



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Sistem E-Filing, dan Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jayapura

Adriano Silaban¹, Untung Muhdiarta², Nur Aedah³

Universitas Cendrawasih¹, Universitas Hasanuddin Makassar², Universitas Negeri Makassar³
nano.silaban@gmail.com, umuhdiarta1@gmail.com, nuraedah1763@gmail.com

Abstract

This research is motivated by the importance of evaluating the policy of digitization of tax services through the e-Filing system as part of tax administration reform, especially in increasing the satisfaction of Individual Taxpayers at the KPP Pratama Jayapura. This study aims to analyze the implementation of the tax service digitization policy through the e-Filing system, evaluate the influence of service quality on taxpayer satisfaction, identify factors that affect taxpayer satisfaction, and formulate efforts to increase taxpayer satisfaction. This study uses a mixed methods approach with an evaluative research type. Quantitative data was obtained through the distribution of questionnaires to 395 Individual Taxpayers selected by simple random sampling technique, while qualitative data was obtained through interviews with 5 key informants. Quantitative data was analyzed using multiple linear regression, while qualitative data was analyzed using the Miles and Huberman model. The results of the study show that the implementation of the tax service digitization policy through the e-Filing system at KPP Pratama Jayapura has been carried out through the integration between the digital system and officer service support. Partially, the quality of service, the ease of the e-Filing system, and the competence of officers have a positive and significant effect on taxpayer satisfaction. Simultaneously, these three variables also have a significant effect on taxpayer satisfaction with a determination coefficient value of 40.5%. Officer competence is the most dominant factor in influencing taxpayer satisfaction.

Keywords: digitization of tax services; e-Filing; taxpayer satisfaction; service quality; officer competence

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya evaluasi kebijakan digitalisasi pelayanan pajak melalui sistem e-Filing sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan, khususnya dalam meningkatkan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jayapura. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan pajak melalui sistem e-Filing, mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak, serta merumuskan upaya peningkatan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan jenis penelitian evaluatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 395 Wajib Pajak Orang Pribadi yang dipilih dengan teknik simple random sampling, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara terhadap 5 informan kunci. Data kuantitatif dianalisis menggunakan regresi linear berganda, sedangkan data kualitatif dianalisis dengan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan pajak melalui sistem e-Filing di KPP Pratama Jayapura telah berjalan melalui integrasi antara sistem digital dan dukungan pelayanan petugas. Secara parsial, kualitas pelayanan, kemudahan sistem e-Filing, dan kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai koefisien determinasi sebesar 40,5%. Kompetensi petugas merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci: digitalisasi pelayanan pajak; e-Filing; kepuasan wajib pajak; kualitas pelayanan; kompetensi petugas

PENDAHULUAN

Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) merupakan kewajiban pokok setiap wajib pajak orang pribadi sebagai bagian dari kontribusi terhadap penerimaan negara dan implementasi sistem perpajakan yang efisien. SPT Tahunan tidak hanya mencerminkan kepatuhan administratif, tetapi juga menjadi indikator kualitas layanan pemerintah dalam memenuhi hak pelayanan wajib pajak (WP) sebagai bagian dari masyarakat pengguna layanan publik (public service users). Keberhasilan sistem perpajakan tidak semata-mata diukur dari capaian penerimaan negara, melainkan juga dari tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah (Muslichah & Bashir, 2023). Dalam konteks tersebut, kepuasan wajib pajak diposisikan sebagai policy outcome yang penting dalam evaluasi kebijakan pelayanan publik di Direktorat Jenderal Pajak (DJP), karena mencerminkan persepsi pengguna terhadap implementasi kebijakan pelayanan perpajakan yang dijalankan negara.

Dalam perspektif kebijakan publik, pelayanan perpajakan merupakan bagian dari kebijakan administrasi negara yang bertujuan menjamin pemenuhan hak dan kewajiban warga negara secara adil, efektif, dan efisien. Kebijakan pelayanan pajak yang dijalankan oleh DJP mencakup berbagai program reformasi administrasi perpajakan, termasuk kebijakan digitalisasi pelayanan melalui sistem e-Filing sebagai instrumen utama pelaporan SPT Tahunan secara elektronik. Oleh karena itu, penelitian ini secara substantif memposisikan e-Filing bukan sekadar sebagai inovasi teknis, melainkan sebagai bagian integral dari kebijakan publik di bidang administrasi fiskal yang perlu dievaluasi dari sisi kinerja dan kepuasan pengguna layanan.

Sejalan dengan rencana nasional untuk reformasi birokrasi dan peralihan digital dalam pelayanan publik, pemerintah Indonesia menggalakkan penggunaan teknologi informasi dalam memberikan layanan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan mutu pelayanan kepada masyarakat. Proses digitalisasi dalam pelayanan publik menjadi langkah utama untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang kontemporer, responsif, dan berfokus pada keperluan warga negara.

Tabel 1. Wajib Pajak Orang Pribadi

No	Kategori Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	WPOP Terdaftar Aktif	31.969	100,00
2	WPOP yang Melaporkan SPT Tahunan melalui e-Filing	23.450	73,35
3	WPOP yang Masih Membutuhkan Asistensi di KPP	8.519	26,65

Sumber: Data administrasi KPP Pratama Jayapura, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan data administrasi KPP Pratama Jayapura, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar aktif mencapai 31.969 wajib pajak. Dari jumlah tersebut, sebagian besar wajib pajak telah memanfaatkan sistem pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing. Namun demikian, masih terdapat proporsi wajib pajak yang memerlukan pendampingan langsung dan asistensi layanan di kantor pajak, khususnya dalam menghadapi kendala teknis dan administratif dalam penggunaan sistem digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan pajak belum sepenuhnya bersifat self-service, melainkan masih memerlukan dukungan kualitas pelayanan dan kompetensi petugas sebagai bagian integral dari kebijakan pelayanan publik.

Dalam beberapa tahun terakhir, reformasi layanan pajak di Indonesia terus digalakkan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kenyamanan layanan bagi wajib pajak. Salah satu terobosan signifikan dalam situasi ini adalah penggunaan teknologi informasi melalui sistem e-Filing sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan secara online. Berbagai studi mengindikasikan bahwa kualitas sistem e-Filing memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan para wajib pajak, terutama saat sistem tersebut dianggap berguna dan mudah dioperasikan, sehingga menghasilkan pengalaman yang positif dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Muslichah & Bashir, 2023). Hal ini menegaskan bahwa kemudahan dan kualitas sistem digital merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan e-government di sektor perpajakan.

Sejalan dengan arah kebijakan nasional tersebut, Direktorat Jenderal Pajak saat ini juga mengimplementasikan Core Tax Administration System (CTAS) sebagai bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan nasional periode 2024–2025. Program ini bertujuan membangun sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi, berbasis data, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, keberadaan CTAS tidak menggantikan peran e-Filing, melainkan justru memperkuat urgensi evaluasi kebijakan e-Filing sebagai salah satu komponen utama pelayanan perpajakan digital yang secara langsung berinteraksi dengan wajib pajak.

Meskipun berbagai inovasi kebijakan dan teknologi telah diterapkan, kualitas pelayanan secara umum masih menjadi tantangan utama dalam layanan publik, termasuk pada kantor-kantor pelayanan pajak. Layanan yang cepat, tepat, dan informatif merupakan harapan utama wajib pajak ketika berinteraksi dengan petugas fiskus. Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan wajib pajak, khususnya ketika pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna layanan (Octavianti, 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik di sektor perpajakan.

Selain kualitas pelayanan dan dukungan sistem digital, kompetensi petugas pajak merupakan faktor determinan lain yang tidak kalah penting. Kompetensi mencakup pengetahuan teknis perpajakan, kemampuan memberikan informasi dan asistensi, serta kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan wajib pajak. Dalam praktik pelayanan, kompetensi petugas berkontribusi terhadap kenyamanan interaksi layanan dan mempercepat penyelesaian permasalahan administratif yang dihadapi wajib pajak. Studi empiris menunjukkan bahwa kompetensi fiskus dan sistem perpajakan digital secara simultan memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak, meskipun besarnya pengaruh tersebut dipengaruhi oleh konteks layanan dan karakteristik wilayah pelayanan (Anindya et al., 2025).

Fenomena tersebut menjadi semakin relevan ketika ditempatkan dalam konteks pelayanan perpajakan di KPP Pratama Jayapura yang berada di wilayah Indonesia bagian timur. Jayapura sebagai ibu kota Provinsi Papua memiliki karakteristik sosial, demografis, dan infrastruktur teknologi yang berbeda dibandingkan wilayah Indonesia bagian barat dan tengah. Kondisi ini berimplikasi pada implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan pajak, terutama terkait keterbatasan akses internet, variasi tingkat literasi digital, serta tingginya kebutuhan asistensi layanan tatap muka. Perbedaan konteks ini menjadikan evaluasi kebijakan pelayanan perpajakan di Papua sebagai *research gap* yang signifikan, mengingat sebagian besar penelitian terdahulu masih terpusat di wilayah Jawa, Sumatera, dan Bali.

Dalam kerangka evaluasi kebijakan publik, keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya diukur dari tingkat pemanfaatan sistem atau kepatuhan administratif semata, tetapi juga dari kepuasan pengguna layanan sebagai indikator utama policy outcome. Menurut Dunn (2018) dan Subarsono (2011), keberhasilan kebijakan publik dapat dinilai melalui indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan keadilan. Kepuasan wajib pajak mencerminkan sejauh mana kebijakan pelayanan perpajakan—baik melalui sistem e-Filing maupun layanan asistensi di KPP mampu merespons kebutuhan masyarakat secara adil dan efektif.

Realitas pelayanan di KPP Pratama Jayapura menunjukkan bahwa pengalaman wajib pajak terhadap layanan digital dan layanan tatap muka masih beragam. Sebagian wajib pajak merasakan manfaat fleksibilitas e-Filing, namun pada saat yang sama masih membutuhkan pendampingan petugas ketika menghadapi kendala teknis atau administratif, termasuk keluhan terkait pemahaman prosedur dan stabilitas sistem. Kondisi ini menegaskan bahwa evaluasi kebijakan pelayanan pajak perlu melihat keterpaduan antara kualitas pelayanan, kemudahan sistem digital, dan kompetensi aparatur sebagai satu kesatuan dalam implementasi kebijakan.

Digitalisasi pelayanan perpajakan melalui sistem e-Filing pada dasarnya dirancang untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kecepatan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, dalam praktiknya, keberhasilan pemanfaatan e-Filing tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem digital, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang menyertai penggunaan sistem tersebut. Data pada KPP Pratama Jayapura menunjukkan bahwa dari 31.969 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar aktif, sebanyak 23.450 telah memanfaatkan e-Filing, sedangkan 8.519 lainnya masih membutuhkan asistensi langsung di kantor pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi layanan pajak ke arah digital belum sepenuhnya menghilangkan kebutuhan terhadap dukungan pelayanan tatap muka. Dengan demikian, kepuasan wajib pajak dalam menggunakan e-Filing tidak dapat dipahami hanya dari aspek teknologi, tetapi harus dilihat pula dari mutu pelayanan yang diterima selama proses pelaporan pajak berlangsung.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang sangat menentukan kepuasan wajib pajak adalah kompetensi petugas dalam memberikan informasi, pendampingan, dan penyelesaian kendala teknis yang dihadapi pengguna e-Filing. Dalam konteks pelayanan perpajakan, wajib pajak tidak hanya membutuhkan sistem yang mudah digunakan, tetapi juga membutuhkan petugas yang mampu menjelaskan prosedur dengan jelas, membantu ketika terjadi kesalahan pengisian, serta memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan. Hal ini menjadi semakin penting pada wilayah seperti Jayapura yang memiliki variasi tingkat literasi digital dan kebutuhan asistensi yang relatif tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting karena berupaya menjelaskan bahwa kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jayapura dipengaruhi oleh keterpaduan antara kualitas pelayanan, kemudahan sistem e-Filing, dan kompetensi petugas. Ketiga aspek tersebut perlu dianalisis secara bersama-sama agar dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan wajib pajak dalam layanan perpajakan berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini secara tegas memosisikan diri sebagai evaluasi kebijakan pelayanan publik di bidang perpajakan dengan fokus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan layanan pelaporan SPT Tahunan melalui sistem e-Filing serta layanan asistensi di KPP Pratama Jayapura. Penelitian ini tidak mencakup Wajib Pajak Badan dan difokuskan pada persepsi wajib pajak terhadap implementasi kebijakan pelayanan pajak sebagai bagian dari

reformasi administrasi perpajakan nasional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian evaluasi kebijakan publik serta menghasilkan rekomendasi berbasis bukti bagi peningkatan kualitas implementasi kebijakan pelayanan perpajakan, khususnya di wilayah Indonesia Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods*, yaitu menggabungkan data kuantitatif dan data kualitatif secara saling melengkapi. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan sebagai pendekatan utama untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan sistem e-Filing, dan kompetensi petugas terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui analisis statistik. Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan sebagai pendukung untuk memperkuat interpretasi hasil kuantitatif, khususnya dalam menjelaskan kondisi pelayanan di lapangan, kendala penggunaan e-Filing, dan alasan mengapa variabel tertentu muncul sebagai faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak.

Lokasi penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Jayapura. Berdasarkan data administrasi KPP Pratama Jayapura, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi populasi penelitian ini adalah sebanyak 31.969 wajib pajak. Teknik penentuan menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, dengan pendekatan *simple random sampling*, di mana setiap Wajib Pajak Orang Pribadi yang termasuk dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian. Teknik ini dipilih untuk memastikan keterwakilan sampel dan mengurangi potensi bias dalam pengumpulan data. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

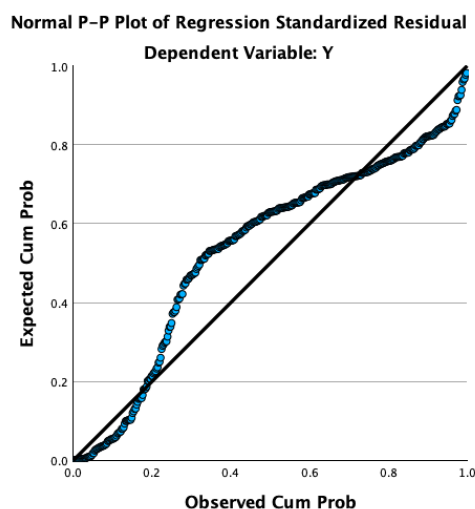
HASIL DAN PEMBAHASAN

Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan pendekatan *Normal Probability Plot (Normal P-P Plot) of Regression Standardized Residual* yang dihasilkan melalui program SPSS. Pengujian dilakukan terhadap residual terstandarisasi dari model regresi dengan variabel dependen kepuasan wajib pajak (Y).

Hasil uji normalitas disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Normal P–P Plot of Regression Standardized Residual

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Gambar 1, dapat dilihat bahwa titik-titik data residual terdistribusi di sekeliling garis diagonal dan mengikuti garis diagonal itu. Penyebaran titik tidak menunjukkan pola penyimpangan yang ekstrem maupun pola tertentu yang menjauh secara signifikan dari garis diagonal.

Meskipun terdapat sedikit deviasi pada bagian ujung distribusi, kondisi tersebut masih berada dalam batas toleransi dan umum terjadi pada penelitian dengan jumlah sampel yang besar. Secara keseluruhan, pola penyebaran residual menunjukkan kesesuaian antara probabilitas kumulatif observasi dengan probabilitas kumulatif yang diharapkan dalam distribusi normal.

Oleh karena itu, dapat dihasilkan kesimpulan bahwa residual dari model regresi pada studi ini mengikuti distribusi normal, sehingga asumsi mengenai normalitas telah dipenuhi dan model regresi linear berganda dapat diterapkan pada langkah analisis berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Ujian multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah ada hubungan korelasi yang signifikan di antara variabel independen dalam model regresi. Suatu model regresi yang efisien seharusnya tidak memperlihatkan adanya korelasi yang tinggi di antara variabel bebas, karena situasi ini dapat mengakibatkan ketidakpastian pada estimasi koefisien regresi dan mengurangi akurasi dalam memahami pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian keberadaan multikolinearitas dalam studi ini dilakukan dengan mengecek nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) di model regresi linear berganda. Sebuah model regresi dianggap tidak mengalami masalah multikolinearitas apabila nilai Tolerance-nya lebih tinggi dari 0,10 dan nilai VIF-nya di bawah 10. Hasil analisis multikolinearitas yang diperoleh dari output regresi SPSS dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.509	1.965	Tol > 0.10 ; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan Sistem e-Filing (X2)	0.755	1.325	Tol > 0.10 ; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Kompetensi Petugas (X3)	0.459	2.178	Tol > 0.10 ; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

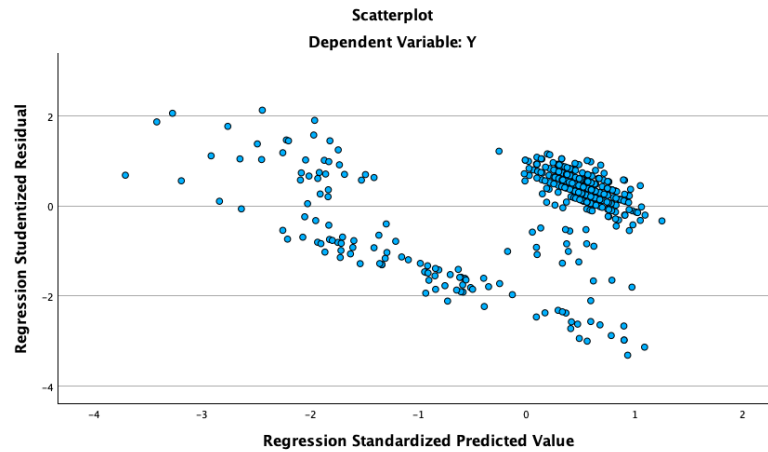
Berdasarkan data yang terlihat di Tabel 2, seluruh variabel yang bersifat independen menunjukkan nilai toleransi melebihi 0,10 dan nilai Faktor Inflasi Varians (VIF) jauh di bawah angka maksimum 10. Variabel kualitas layanan (X1) menunjukkan nilai toleransi senilai 0,509 dan VIF sebesar 1,965, sedangkan variabel kemudahan dalam sistem e-Filing (X2) menunjukkan nilai toleransi 0,755 dan VIF 1,325. Selain itu, variabel kompetensi petugas (X3) memiliki nilai toleransi 0,459 dan VIF sebesar 2,178.

Nilai VIF yang mendekati 1 menunjukkan bahwa keterkaitan di antara variabel-variabel independen itu relatif rendah dan tidak mengganggu proses estimasi pada model regresi. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas, sehingga semua variabel independen dapat digunakan secara bersamaan dalam analisis regresi linear berganda.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varians residual di setiap nilai yang diprediksi dari variabel independen. Model regresi yang efektif harus bebas dari heteroskedastisitas, atau dengan kata lain, harus menunjukkan varians residual yang tetap (homoskedastisitas). Jika asumsi ini tidak dipenuhi, maka perkiraan koefisien regresi dapat menjadi tidak efisien.

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode Scatterplot, yaitu dengan mengamati pola distribusi antara nilai Regression Standardized Predicted Value (ZPRED) dan Regression Studentized Residual (SRESID) yang dihasilkan oleh program SPSS. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan gambar 2, dapat dilihat bahwa titik residual tersebar secara acak baik di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu vertikal dan tidak membentuk pola tertentu seperti pola kerucut, penyebaran yang lebih luas, atau gelombang teratur. Sebaran titik tidak menunjukkan indikasi adanya kecenderungan peningkatan atau penurunan pada varians residual sejalan dengan perubahan nilai prediksi.

Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas telah dipenuhi dan model regresi ini dapat diterapkan untuk analisis selanjutnya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model Regresi dan Koefisien Determinasi

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengevaluasi dampak dari variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1), kemudahan penggunaan sistem e-Filing (X2), dan kompetensi petugas (X3) terhadap variabel dependen yang adalah kepuasan wajib pajak (Y). Dalam fase ini, perhatian utama adalah untuk menilai kecocokan model serta sejauh mana kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perbedaan kepuasan wajib pajak dengan memanfaatkan nilai koefisien determinasi (R^2) dan adjusted R^2 . Hasil dari perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel Ringkasan Model dalam output SPSS..

Tabel 3. Model Regresi dan Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.636	0.405	0.400	0.6489

Keterangan: Prediktor (X): X1, X2, X3. Variabel dependen (Y): Kepuasan Wajib Pajak.

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 3, koefisien korelasi (R) yang mencapai 0.636 mengindikasikan adanya relasi yang cukup signifikan antara variabel bebas (X1, X2, X3) secara bersamaan dengan variabel yang tergantung (Y). Koefisien determinasi (R^2) yang tercatat sebesar 0.405 menegaskan bahwa

40,5% perubahan dalam kepuasan wajib pajak (Y) dapat dijelaskan melalui kualitas pelayanan, kemudahan sistem e-Filing, serta kompetensi petugas dalam model regresi ini.

Selain itu, nilai Adjusted R² yang mencapai 0.400 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah variabel independen dalam model, daya jelaskan model tetap stabil pada angka 40,0%. Oleh karena itu, sekitar 59,5% variasi dalam kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini, seperti pengalaman pengguna layanan digital, persepsi akan keamanan sistem, literasi pajak digital, kualitas jaringan atau akses internet, serta faktor psikologis dan situasional lainnya.

Nilai *Std. Error of the Estimate* yang sebesar 0.6489 menggambarkan rata-rata kesalahan dalam prediksi model dibandingkan dengan nilai riil, yang menunjukkan bahwa model ini memiliki tingkat kesalahan prediksi yang cukup moderat dan masih dapat diterapkan untuk pengujian hipotesis di tahapan selanjutnya.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji signifikansi parsial (uji t) dilakukan untuk memahami dampak dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Dalam studi ini, uji t diterapkan untuk menilai pengaruh dari kualitas pelayanan (X1), kemudahan dalam sistem e-Filing (X2), serta kompetensi petugas (X3) terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Kriteria untuk pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai Sig. < 0,05, maka variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan.
- Apabila nilai Sig. > 0,05, maka variabel tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

Hasil dari pengujian parsial disajikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.	Keputusan
(Constant)	-1.274	0.383	–	-3.327	<0.001	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.211	0.083	0.139	2.534	0.012	Signifikan
Kemudahan e-Filing (X2)	0.388	0.068	0.257	5.713	<0.001	Signifikan
Kompetensi Petugas (X3)	0.622	0.084	0.426	7.390	<0.001	Signifikan

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Tabel 4, penjelasan dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)
Variabel yang berkaitan dengan kualitas layanan menunjukkan nilai t hitung 2.534 dan nilai signifikansi 0.012, yang nilainya di bawah 0,05. Ini berarti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan kata lain, jika kualitas layanan kepada wajib pajak ditingkatkan, maka tingkat kepuasan mereka juga akan meningkat.
2. Pengaruh Kemudahan Sistem e-Filing (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)
Variabel kemudahan sistem e-Filing memperoleh nilai t hitung sebesar 5.713 dengan nilai signifikansi <0.001. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem e-Filing

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin mudah sistem digunakan, maka kepuasan wajib pajak semakin meningkat.

3. Pengaruh Kompetensi Petugas (X3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Variabel kompetensi petugas memiliki nilai t hitung sebesar 7.390 dengan nilai signifikansi <0.001 , sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kompetensi petugas menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien beta terbesar yaitu 0.426.

Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan maupun sistem pelayanan perpajakan yang diterima wajib pajak, maka tingkat kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di sektor perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif, tetapi juga menjadi faktor psikologis yang membentuk persepsi kepuasan pengguna layanan perpajakan.

Secara konseptual, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan melalui Service Quality Theory yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL, yang menekankan bahwa kepuasan pengguna layanan terbentuk dari kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima. Dimensi pelayanan seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible menjadi determinan utama dalam membangun pengalaman layanan yang positif. Dalam konteks perpajakan modern, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup interaksi langsung dengan petugas pajak, tetapi juga mencakup kualitas layanan digital seperti sistem e-Filing yang cepat, akurat, serta mudah diakses oleh wajib pajak.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa wajib pajak pada lokasi penelitian merasakan bahwa pelayanan yang diberikan mampu membantu proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah, jelas, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Pelayanan yang profesional serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi perpajakan secara tepat terbukti meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan karakteristik pelayanan publik di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak yang menuntut orientasi pelayanan berbasis kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan negara.

Temuan penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahmud (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak daerah, dimana peningkatan profesionalisme petugas dan kemudahan pelayanan mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat wajib pajak secara nyata. Selain itu, penelitian Nurhaliza, Adriyani, dan Wahyuningsih (2025) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan pada layanan digital Direktorat Jenderal Pajak berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, terutama melalui aspek keandalan layanan dan responsivitas sistem pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi Iskandar dan Mahyuni (2025) yang menegaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti reliability, assurance, dan empathy merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan wajib pajak strategis pada Kantor Pelayanan

Pajak Pratama, dimana pelayanan yang konsisten dan terpercaya mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan .

Apabila dikaitkan dengan kondisi empiris pada objek penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena wajib pajak tidak hanya menilai keberhasilan sistem e-Filing dari aspek teknologi, tetapi juga dari dukungan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu penyelesaian kendala teknis maupun administratif. Dengan kata lain, keberhasilan digitalisasi perpajakan tetap sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan manusia (human service quality). Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan fiskus menjadi strategi fundamental dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem administrasi perpajakan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga upaya peningkatan kompetensi pelayanan, responsivitas petugas, serta optimalisasi pelayanan berbasis digital perlu terus dilakukan guna menciptakan pengalaman layanan perpajakan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak.

Pembahasan Pengaruh Kemudahan Sistem e-Filing (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan sistem e-Filing (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna (user experience) dalam menggunakan e-Filing menjadi faktor kunci yang membentuk evaluasi kepuasan. Dalam praktiknya, wajib pajak akan cenderung merasa puas apabila sistem e-Filing dipersepsikan mudah dipahami, alurnya sederhana, langkah pengisian tidak membingungkan, aksesnya cepat, dan proses pengiriman SPT dapat dilakukan tanpa hambatan teknis yang berarti. Dengan kata lain, kepuasan tidak hanya dibentuk oleh “hasil akhir” pelaporan, tetapi juga oleh “kenyamanan proses” saat wajib pajak berinteraksi dengan sistem digital perpajakan.

Secara teoritis, hubungan tersebut sangat sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menempatkan Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan) sebagai determinan utama penerimaan teknologi. Dalam TAM, kemudahan penggunaan menurunkan beban kognitif (cognitive load), meningkatkan rasa mampu (self-efficacy), dan mengurangi kecemasan teknologi, sehingga pengalaman penggunaan menjadi lebih positif. Dampak lanjutannya adalah munculnya evaluasi afektif yang lebih baik terhadap sistem, yang tercermin dalam kepuasan pengguna. Dalam konteks administrasi perpajakan, ini relevan karena e-Filing adalah layanan wajib yang harus digunakan secara periodik. Apabila sistemnya mudah, wajib pajak cenderung lebih nyaman, lebih sedikit mengalami friksi saat pelaporan, dan pada akhirnya menilai layanan pajak sebagai layanan publik yang membantu, bukan menyulitkan.

Temuan penelitian ini konsisten dengan studi empiris di Indonesia yang menempatkan kenyamanan dan kemudahan sebagai penjabar utama penilaian pengguna terhadap layanan e-Filing. Misalnya, Yunita, Fahmi, dan Anfasyah (2022) meneliti kepuasan wajib pajak dalam penggunaan e-Filing pada sistem DJP Online dan menunjukkan bahwa e-Filing dipersepsikan sebagai sarana yang memudahkan pelaporan SPT, yang berkontribusi pada evaluasi kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian pada konteks KPP Pratama juga menunjukkan pola yang searah. Studi di KPP Pratama Tenggara menemukan bahwa persepsi kemudahan (perceived

convenience) dan aspek pengalaman pengguna berhubungan dengan penerimaan serta sikap pengguna terhadap e-Filing, yang menjadi landasan penting bagi terbentuknya kepuasan dan niat menggunakan layanan secara berkelanjutan.

Jika dikaitkan dengan konteks objek penelitian Anda (wajib pajak pengguna e-Filing di lingkungan KPP), pengaruh kemudahan sistem menjadi semakin masuk akal karena proses pelaporan SPT seringkali dilakukan dalam periode tertentu (musiman), sehingga banyak wajib pajak mengakses sistem dalam waktu yang hampir bersamaan. Pada situasi ini, desain sistem yang mudah dan minim friksi akan membuat wajib pajak lebih cepat menyelesaikan tugas administrasinya, mengurangi kebutuhan bantuan berulang, dan menurunkan persepsi “biaya waktu” (time cost). Bukti empiris terbaru juga menunjukkan bahwa efektivitas e-Filing dapat berkelindan dengan kepuasan wajib pajak ketika sistem bekerja dengan baik dan mendukung kelancaran pelaporan, seperti pada studi di KPP Pratama Bekasi Barat yang menyoroti e-Filing dalam kerangka efektivitas layanan dan kepuasan pengguna.

Dengan demikian, pembahasan ini memperkuat hasil statistik penelitian bahwa kemudahan sistem e-Filing merupakan determinan penting kepuasan wajib pajak. Implikasi praktisnya, peningkatan kepuasan pengguna e-Filing dapat dipercepat melalui perbaikan aspek-aspek kemudahan, seperti penyederhanaan navigasi dan formulir, petunjuk pengisian yang lebih jelas, penanganan error yang informatif, stabilitas akses pada jam sibuk, serta dukungan bantuan yang terintegrasi. Fokus pada kemudahan ini pada akhirnya tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat citra layanan perpajakan sebagai layanan publik digital yang efektif dan ramah pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara, kemudahan sistem e-Filing tidak hanya ditentukan oleh tampilan dan fitur sistem itu sendiri, tetapi juga oleh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap prosedur penggunaannya. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menjelaskan bahwa masih terdapat wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami tahapan pelaporan melalui sistem digital, sehingga tetap membutuhkan pendampingan. Selain itu, Petugas Helpdesk/Asistensi Pajak menyampaikan bahwa kendala yang sering dihadapi wajib pajak berkaitan dengan kesalahan input, kurangnya pemahaman terhadap prosedur, serta kebutuhan akan arahan langsung ketika menggunakan sistem e-Filing. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan sistem bersifat relatif dan dapat berbeda antarwajib pajak, tergantung pada tingkat literasi digital dan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis teknologi.

Pembahasan Pengaruh Kompetensi Petugas (X3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi petugas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y), bahkan menjadi faktor yang paling dominan dalam model (ditunjukkan oleh koefisien beta standar terbesar). Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan wajib pajak tidak hanya terbentuk dari aspek sistem atau prosedur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi layanan (service encounter) yang terjadi ketika wajib pajak membutuhkan bantuan, klarifikasi, atau pendampingan terkait proses pelaporan SPT melalui e-Filing. Dalam konteks layanan perpajakan, kompetensi petugas mencakup pengetahuan regulasi, ketepatan memberikan informasi, kemampuan memecahkan masalah, kecepatan respons, serta keterampilan komunikasi yang membuat wajib pajak merasa dipandu secara profesional dan diperlakukan dengan adil.

Secara teoritis, keterkaitan kompetensi petugas dan kepuasan dapat dijelaskan melalui kerangka kualitas layanan (*service quality*) dan *expectancy–disconfirmation*. Pada perspektif kualitas layanan, kompetensi petugas merupakan bagian penting dari dimensi assurance dan responsiveness yang berperan membangun rasa aman, keyakinan, dan kenyamanan pengguna layanan. Ketika petugas menunjukkan pemahaman yang baik atas aturan perpajakan dan mampu menyampaikan solusi secara jelas, wajib pajak akan menilai bahwa kinerja layanan melampaui atau setidaknya memenuhi harapannya. Konfirmasi terhadap harapan inilah yang kemudian mendorong evaluasi positif dan menghasilkan kepuasan. Dinamika ini menjadi semakin relevan pada layanan digital seperti e-Filing karena pengguna sering menghadapi hambatan teknis maupun kebingungan prosedural, sehingga kompetensi petugas menjadi “penjembatan” antara sistem digital dan keberhasilan pengguna menyelesaikan kewajiban pajaknya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan sejumlah studi empiris di Indonesia dalam lima tahun terakhir yang menegaskan pentingnya kompetensi fiskus dalam membentuk kepuasan wajib pajak. Misalnya, riset yang menguji kompetensi fiskus, kualitas pelayanan, dan e-system perpajakan pada KPP Pratama menunjukkan bahwa kompetensi fiskus merupakan determinan yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, karena meningkatkan kualitas bantuan dan kejelasan informasi yang diterima pengguna layanan. Selain itu, studi lain juga menekankan bahwa kompetensi petugas pajak menjadi kunci untuk menghasilkan layanan yang efektif, terutama karena wajib pajak membutuhkan informasi yang mudah dipahami, respons yang tepat waktu, dan penanganan yang profesional dalam interaksi layanan. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa pada institusi pelayanan publik seperti KPP, kompetensi petugas bukan hanya atribut personal, melainkan elemen inti dari kualitas layanan yang langsung dirasakan wajib pajak.

Lebih jauh, bukti internasional yang relevan menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak dalam lingkungan e-taxation tidak dapat dilepaskan dari peran layanan dan dukungan petugas, karena pengalaman layanan memengaruhi persepsi atas institusi pajak dan penilaian terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Studi tentang hubungan penggunaan e-taxation, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan juga menempatkan aspek layanan serta dukungan institusional sebagai elemen penting yang ikut membentuk kepuasan pengguna layanan pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan literatur yang memandang kepuasan dalam layanan pajak sebagai outcome dari kombinasi kualitas sistem dan kualitas dukungan layanan manusia.

Jika dikaitkan dengan objek penelitian Anda (wajib pajak orang pribadi pengguna e-Filing pada KPP Pratama), signifikannya kompetensi petugas menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan tetap membutuhkan kapasitas layanan frontliner yang kuat. Sistem yang baik belum cukup apabila pengguna tidak mendapatkan dukungan yang memadai saat menghadapi kendala. Karena itu, kompetensi petugas menjadi penentu penting bagi pengalaman layanan yang mulus (*seamless*), yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan wajib pajak. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya penguatan kompetensi petugas melalui pelatihan regulasi yang berkelanjutan, peningkatan keterampilan komunikasi layanan, standar respons penanganan kendala e-Filing, serta penyediaan kanal bantuan yang lebih responsif agar kualitas layanan terasa konsisten, khususnya pada periode puncak pelaporan SPT.

Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Petugas Pelayanan e-Filing yang menyatakan bahwa petugas pelayanan pada masa pelaporan SPT Tahunan memperoleh pembekalan internal, sosialisasi, dan pembagian tugas pelayanan secara bergilir agar dapat membantu wajib pajak secara optimal. Account Representative juga menjelaskan bahwa

kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat, menjelaskan prosedur dengan sederhana, dan membantu menyelesaikan kendala teknis menjadi faktor yang sangat menentukan kenyamanan wajib pajak dalam menerima pelayanan. Kondisi tersebut menjelaskan mengapa kompetensi petugas muncul sebagai variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak, karena dalam praktik pelayanan di lapangan wajib pajak tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kualitas bantuan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Kompetensi petugas merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jayapura. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan perpajakan berbasis digital, kepuasan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem e-Filing, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat, asistensi yang jelas, dan bantuan teknis yang cepat. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, Petugas Pelayanan e-Filing, dan Account Representative menunjukkan bahwa petugas pada masa pelaporan SPT Tahunan memperoleh pembekalan, sosialisasi, dan peran pendampingan yang cukup intensif. Kondisi ini menjelaskan mengapa kompetensi petugas menjadi faktor yang paling dominan, karena wajib pajak pada praktiknya sangat bergantung pada kualitas bantuan yang diberikan petugas ketika menghadapi kendala dalam proses pelaporan pajak.

Pembahasan Berdasarkan Rumusan Masalah Penelitian

Implementasi Digitalisasi Pelayanan Pajak melalui Sistem e-Filing pada KPP Pratama Jayapura

Implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan pajak melalui e-Filing di KPP Pratama Jayapura dapat dipahami sebagai proses layanan pelaporan SPT yang bergeser dari mekanisme manual menjadi layanan berbasis sistem (DJP Online) yang memungkinkan Wajib Pajak Orang Pribadi menyampaikan SPT secara daring. Berdasarkan karakter temuan penelitian, implementasi ini tidak berdiri pada sistem saja, melainkan berjalan sebagai satu paket layanan digital yang tetap membutuhkan kualitas pelayanan dan dukungan petugas. Hal tersebut tercermin dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa variabel terkait kualitas layanan dan kompetensi petugas tetap berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna e-Filing. Artinya, implementasi digitalisasi di KPP Pratama Jayapura telah berjalan melalui kombinasi: pemanfaatan platform e-Filing, dukungan pelayanan yang dirasakan pengguna, serta peran petugas dalam membantu proses dan penyelesaian kendala yang muncul dalam pelaporan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis e-Filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X1) melalui e-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Jayapura, dengan nilai koefisien regresi $B = 0,211$, nilai $t = 2,534$, dan $Sig = 0,012 (< 0,05)$. Temuan ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan (misalnya ketepatan informasi, responsivitas, kepastian layanan, dan kemudahan mendapatkan bantuan) akan diikuti oleh peningkatan kepuasan wajib pajak. Dengan kata lain, meskipun layanan berbasis sistem, persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan tetap menjadi determinan penting yang mendorong kepuasan dalam pengalaman pelaporan SPT melalui e-Filing.

Determinan Kepuasan Wajib Pajak dalam Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan Pajak melalui e-Filing

Berdasarkan hasil regresi linear berganda, kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh tiga faktor utama, yaitu kualitas pelayanan (X1), kemudahan

sistem e-Filing (X2), dan kompetensi petugas (X3). Secara parsial, ketiganya signifikan: X1 (Sig 0,012), X2 (B = 0,388; t = 5,713; Sig < 0,001), dan X3 (B = 0,622; t = 7,390; Sig < 0,001). Di antara ketiganya, kompetensi petugas (X3) adalah faktor paling dominan, karena memiliki koefisien beta standar terbesar ($\beta = 0,426$), menunjukkan bahwa dukungan petugas yang kompeten sangat menentukan kepuasan pengguna e-Filing. Secara simultan, ketiga faktor tersebut juga terbukti memengaruhi kepuasan (uji F signifikan), dengan kemampuan penjelasan model sebesar $R^2 = 0,405$, artinya 40,5% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh X1, X2, dan X3.

Strategi Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak melalui Optimalisasi Implementasi e-Filing merujuk pada hasil penelitian, strategi peningkatan kepuasan wajib pajak paling efektif adalah memprioritaskan faktor yang kontribusinya paling kuat, yaitu kompetensi petugas (X3), disusul kemudahan sistem e-Filing (X2) dan kualitas pelayanan (X1). Upaya yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kapasitas petugas dalam asistensi e-Filing (pelatihan teknis, pembaruan regulasi, dan standar respons penanganan kendala), penguatan kanal bantuan pada periode puncak pelaporan (helpdesk, panduan yang lebih jelas, respons cepat), serta perbaikan pengalaman pengguna e-Filing agar semakin mudah (alur sederhana, informasi error yang informatif, stabilitas akses). Karena model penelitian menunjukkan pengaruh simultan yang signifikan dan R^2 sebesar 0,405, maka perbaikan terpadu pada tiga aspek ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan secara nyata, sementara faktor di luar model (59,5%) dapat ditangani melalui program pendukung seperti literasi perpajakan digital dan peningkatan akses informasi yang lebih personal bagi wajib pajak.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis empiris dan pembahasan terhadap rumusan masalah penelitian, dapat disusun suatu model kebijakan implementatif yang menggambarkan hubungan antara determinan kepuasan wajib pajak dan arah penguatan kebijakan digitalisasi pelayanan pajak berbasis e-Filing di KPP Pratama Jayapura. Model ini merupakan sintesis antara temuan statistik regresi linear berganda dengan implikasi kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan digital perpajakan. Model kebijakan hasil penelitian tersebut disajikan pada Gambar berikut.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya peningkatan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jayapura perlu diarahkan pada penguatan tiga aspek utama, yaitu kualitas pelayanan, kemudahan sistem e-Filing, dan kompetensi petugas. Dari sisi kualitas pelayanan, perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan respons, kejelasan informasi, dan konsistensi pelayanan pada saat periode pelaporan SPT Tahunan yang biasanya mengalami peningkatan jumlah wajib pajak. Dari sisi kemudahan sistem e-Filing, perlu dilakukan penyederhanaan panduan penggunaan, penguatan informasi teknis yang mudah dipahami, serta penyediaan media bantuan yang lebih mudah diakses oleh wajib pajak. Sementara itu, dari sisi kompetensi petugas, perlu dilakukan penguatan pembekalan teknis, peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan, dan pendampingan yang lebih responsif kepada wajib pajak yang mengalami kendala dalam penggunaan sistem digital. Dengan demikian, upaya perbaikan pelayanan perpajakan tidak hanya berfokus pada sistem, tetapi juga pada kualitas interaksi layanan yang diterima wajib pajak secara langsung.



Gambar 3. Model Kebijakan Implementasi Digitalisasi Pelayanan Pajak Berbasis e-Filing dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Jayapura

Sumber: Dikembangkan oleh peneliti berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dan temuan wawancara (2026)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan pajak melalui sistem e-Filing pada KPP Pratama Jayapura telah berjalan cukup baik sebagai bentuk integrasi antara pemanfaatan teknologi digital dan pelayanan publik berbasis asistensi petugas. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan, kemudahan sistem e-Filing, dan kompetensi petugas, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi sebesar 40,5% menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan wajib pajak, dengan kompetensi petugas sebagai faktor paling dominan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan pajak tidak hanya bergantung pada sistem elektronik, tetapi juga pada kualitas dukungan manusia dalam membantu wajib pajak memahami dan menggunakan layanan e-Filing.

Sebagai saran, KPP Pratama Jayapura perlu terus meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan teknis perpajakan, pembaruan regulasi, serta penguatan keterampilan komunikasi pelayanan. Selain itu, sistem e-Filing perlu didukung dengan panduan penggunaan yang lebih sederhana, kanal bantuan yang responsif, serta pelayanan asistensi yang optimal terutama pada periode pelaporan SPT Tahunan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti literasi digital, kepercayaan terhadap sistem, keamanan data, kualitas jaringan internet, dan pengalaman pengguna agar pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dapat diperoleh secara lebih komprehensif.

REFERENSI

- Anindya, D. A., Aisyah, S., Nasution, S. W., Habibie, M., Risal, T., Munawaroh, W. S., & Panggabean, A. (2025). Pengaruh Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan E-System Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3), 1248–1260.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2023. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). Statistik Kepatuhan Wajib Pajak Nasional. Kementerian Keuangan RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Laporan Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional. Kementerian PANRB.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2022). Standar Kompetensi ASN dalam Pelayanan Publik. LAN RI.
- Muslichah, M., & Bashir, S. (2023). Taxpayer satisfaction and e-filing adoption: The role of service quality and system usability. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 10(2), 345–354. <https://doi.org/10.13106/jafeb>
- Octavianti, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. *ADPEBI Journal of Administration and Business*, 3(1), 55–67.
- 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.
- Sedarmayanti. (2020). Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.