

Pengaruh Kinerja Aparat Pajak, Sistem Dan Prosedur Perpajakan, Serta Kebijakan Dan Informasi Pajak Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Di Kota Jayapura

Margo Saptowinarko Prasetyo *

* Dosen Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel:

Diterima 1 Juli 2026

Disetujui 31 Juli 2026

Keywords:

Performance Of Tax Officials,
Taxation Systems And
Procedures,
Tax Policies And Information,
Public Satisfaction,
Public Trust

ABSTRAK

Abstract : This study aims to analyze the influence of tax official performance, taxation systems and procedures, and tax policies and information on public satisfaction and trust in Jayapura City. The study employs a quantitative method using a survey approach. Data were collected via questionnaires distributed to 100 respondents selected through purposive sampling and analyzed using multiple linear regression with the aid of IBM SPSS Statistics. The results indicate that, individually, tax official performance and taxation systems and procedures do not have a significant effect on public satisfaction and trust. Conversely, tax policies and information have a positive and significant effect on public satisfaction and trust. Simultaneously, the three independent variables significantly influence public satisfaction and trust, with the model explaining 60.9% of the variation in the dependent variable. The findings suggest that the quality of policies and the dissemination of tax information are key factors in enhancing public satisfaction and trust. Therefore, tax authorities need to strengthen policy transparency, improve information quality, and optimize public communication to deliver more effective tax services that garner public trust.

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja aparat pajak, sistem dan prosedur perpajakan, serta kebijakan dan informasi pajak terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat di Kota Jayapura. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kinerja aparat pajak serta sistem dan prosedur perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, kebijakan dan informasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Secara simultan, ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat, dengan kemampuan model menjelaskan sebesar 60,9% variasi variabel dependen. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas kebijakan dan penyampaian informasi perpajakan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, instansi perpajakan perlu memperkuat transparansi kebijakan, meningkatkan kualitas informasi, serta mengoptimalkan komunikasi publik untuk mewujudkan pelayanan perpajakan yang lebih efektif dan dipercaya masyarakat.

Open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Alamat Korespondensi :

Margo Saptowinarko Prasetyo,
Dosen Program Studi Manajemen,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura
Jl. Beringin Entrop, Kota Jayapura, Papua,
E-Mail : saptowinarko27@gmail.com

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan publik. Keberhasilan penerimaan pajak tidak hanya ditentukan oleh kebijakan fiskal yang diterapkan pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas

pelayanan perpajakan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan sehingga mendorong terciptanya kepatuhan perpajakan secara sukarela.

Di Kota Jayapura, pertumbuhan aktivitas ekonomi di sektor perdagangan, jasa, dan pemerintahan memberikan kontribusi terhadap peningkatan potensi penerimaan pajak. Namun demikian, optimalisasi penerimaan pajak masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparat pajak, kompleksitas sistem dan prosedur perpajakan, serta pemahaman masyarakat terhadap kebijakan dan informasi perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan menjadi aspek penting dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator yang mencerminkan keberhasilan pelayanan publik, sedangkan kepercayaan masyarakat menunjukkan keyakinan bahwa institusi perpajakan mampu menjalankan tugasnya secara profesional, adil, dan transparan. Semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat, semakin besar peluang terciptanya kepatuhan perpajakan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat menjadi penting sebagai dasar penyempurnaan pelayanan perpajakan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, transparansi informasi, dan kemudahan sistem administrasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian mengenai pengaruh kinerja aparat pajak, sistem dan prosedur perpajakan, serta kebijakan dan informasi pajak masih menunjukkan temuan yang beragam, khususnya pada wilayah Indonesia bagian timur. Penelitian mengenai respon masyarakat terhadap pelayanan perpajakan di Kota Jayapura juga masih relatif terbatas sehingga diperlukan kajian empiris untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja aparat pajak, sistem dan prosedur perpajakan, serta kebijakan dan informasi pajak terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat di Kota Jayapura. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi perpajakan serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi perpajakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat..

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini membahas teori-teori yang mendasari pengaruh kinerja aparat pajak, sistem dan prosedur perpajakan, serta kebijakan dan informasi pajak terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Konsep Perpajakan

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk kemakmuran rakyat (Undang-Undang No. 28 Tahun 2007). Fungsi pajak terbagi menjadi fungsi budgetair (sumber penerimaan negara) dan fungsi regulierend (alat kebijakan sosial dan ekonomi) (Mardiasmo, 2018; Resmi, 2022). Di Indonesia, pajak diklasifikasikan menjadi Pajak Pusat (misal: PPh, PPN) dan Pajak Daerah (misal: PBB-P2, BPHTB) berdasarkan wewenang pemungutnya (Halim, 2021). Sistem pemungutannya menganut self-assessment system, yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajibannya (Mardiasmo, 2022).

Kinerja Pelayanan Perpajakan

Kinerja dalam pelayanan publik adalah konsep multidimensi yang mengukur pencapaian tujuan organisasi secara efisien, efektif, dan akuntabel (Bovaird & Löffler, 2019). Dalam konteks perpajakan, kinerja diukur melalui indikator akuntabilitas, transparansi, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan wajib pajak (Bird & Zolt, 2008). Dimensi kualitas pelayanan perpajakan mengacu pada model SERVQUAL, meliputi: kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, kualitas informasi, dan keandalan sistem (Parasuraman et al., 1988). Peningkatan pada dimensi-dimensi ini krusial untuk membangun kepatuhan sukarela (voluntary compliance).

Respon dan Persepsi Masyarakat

Respon masyarakat adalah reaksi kognitif, afektif, dan perilaku terhadap suatu stimulus, yang dalam penelitian ini adalah kinerja perpajakan. Respon ini dibentuk oleh persepsi, yaitu proses interpretasi subjektif terhadap realitas (Robbins & Judge, 2017). Faktor-faktor utama yang mempengaruhi respon masyarakat adalah: pengalaman (masa lalu dengan pelayanan pajak), pengetahuan (pemahaman tentang hak dan kewajiban), sosial budaya (norma dan tekanan lingkungan), dan harapan (antisipasi terhadap kinerja yang akan diterima) (Ajzen, 1991; Kirchler, 2007). Respon masyarakat dapat bersifat positif, netral, atau negatif, dan secara langsung memengaruhi kepatuhan pajak.

Kepatuhan Pajak dan Faktor Penentunya

Kepatuhan pajak adalah perilaku memenuhi kewajiban perpajakan sesuai aturan. Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior - TPB) menjelaskan bahwa niat untuk patuh ditentukan oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan (Ajzen, 1991). Faktor-faktor penentu kepatuhan meliputi :

1. Kesadaran Perpajakan: Pemahaman dan moral pajak (tax morale) (Torgler, 2007).
2. Sanksi Perpajakan: Persepsi atas risiko dan keparahan hukuman (deterrence) (Allingham & Sandmo, 1972).
3. Kualitas Pelayanan Fiskus: Kemudahan, responsivitas, dan bantuan yang diberikan (Alm, 2019).
4. Persepsi Keadilan: Keadilan distributif, prosedural, dan retributif (Tyler, 2006; Wenzel, 2003). Keadilan dan kepercayaan pada otoritas (trust in authority) merupakan fondasi kepatuhan sukarela (Kirchler et al., 2008).

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang dipaparkan, penelitian ini mengasumsikan bahwa:

1. Kinerja aparat pajak yang profesional dan responsif akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.
2. Sistem dan prosedur yang sederhana serta mudah diakses akan meningkatkan pengalaman positif dan kepercayaan.
3. Kebijakan yang jelas dan informasi yang transparan akan meningkatkan pemahaman dan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, ketiga variabel independen (Kinerja Aparat Pajak, Sistem dan Prosedur Perpajakan, Kebijakan dan Informasi Pajak) diduga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat di Kota Jayapura.

Hipotesis penelitian adalah :

- H1 : Kinerja aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat.
H2 : Sistem dan prosedur perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat.
H3 : Kebijakan dan informasi pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat.
H4 : Kinerja aparat pajak, sistem dan prosedur perpajakan, serta kebijakan dan informasi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Jayapura dengan objek penelitian adalah masyarakat yang telah memiliki pengalaman memperoleh pelayanan perpajakan.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat wajib pajak yang berada di Kota Jayapura. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu responden yang memenuhi kriteria sebagai wajib pajak dan pernah memperoleh pelayanan perpajakan. Jumlah responden sebanyak 100 orang.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kelayakan alat ukur.

Analisis data dilakukan secara bertahap, meliputi analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji F untuk menguji pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics dengan tingkat signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden di Kota Jayapura. Karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	48%
	Perempuan	52	52%
Usia	18-25 tahun	28	28%
	26-35 tahun	35	35%
	36-45 tahun	23	23%
	46-55 tahun	14	14%
Domisili	Abepura	25	25%
	Heram	16	16%
	Jayapura Utara	21	21%
	Jayapura Selatan	21	21%
	Muara Tami	17	17%
Pendidikan	SD	6	6%
	SMP	4	4%
	SMU	31	31%
	D3	2	2%
	S1	48	48%
	S2	5	5%
Pekerjaan	ASN	29	29%
	Karyawan Swasta	38	38%
	Wirausaha	7	7%
	Lainnya	26	26%

Sumber: Data diolah, 2026

Mayoritas responden berada pada usia produktif (18-45 tahun) sebesar 86%, dengan latar belakang pendidikan tinggi (S1/S2) sebesar 53%, dan bekerja di sektor formal (ASN dan karyawan) sebesar 67%. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kapasitas kognitif yang memadai untuk memahami instrumen penelitian.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment* dengan $df = 98$ dan r tabel = 0,197 pada $\alpha = 5\%$. Hasil menunjukkan seluruh item pernyataan untuk variabel Kinerja Aparat Pajak (KAP), Sistem dan Prosedur Perpajakan (SPP), Kebijakan dan Informasi Pajak (KIP), dan Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat (KPM) memiliki r hitung $> r$ tabel dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Seluruh item dinyatakan **valid**.

- b. **Uji Reliabilitas** Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai 0,845 untuk keempat variabel. Nilai ini berada pada interval 0,80-0,90 yang termasuk kategori **reliabilitas tinggi** (Nunnally, 1978). Instrumen dinyatakan **reliabel**.

Uji Asumsi Klasik

- a. **Uji Normalitas** Berdasarkan grafik histogram dan *Normal Probability Plot* (P-P Plot), residual terdistribusi normal. Grafik histogram menunjukkan kurva berbentuk lonceng (*bell-shaped curve*), dan titik-titik pada P-P Plot mengikuti garis diagonal. Asumsi normalitas **terpenuhi**.
- b. **Uji Multikolinearitas**

Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
KAP	0,619	1,617	Tidak terjadi multikolinearitas
SPP	0,563	1,777	Tidak terjadi multikolinearitas
KIP	0,604	1,655	Tidak terjadi multikolinearitas

Seluruh variabel memiliki Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga **tidak terjadi multikolinearitas**.

- c. **Uji Heteroskedastisitas** Berdasarkan grafik *scatterplot*, titik-titik menyebar secara acak tanpa pola tertentu di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. **Tidak terjadi heteroskedastisitas**.
- d. **Uji Autokorelasi** Hasil uji Durbin-Watson menunjukkan nilai DW = 1,743. Dengan n = 100 dan k = 3, nilai dU = 1,736, sehingga $1,736 < 1,743 < 2,264$. **Tidak terjadi autokorelasi**.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien B	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,864	3,132	0,002	-
KAP	0,108	1,443	0,152	Tidak signifikan
SPP	0,068	0,862	0,391	Tidak signifikan
KIP	0,659	8,101	0	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2026

Persamaan regresi yang diperoleh :

$$\text{KPM} = 0,864 + 0,108(\text{KAP}) + 0,068(\text{SPP}) + 0,659(\text{KIP})$$

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R Square = 0,609 dan Adjusted R Square = 0,597. Hal ini berarti **60,9%** variasi Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan **39,1%** dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Nilai F hitung = 49,943 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. **H_0 ditolak**, artinya KAP, SPP, dan KIP secara simultan berpengaruh signifikan terhadap KPM.

b. Uji Parsial (Uji t)

- KAP** : t hitung = 1,443; sig. = 0,152 > 0,05 → **Tidak berpengaruh signifikan**.
- SPP** : t hitung = 0,862; sig. = 0,391 > 0,05 → **Tidak berpengaruh signifikan**.
- KIP** : t hitung = 8,101; sig. = 0,000 < 0,05 → **Berpengaruh positif dan signifikan**. Nilai *Standardized Beta* (0,665) menunjukkan KIP sebagai variabel paling dominan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Aparat Pajak terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparat Pajak (KAP) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat (KPM) di Kota Jayapura (t hitung = 1,443; sig. = 0,152). Temuan ini bertentangan dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti Wiranata (2015) yang menemukan pengaruh positif kualitas pelayanan pajak daerah terhadap kepuasan masyarakat.

Beberapa faktor dapat menjelaskan temuan ini. **Pertama**, masyarakat mungkin menilai kinerja aparat pajak bukan sebagai faktor utama, melainkan sebagai bagian dari sistem yang lebih besar. Sebagaimana dijelaskan oleh Bovaird & Löffler (2019), kinerja pelayanan publik bersifat multidimensi, sehingga penilaian masyarakat tidak hanya berfokus pada kinerja individu aparat. **Kedua**, hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat cenderung lebih memperhatikan hasil pelayanan yang dirasakan secara langsung, seperti kemudahan memperoleh layanan dan kejelasan informasi, daripada menilai kualitas kinerja aparatur secara individual. Hal ini sejalan dengan teori *Service Quality* (Parasuraman et al., 1988) yang menekankan bahwa kepuasan pengguna layanan lebih ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Ketiga, dalam konteks Kota Jayapura yang merupakan wilayah dengan karakteristik sosial-budaya yang khas, faktor kepercayaan terhadap aparat mungkin dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu dan norma sosial yang berkembang (Kirchler, 2007). Jika masyarakat memiliki pengalaman negatif atau mendengar cerita tentang ketidakadilan dalam pelayanan pajak, maka kinerja aparat yang baik sekalipun mungkin belum cukup untuk mengubah persepsi secara signifikan. Temuan ini didukung oleh penelitian Susilo dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak lebih dipengaruhi oleh faktor sistem dan prosedur daripada kinerja individual petugas.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya pendekatan yang lebih holistik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Peningkatan kompetensi aparat pajak perlu diarahkan tidak hanya pada aspek teknis perpajakan, tetapi juga pada kemampuan memberikan pelayanan yang profesional, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Sebagaimana disarankan oleh Tyler (2006), keadilan prosedural dalam interaksi antara aparat dan wajib pajak sangat penting untuk membangun legitimasi dan kepercayaan.

Pengaruh Sistem dan Prosedur Perpajakan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem dan Prosedur Perpajakan (SPP) tidak berpengaruh signifikan terhadap KPM (t hitung = 0,862; sig. = 0,391). Temuan ini bertolak belakang dengan penelitian Adhawiyah & Syahrani (2021) yang menemukan bahwa sistem dan prosedur pelayanan PBB berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Faktor utama yang menjelaskan temuan ini adalah bahwa keberadaan sistem dan prosedur yang baik secara administratif belum tentu dirasakan kemudahannya oleh masyarakat. Sistem administrasi perpajakan yang telah ditetapkan, termasuk prosedur pelayanan yang jelas dan mekanisme pembayaran yang terstruktur, mungkin masih dianggap rumit atau sulit diakses oleh sebagian masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan Alm (2019) bahwa kompleksitas sistem pajak merupakan salah satu hambatan utama kepatuhan.

Selain itu, digitalisasi layanan yang dilakukan oleh DJP melalui e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur mungkin belum sepenuhnya diikuti oleh kemampuan literasi digital masyarakat. Masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi akan menganggap sistem yang berbasis digital sebagai hambatan, bukan kemudahan. Prasetyo (2023) mencatat bahwa kesenjangan digital masih menjadi tantangan dalam administrasi perpajakan di Indonesia, terutama di daerah dengan akses teknologi yang terbatas.

Temuan ini juga dapat dijelaskan melalui teori *Perceived Behavioral Control* dalam TPB (Ajzen, 1991). Ketika masyarakat merasa bahwa prosedur perpajakan sulit dipahami atau diterapkan, maka kontrol perilaku yang dirasakan menjadi rendah, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan dan kepercayaan. Dalam konteks Kota Jayapura yang memiliki keragaman tingkat pendidikan dan akses teknologi, sistem yang seragam mungkin belum tentu sesuai dengan kapasitas seluruh lapisan masyarakat.

Dengan demikian, reformasi administrasi perpajakan perlu lebih menitikberatkan pada kemudahan akses layanan, penyederhanaan prosedur, peningkatan kualitas pendampingan kepada wajib pajak, serta sosialisasi yang berkelanjutan mengenai tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan. Sistem dan prosedur yang sederhana, mudah dipahami, serta konsisten diterapkan akan meningkatkan pengalaman positif masyarakat dalam berinteraksi dengan pelayanan perpajakan.

Pengaruh Kebijakan dan Informasi Pajak terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan dan Informasi Pajak (KIP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap KPM (t hitung = 8,101; sig. = 0,000) dan merupakan variabel paling dominan (β = 0,665). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, termasuk penelitian Susilo dkk. (2023) yang menyatakan bahwa kejelasan informasi dan kebijakan yang tepat merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan wajib pajak.

Beberapa alasan dapat menjelaskan dominasi variabel ini. **Pertama**, kebijakan perpajakan yang jelas dan transparan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Ketika masyarakat memahami dasar hukum, tarif, dan prosedur perpajakan, mereka cenderung lebih patuh dan percaya pada sistem. Hal ini sesuai dengan teori keadilan prosedural yang dikemukakan oleh Tyler (2006), yang menyatakan bahwa transparansi dalam proses pengambilan keputusan meningkatkan legitimasi otoritas.

Kedua, informasi yang mudah diakses dan dipahami mengurangi ketidakpastian dan kecemasan masyarakat. Sebagaimana dijelaskan oleh Alm (2019), edukasi dan penyediaan informasi yang jelas adalah instrumen kebijakan pajak yang efektif. Masyarakat yang memperoleh informasi yang akurat mengenai hak dan kewajiban perpajakan akan memiliki *perceived behavioral control* yang lebih tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan sukarela.

Ketiga, dalam konteks Kota Jayapura yang merupakan ibu kota Provinsi Papua dengan keragaman budaya dan tingkat pendidikan, kebijakan yang sesuai dengan kondisi masyarakat dan informasi yang disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang tepat sangat penting. Hal ini sejalan dengan pendapat Luttmer & Singhal (2014) yang menekankan bahwa norma sosial dan preferensi komunitas mempengaruhi kepatuhan pajak.

Keempat, kebijakan yang adil dan informatif dapat membangun kepercayaan (*trust*) terhadap otoritas pajak. Kirchler et al. (2008) dalam *Slippery Slope Framework* menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap otoritas merupakan pendorong utama kepatuhan sukarela. Masyarakat yang percaya bahwa kebijakan pajak dibuat untuk kepentingan bersama dan informasi yang diberikan jujur akan lebih termotivasi untuk patuh.

Pengaruh Simultan KAP, SPP, dan KIP terhadap KPM

Hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap KPM ($F_{hitung} = 49,943$; $sig. = 0,000$). Nilai $R^2 = 0,609$ menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang cukup kuat (kategori sedang-kuat). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara parsial KAP dan SPP tidak signifikan, ketiganya bersama-sama memberikan kontribusi yang berarti dalam menjelaskan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan dan kepercayaan masyarakat merupakan konstruk yang kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor secara simultan. Sebagaimana dijelaskan dalam teori *Social Exchange* dan *Trust Theory* (Kirchler, 2007), kepercayaan masyarakat terbentuk dari interaksi antara berbagai elemen sistem perpajakan, bukan hanya satu faktor tunggal.

Meskipun KAP dan SPP tidak signifikan secara parsial, peran mereka tetap penting dalam model simultan. Hal ini menunjukkan adanya efek interaksi atau efek mediasi di antara variabel-variabel tersebut. Misalnya, kebijakan dan informasi yang baik (KIP) dapat meningkatkan efektivitas kinerja aparat (KAP) dan mempermudah sistem prosedur (SPP), sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat secara keseluruhan.

Nilai R^2 sebesar 60,9% juga menunjukkan bahwa masih ada 39,1% variasi KPM yang dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup aspek seperti kualitas infrastruktur publik, transparansi pengelolaan anggaran, persepsi keadilan distributif, tingkat korupsi, serta kondisi sosial-ekonomi masyarakat (Richardson, 2006; Wenzel, 2003). Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor tambahan ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kinerja Aparat Pajak (KAP), Sistem dan Prosedur Perpajakan (SPP), serta Kebijakan dan Informasi Pajak (KIP) terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat (KPM) di Kota Jayapura, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Aparat Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat di Kota Jayapura. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,152 > 0,05$, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh KAP terhadap KPM ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak menjadikan kinerja individu aparat pajak sebagai faktor utama dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan. Masyarakat cenderung lebih memperhatikan hasil pelayanan secara keseluruhan, seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kepastian prosedur, dibandingkan menilai kualitas kinerja aparatur secara individual. Faktor pengalaman masa lalu, norma sosial, dan tingkat kepercayaan umum terhadap institusi pemerintah juga turut mempengaruhi penilaian masyarakat, sehingga kinerja aparat yang baik sekalipun belum cukup untuk mengubah persepsi secara signifikan.
2. Sistem dan Prosedur Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat di Kota Jayapura. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,391 > 0,05$, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh SPP terhadap KPM ditolak. Keberadaan sistem administrasi perpajakan yang baik secara prosedural, termasuk layanan berbasis digital, belum secara otomatis meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat apabila implementasinya belum dirasakan secara optimal. Masyarakat yang kurang memiliki literasi digital dan pemahaman terhadap prosedur perpajakan masih menganggap sistem tersebut rumit dan sulit diakses. Selain itu, sosialisasi yang belum merata dan pendampingan yang terbatas menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya merasakan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem dan prosedur perpajakan yang ada.
3. Kebijakan dan Informasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat di Kota Jayapura. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh KIP terhadap KPM diterima. Variabel KIP merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi KPM, dengan nilai Standardized Beta sebesar 0,665, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kebijakan

perpajakan yang diterapkan dan semakin berkualitas informasi perpajakan yang diterima masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kebijakan yang jelas, adil, dan transparan memberikan kepastian hukum, sementara informasi yang mudah diakses dan dipahami mengurangi ketidakpastian serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak, kewajiban, dan manfaat pajak bagi pembangunan daerah.

4. Kinerja Aparat Pajak, Sistem dan Prosedur Perpajakan, serta Kebijakan dan Informasi Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat di Kota Jayapura. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh simultan diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,609 menunjukkan bahwa 60,9% variasi Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 39,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian, seperti kualitas infrastruktur publik, transparansi pengelolaan anggaran, persepsi keadilan distributif, tingkat korupsi, kondisi sosial-ekonomi masyarakat, dan tingkat kepercayaan umum terhadap pemerintah. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan dan kepercayaan masyarakat merupakan konstruk yang kompleks dan multidimensional, yang memerlukan pendekatan holistik dalam upaya peningkatannya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Daerah Kota Jayapura dan Instansi Pengelola Pajak Daerah

- a. **Penguatan Kebijakan dan Informasi Pajak.** Mengingat variabel Kebijakan dan Informasi Pajak terbukti menjadi faktor paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat, pemerintah daerah perlu menjadikan peningkatan kualitas komunikasi publik sebagai prioritas utama. Informasi mengenai tarif pajak, prosedur pembayaran, insentif perpajakan, batas waktu pembayaran, serta pemanfaatan penerimaan pajak daerah perlu disampaikan secara terbuka, konsisten, dan mudah dipahami. Pemerintah dapat memanfaatkan berbagai media, termasuk media sosial, website resmi, aplikasi mobile, serta forum konsultasi publik dan sosialisasi tatap muka yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Transparansi informasi akan meningkatkan pemahaman masyarakat sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah daerah.
- b. **Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparat Pajak.** Meskipun Kinerja Aparat Pajak belum berpengaruh signifikan secara parsial, peningkatan kompetensi aparatur tetap penting sebagai bagian dari sistem pelayanan yang holistik. Pemerintah daerah perlu memperkuat kapasitas aparatur melalui pelatihan yang berkelanjutan, khususnya dalam pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi publik yang efektif, pemanfaatan teknologi informasi, penyelesaian pengaduan masyarakat, serta penguatan integritas dan etika pelayanan. Aparat pajak diharapkan tidak hanya memiliki kompetensi teknis perpajakan, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelatihan mengenai keadilan prosedural dan kemampuan membangun kepercayaan dengan wajib pajak juga perlu ditingkatkan.
- c. **Penyederhanaan dan Digitalisasi Sistem dan Prosedur Perpajakan.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem dan prosedur pajak belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap implementasi sistem administrasi perpajakan agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Langkah-langkah yang dapat dilakukan meliputi: penguatan digitalisasi pelayanan melalui aplikasi terpadu, integrasi sistem pembayaran elektronik, penyederhanaan persyaratan administrasi, pengurangan birokrasi yang berbelit, serta penyediaan layanan pendampingan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa sistem yang diterapkan benar-benar *user-friendly* dan didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai.
- d. **Meningkatkan Transparansi Pemanfaatan Pajak Daerah.** Salah satu tantangan utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat adalah persepsi mengenai pemanfaatan dana pajak. Pemerintah Kota Jayapura perlu menyampaikan secara berkala dan terbuka laporan mengenai penggunaan penerimaan pajak daerah untuk pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, pelayanan publik, dan program kesejahteraan masyarakat. Laporan tersebut dapat disajikan melalui

portal resmi pemerintah, media sosial, laporan kinerja tahunan, serta forum konsultasi publik. Dengan melihat secara langsung manfaat pembayaran pajak bagi pembangunan daerah, masyarakat akan merasakan adanya *feedback* yang jelas dari kontribusi mereka, sehingga kepercayaan terhadap pemerintah akan semakin kuat. Hal ini sejalan dengan konsep keadilan distributif yang menekankan pentingnya persepsi bahwa pajak digunakan untuk kepentingan bersama.

- e. **Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Digital.** Sejalan dengan perkembangan transformasi digital di sektor pemerintahan, pemerintah daerah perlu memperluas pemanfaatan teknologi dalam pelayanan perpajakan. Inovasi digital yang dapat dikembangkan meliputi: aplikasi pelayanan pajak daerah yang terintegrasi, pembayaran non-tunai (*cashless payment*) yang lebih luas, layanan konsultasi daring dengan fitur *chatbot* atau *live chat*, sistem antrian elektronik, notifikasi otomatis mengenai jatuh tempo pembayaran pajak, serta dashboard informasi real-time mengenai realisasi penerimaan dan pemanfaatan pajak daerah. Namun, pemerintah juga perlu memastikan bahwa literasi digital masyarakat ditingkatkan secara bersamaan melalui program edukasi dan pendampingan, serta menyediakan alternatif layanan offline bagi masyarakat yang belum melek teknologi. Inovasi digital yang tepat sasaran akan meningkatkan efisiensi pelayanan, memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak daerah.
- f. **Penguatan Sosialisasi dan Edukasi Perpajakan.** Mengingat pentingnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan dan informasi pajak, pemerintah daerah perlu mengintensifkan program sosialisasi dan edukasi perpajakan yang menjangkau seluruh segmen masyarakat. Program ini dapat dilakukan melalui kerjasama dengan institusi pendidikan, organisasi kemasyarakatan, dan media massa. Materi sosialisasi perlu mencakup tidak hanya aspek teknis perpajakan, tetapi juga manfaat pajak bagi pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat. Pendekatan yang komunikatif dan partisipatif akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat secara sukarela.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. **Pengembangan Model Penelitian.** Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat, seperti kualitas pelayanan secara umum, transparansi pengelolaan keuangan daerah, akuntabilitas publik, kemudahan penggunaan teknologi informasi, literasi perpajakan, persepsi keadilan pajak (distributif, prosedural, dan retributif), kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan umum terhadap pemerintah, serta kualitas tata kelola pemerintahan (*good governance*). Penambahan variabel mediasi atau moderasi juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme hubungan antar variabel.
- b. **Penggunaan Metode Penelitian yang Beragam.** Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* (kombinasi kuantitatif dan kualitatif) atau pendekatan kualitatif murni, seperti wawancara mendalam atau focus group discussion (FGD), untuk menggali secara lebih mendalam faktor-faktor yang membentuk kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan di Kota Jayapura. Pendekatan kualitatif akan memberikan pemahaman yang kaya mengenai pengalaman, persepsi, dan harapan masyarakat yang mungkin tidak tertangkap sepenuhnya melalui kuesioner.
- c. **Memperluas Cakupan Penelitian.** Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah penelitian ke kabupaten/kota lain di Provinsi Papua atau wilayah Indonesia Timur untuk melihat perbandingan dan keunikan karakteristik masing-masing daerah. Selain itu, penelitian dengan periode waktu yang lebih panjang (studi longitudinal) dapat dilakukan untuk melihat dinamika perubahan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dari waktu ke waktu, serta dampak dari kebijakan atau reformasi perpajakan yang diterapkan.
- d. **Pengembangan Instrumen Penelitian.** Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan instrumen penelitian yang lebih komprehensif dengan mengadaptasi indikator-indikator dari berbagai teori dan penelitian terdahulu, serta melakukan uji coba instrumen (*pilot test*) pada populasi yang lebih luas sebelum digunakan dalam penelitian utama. Penggunaan skala pengukuran yang lebih bervariasi juga dapat meningkatkan ketepatan pengukuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhawiyah, K. R., & Syahrani. (2021). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323-338.
- Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, 33(2), 353–388.
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2008). Technology and taxation in developing countries: From hand to mouse. *National Tax Journal*, 61(4), 791-821.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2019). *Public Management and Governance* (3rd ed.). Routledge.
- Halim, A. (2021). *Akuntansi Keuangan Daerah (Edisi 7)*. Salemba Empat.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge University Press.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Luttmer, E. F. P., & Singhal, M. (2014). Tax morale. *Journal of Economic Perspectives*, 28(4), 149–168.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2022). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, A. D. (2023). Tantangan pemajakan ekonomi digital dan UMKM dalam sistem self-assessment di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Publik*, 18(1), 45-62.
- Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Resmi, S. (2022). *Perpajakan: Teori dan Kasus (Edisi 12)*. Salemba Empat.
- Richardson, G. (2006). Determinants of tax evasion: A cross-country investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 15(2), 150–169.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Susilo, Y., Pramudiana, I. D., & Anwar, M. K. (2023). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 6(2).
- Torgler, B. (2007). *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Edward Elgar Publishing.
- Tyler, T. R. (2006). *Why People Obey the Law*. Princeton University Press.
- Wenzel, M. (2003). Tax compliance and the psychology of justice: Mapping the field. In *Taxing Democracy: Understanding Tax Avoidance and Evasion* (pp. 41–69). Ashgate.
- Wiranata, C. E. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan pajak daerah terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang. *Jurnal Governance*.