oleh KPP, sedangkan jenis pajak PBB (pajak Bumi dan Bangunan) dan BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan) oleh KPP.BB (kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan). Pengajuan keberatan sebelum modern diproses di KPP, Kanwil dan Kantor Pusat DJP, hal ini memunculkan dualisme fungsi karena yang memeriksa adalah KPP dan proses penyelesaian keberatan juga dilakukan di KPP. Hal inilah yang mendorong dibentuknya KPP Modern.

KPP Modern adalah Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Setelah dilaksanakannya modernisasi, terbentuk KPP Modern yang dulunya struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan jenis pajak, kemudian diubah menjadi berdasarkan fungsi guna debirokratisasi pelayanan seperti Seksi Pelayanan dan Seksi Pemeriksaan dibentuk secara terpisah. Pelayanan perpajakan pun sudah mulai satu atap (one stop service) karena semua jenis pelayanan perpajakan baik jenis pajak PPh, PPN, PBB, dan BPHTB dilakukan di KPP Pratama, sehingga menyebabkan adanya peleburan KPP.BB (kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan) ke KPP Pratama. Proses penyelesaian keberatan hanya ada di tingkat Kanwil, mengingat di Kanwil tidak menjalankan fungsi pemeriksaan lagi karena fungsi pemeriksaan sepenuhnya dilaksanakan oleh KPP Modern yang menyebabkan pula dileburnya Karikpa (kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak) ke KPP Modern.

Diharapkan dengan berubahnya model pelayanan seperti yang telah diuraikan di atas, Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam masalah perpajakan. Adanya masalah yang lebih kompleks KPP Pratama dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh lapisan wajib pajak. Banyak faktor yang terlihat dengan pelayanan yang diberikan KPP Pratama

diantaranya yaitu prosedur penyetoran pajak, prosedur pelaporan pajak, kapasitas petugas pajak, kesopanan dan keramahan petugas pajak, dan kenyamanan lingkungan kantor. Untuk dapat menyukseskan hal tersebut, maka berbagai langkah telah disiapkan untuk memberikan pelayanan ekstra kepada wajib pajak. Diantaranya adalah mengangkat Account Representative (AR) pada seksi pengawasan dan konsultasi.

“Account Representative adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern” (Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006). Account Representative (AR) pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi setiap Kantor Pelayanan Pajak di tuntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih mengetahui kondisi wajib pajak-nya, sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dalam hal ini intensifikasi dapat berjalan dengan baik.

Account Representative (AR) direkrut secara khusus yang berfungsi sebagai liaison officer antara KPP dan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak. Selain itu, AR sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara antara DJP dengan wajib pajak. Melalui AR, wajib pajak dapat menanyakan hak dan kewajiban perpajakannya. AR mengemban tugas untuk melayani setiap wajib pajak antara lain membimbing/menghimbau wajib pajak dan memberikan konsultasi teknis perpajakan. Bahkan dalam KEP-420/PJ/2010 tentang standar prosedur operasi (standard operating procedures) dijelaskan tugas-tugas AR secara lengkap.

Account Representative adalah petugas yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang sudah menerapkan sistem administrasi modern. Peranan Account Representative (AR) di dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat diperlukan. Dengan diberlakukannya sistem Account Representative (AR) sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada wajib pajak, yang diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak.

Sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari perangkat pajak melalui opini dari wajib pajak selaku customer dari perpajakan, kita dapat mengetahui apakah Account Representative yang telah diterapkan pada KPP Pratama Wonocolo tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Sehingga kita dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari perangkat pajak serta dapat menyempurnakan kinerja dari perangkat pajak dikemudian hari.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti Tertarik untuk mengambil judul tentang “Pelaksanaan pelayanan Prima Pada *Account Representative* (AR) di KPP Pratama Surabaya Wonocolo”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana Sikap Kepedulian AR kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo?
- b. Bagaimana Upaya Pelayanan Prima AR dalam memuaskan Wajib Pajak ?

Landasan Teoretik

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/masyarakat (Gronroos dalam Daryanto dan Setyobudi, 2014:135). Sedangkan menurut Kotler (dalam Sinambela 2011:45) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara (dalam Sinambela 2011:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Publik diartikan sebagai sekelompok masyarakat. Masyarakat dapat dipandang dari berbagai perspektif atau pengertian. Frederickson (1992:21) mengungkapkan pengertian publik dari bahasa Yunani, yakni: "... the public as a political community the polis-in which all citizens (that is adult males and nonslaves)". (Publik merupakan suatu masyarakat polis dan semua penduduk berpartisipasi di dalamnya. Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu Kencana Syafii (2011:17) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dari pengertian pelayanan dan publik diatas, menurut Joko Widodo (2001:269) Pelayanan publik 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. Sedangkan Sinambela (2011:5-6) mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi kebutuhan secara luas dalam berbagai bidang kehidupan yang diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Selanjutnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai: "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Pelayanan Prima

Layanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Daryanto dan Setyobudi, 2014:107).

Selain itu Nina Rahmayanty (2010:18) mengungkapkan bahwa layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat setiap saat secara konsisten dan akurat (handal), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (praktical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs) masyarakat.

Barata (2004:27) juga mengungkapkan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh suatu perusahaan/ organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan layanan yang sebaik-baiknya.

Account Representative

Menurut Pandiangan (2008: 27) mendefinisikan Account Representative Sebagai petugas pajak yang melakukan tugas pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, melayani pemenuhan hak-hak Wajib Pajak dalam rangka konsultasi jika Wajib Pajak memerlukan informasi atau hal lain terkait hak dan kewajiban pemenuhan perpajakannya. Account Representative adalah penghubung atau liason officer antara Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak. Account Representative bertanggung jawab memberikan informasi terkait perpajakan atau peraturan terbaru kepada Wajib Pajak. Dituntut untuk selalu memberikan respon yang efektif dan profesional serta cepat dalam menanggapi setiap permasalahan perpajakan yang dialami oleh Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab AR tersebut. Account Representative juga merupakan sarana pemenuhan hak-hak Wajib Pajak. AR akan selalu mendampingi, memberikan bimbingan, dan himbauan kepada Wajib Pajak terkait masalah perpajakan. Account Representative juga diharuskan untuk mengawasi setiap kegiatan Wajib Pajak terutama untuk pemenuhan kewajiban perpajakan beserta hak wajib pajak. Berdasarkan ulasan dan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi Account Representative yang berhubungan langsung dengan wajib pajak secara garis besar mencakup edukasi, pendampingan, dan pengawasan.

Metode Penelitian

Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah (Moleong, 2012:4). Selain itu, pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan atau triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012:13). Pendekatan kualitatif diyakini dapat membuka potensi interpretasi-interpretasi subjektif yaitu dengan mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis dan menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang yang terkait untuk memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif kualitatif. Format deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis yaitu mengkaji penampakan atau fenomena yang mana antara fenomena dan kesadaran terisolasi satu sama lain melainkan selalu berhubungan secara dialektis. Tujuannya adalah untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena

realitas sosial yang ada di masyarakat menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu (Semiawan, 2010:72).

Metode Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini Pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan (library research) dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai buku-buku dan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini sebagai acuan dalam pembahasan dan analisis data. Untuk melengkapi informasi, peneliti juga mengutip beberapa artikel yang diakses pada berbagai situs di internet. Studi lapangan (field research), yaitu mengadakan penelitian lapangan di lokasi penelitian KPP Pratama Wonocolo Surabaya dengan menggunakan teknik, sebagai berikut.

- a. Wawancara/interview,
- b. Observasi,
- c. Dokumentasi

Teknis Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data.

1. Reduksi Data (Data Reduction)
2. Penyajian Data/ Display
3. Verifikasi data

Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007:330). Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Menurut Patton, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2007:29). Triangulasi dengan sumber yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Pembahasan

Mengetahui Sikap Kepedulian AR kepada Wajib Pajak

Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah mengharuskan mengarahkan aparat pajak agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, apalagi jika aparat bisa memberikan motivasi terhadap wajib pajak. Bentuk kepedulian aparat pajak khususnya Account Representative (AR) pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo mengharapkan wajib pajak sadar untuk membayar pajak dengan memunculkan sikap

patuh, taat dan disiplin. Oleh karena itu adanya sikap yang berkaitan dengan kepedulian wajib pajak sangatlah penting. Secara umum pegawai AR KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang terkait dengan tugas memberikan pelayanan prima sudah menunjukkan sikap peduli kepada wajib pajaknya.

Upaya Pelayanan Prima AR dalam memuaskan Wajib Pajak

Bagaimanapun idealnya pelayanan prima membutuhkan upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, jika tidak didukung oleh upaya tersebut, maka pelayanan terbaik tidak akan terwujud. Upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditunjukkan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*guine service*), yang tentunya dapat dicapai bila di dalam pemberi layanan terdapat *attitude sense of service* dengan mengedepankan perhatian (*attention*) yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik (Barata, 2010: 228). Menurut Barata (2003: 31) bahwa mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan beberapa faktor diantaranya adalah :

1. kemampuan (*ability*)
2. sikap (*attitude*)
3. penampilan (*appearance*)
4. perhatian (*attention*)
5. tindakan (*action*)
6. tanggung jawab (*accountability*).

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis terhadap kondisi yang dijumpai dalam penelitian seperti dibahas dalam bab sebelumnya maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara umum pegawai Account Representative (AR) di KPP Pratama Surabaya Wonocolo sudah menunjukkan adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap wajib pajak. AR dituntut untuk lebih dekat, lebih mengenal, dan lebih mengetahui kondisi wajib pajaknya agar wajib pajaknya lebih terbuka dan menjadikan mereka semakin patuh. Hal tersebut dilakukan dengan banyak berdialog dan berkomunikasi agar AR memahami kebutuhan wajib pajaknya.
2. Upaya melayani dengan tindakan terbaik oleh AR pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo sebagai konsep penyelenggaraan pelayanan prima, antara lain :
 - a) kemampuan (*ability*)
 - b) sikap (*attitude*)
 - c) penampilan (*appearance*)
 - d) perhatian (*attention*)
 - e) tindakan (*action*)
 - f) tanggung jawab (*accountability*)

Mewujudkan tindakan-tindakan atau upaya terbaik dalam memberikan pelayanan sangat penting dengan adanya beberapa faktor antara lain :

- a. profesionalisme
- b. akuntabilitas dan transparansi,
- c. kode etik kepegawaian guna mewujudkan good governance

Account Representative (AR) di KPP Pratama Surabaya Wonocolo belum *complain* dari wajib pajak tentang segala pelayanan yang diberikan. Harapan wajib pajak untuk pelayanan khususnya AR kedepannya mampu lebih baik sehingga minimal

dapat sepenuhnya memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Hal ini terbukti masih adanya meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Saran

Adapun saran (rekomendasi) yang dapat diajukan penulis sebagai hasil dari penelitian ini dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima yaitu perlu adanya peningkatan atas pemberian layanan pegawai khususnya Account Representative (AR) KPP Pratama Surabaya Wonocolo baik dalam hal komunikasi, pengembangan sumber daya (SDM dan teknologi), dan yang paling penting adalah upaya melayani dengan tindakan yang terbaik harus lebih diperhatikan seperti menunjukkan sikap, penampilan, tindakan, tanggung jawab, kemampuan, dan perhatian agar proses memberikan layanan bisa lebih baik dan lebih dirasakan oleh objek pelayanan yaitu wajib pajak. Hal lain yang turut mendukung tindakan terbaik adalah nilai-nilai yang dimiliki oleh para pegawai atau AR KPP Pratama Surabaya Wonocolo seperti nilai integritas, profesionalisme (akuntabilitas dan komitmen), sinergi, transparansi dan ketulusan dalam pelayanan serta kode etik sebagai kesempurnaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-420/PJ/2010 tentang standar prosedur operasi (standard operating procedures) Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. 2010. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak RI.
- Nurul Hamidah, Mochammad Djudi Mukhzam, Rizki Yudhi Dewantara. (2015). Pengaruh pelayanan prima perpajakan dan penerapan self assessment system terhadap kepuasan wajib pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi kantor pelayanan pajak pratama batu). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)* | Vol. 5 No. 1 April 2015.
- Nur Esa Febrica Hary, Kertahadi, Riyadi. (2013). Evaluasi pelayanan prima dalam perpajakan (studi pada kantor pelayanan pajak pratama Malang utara dan Malang selatan). (PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya).
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-420/PJ/2010 tentang standar prosedur operasi (standard operating procedures) Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. 2010. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak RI.
- Majalah Berita Pajak XXXIX No 1591, 15 Juli 2007. (www.ortax.org. diakses Desember 2007).
- Putri Diati Yanuarsasi, Heru Ribawanto, Stefanus Pani Rengu, (2014). Revitalisasi Polri menuju pelayanan prima (studi pada Polres Tulungagung). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No 1, Hal. 182-188.
- Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006 pasal 1 ayat 2 tentang Account Representative pada KPP yang telah mengimplementasikan organisasi modern. 2006. Jakarta: Departemen Keuangan RI.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2010. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tanggal 15 November tentang Pelayanan Prima . 2011. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-45/PJ/2007 tanggal 05 Oktober 2007 tentang pelayanan prima. 2007. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak RI.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 55/PJ/2008 tanggal 23 September 2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Direktur Jenderal Pajak. 2008. Jakarta : Direktorat Jenderal Pajak RI.

Teguh Sanjaya, Imam Hardjanto, Stefanus Pani Rengu.(2015).Peningkatan pelayanan publik di kantor sistem administrasi manunggal di bawah satu atap kabupaten banyuwangi. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 4, Hal. 585-590.

Winengan. (2014). Penerapan standar pelayanan publik dalam pembuatan buku nikah di KUA Kota Mataram. Jurnal Penelitian Keislaman, Vol. 10, No. 2, Juli 2014

