

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

Ahmadi Fernandes Putra

NIM. 20233003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK D III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

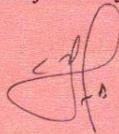
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PADANG SATU**

Nama : Ahmadi Fernandes Putra
NIM : 20233003
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2023

Diketahui Oleh,

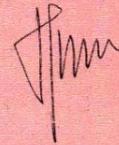
Koordinator Program Studi D III
Manajemen Pajak



Chichi Andriani, SE,MM
NIP. 19840107 200912 2 003

Disetujui Oleh,

Pembimbing Tugas Akhir



Firman, SE, M.Sc
NIP. 19800206 200312 1 004

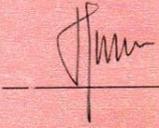
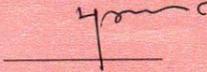
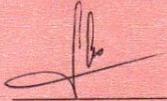
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA PADANG SATU

Nama : Ahmadi Fernandes Putra
NIM : 20233003
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*

Padang, Agustus 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Firman, S.E, M.Sc	(Ketua)	
Abel Tasman, S.E, M.M.	(Anggota)	
Mike Yolanda, SP, M.M	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmadi Fernandes Putra
Thn. Masuk/NIM : 2020/20233003
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 12 Desember 2002
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Argamakmur, Bengkulu Utara
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Padang Satu

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 9 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Ahmadi Fernandes Putra

20233003

ABSTRAK

**Ahmadi Fernandes Putra : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PADANG SATU**

Pembimbing : Firman, SE, MSc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Padang Satu. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu yang bertempat di Jl. Bagindo Aziz Chan No.26 Sawahan, Kota Padang, Sumatera Barat. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Pengambilan sampel yang digunakan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Probability Sampling, dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan presentase yang didapat 85% dari 8.016 skor yang diperoleh.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dari 5 indikator dimensi service quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) berdasarkan sampel yang diperoleh dari wajib pajak dikategorikan baik, namun kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal, agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu mampu memberikan jasa pelayanan yang terbaik terhadap wajib pajak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pajak

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak” dengan lancar dan tepat waktu. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menjaga dan melindungi penulis selama kegiatan penelitian dan menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan serta ketulusan, dorongan do'a yang sangat bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Firman, SE, MSc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Ibu Chichi Andriani, SE. MM selaku ketua prodi DIII Manajemen Pajak Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Abel Tasman, SE. MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Prof.Ganfri, Ph,D selaku rektor Universitas Negeri Padang.

7. Bapak Dr. Idris, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
8. Bang Veno Septian selaku Pelaksana Subbagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dan petugas lainnya yang telah memberikan bantuan dan arahan selama melakukan observasi di instansi.
9. Teman seperjuangan yang selalu menemani penulis selama proses perkuliahan ini, memberikan banyak dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian tugas akhir dimasa mendatang.

Padang, 3 Agustus 2023

Ahmadi Fernades Putra

NIM. 20233003

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	7
C. TUJUAN PENELITIAN	8
D. MANFAAT PENELITIAN	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. KUALITAS PELAYANAN	10
B. PAJAK	16
C. PELAYANAN PAJAK	22
D. WAJIB PAJAK	27
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	29
A. BENTUK PENELITIAN	29
B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	29
C. RANCANGAN PENELITIAN	30
BAB IV PEMBAHASAN	39
A. PROFIL INSTANSI	39
B. HASIL PENELITIAN	43
C. PEMBAHASAN	56

BAB V PENUTUP	62
A. KESIMPULAN	62
B. SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perincian Kuesioner Skala Likert	32
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen	33
Tabel 3. Nama dan Jabatan Pegawai KPP Pratama Padang Satu	42
Tabel 4. Jumlah Kuesioner	43
Tabel 5. Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 6. Berdasarkan Usia	44
Tabel 7. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
Tabel 8. Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 9. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR)	46
Tabel 10. Hasil Deskripsi TCR Bukti Fisik (Tangibels)	48
Tabel 11. Hasil Deskripsi Data TCR Keandalan (Reliability)	49
Tabel 12. Hasil Deskripsi Data TCR Daya Tanggap (Responssivenes)	51
Tabel 13. Hasil Deskripsi Data TCR Jaminan (Assurance)	52
Tabel 14. Hasil Deskripsi Data TCR Empati (Empathy)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Presentase hasil survey kepuasan indeks pelayanan	6
---	----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi	69
Lampiran 2. Surat Persetujuan Observasi	70
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian	75
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk menjalankan pemerintahan dan melakukan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana dari pendapatan daerah dengan jumlah yang cukup besar. Dana itu didapat dari semua sumber daya di suatu negara, seperti hasil bumi dan uang pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Salah satu pendapatan daerah terbesar yakni dari pendapatan pajak.

Pajak adalah sesuatu yang harus dipenuhi oleh warga negara sebagai bentuk pengabdian pada negara. Keuntungan dari pajak ini tidak bisa dirasakan langsung oleh Wajib Pajak. Pajak sangat penting bagi pemerintah untuk menghasilkan pendapatan daerah. Setiap tahun, pajak yang diberikan kepada pemerintah meningkat. Namun, pada tahun 2020, jumlah pajak menurun 9,2% karena pandemi Covid. Dalam APBN 2021, penerimaan pajak mencapai Rp 1.444,5 triliun dari Rp 1.743,6 triliun pendapatan negara dalam APBN. Penerimaan perpajakan tahun 2021 tumbuh 2,9%. Dengan pajak, pemerintah dapat menjaga keseimbangan dalam perekonomian dan memakai dana untuk membangun infrastruktur untuk masyarakat. Untuk mencapai tujuan Indonesia menjadi masyarakat yang adil dan makmur, wajib pajak harus membantu membiayai pembangunan dengan membayar dan melaporkan pajak mereka (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2021>).

Masyarakat menginginkan pemungutan pajak yang lebih baik, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan. Oleh karena itu, reformasi pelayanan perpajakan terus dilakukan dari waktu ke waktu, yang meliputi perbaikan kebijakan perpajakan dan sistem administrasi sehingga basis pajak dapat diperluas. Ini akan memungkinkan pengumpulan penerimaan pajak yang tersedia secara optimal sambil menegakkan keadilan sosial dan memberikan layanan terbaik kepada pembayar pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi besarnya pajak yang dibayar masyarakat. Semakin banyak uang yang diterima dari pajak, maka pemerintah harus mencari cara untuk mendapat lebih banyak pajak lagi dan membuat pelayanan pajak lebih baik untuk para pembayar pajak (Sari, Kurnia, 2015).

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan pajak yang merupakan pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pajak meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan pelayanan petugas pajak.

Setiawan dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman

dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Oleh karena itu, aparat pajak hendaknya senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepercayaan sekaligus kepatuhan wajib pajak sebagaimana pelanggan yang wajib dilayani dengan sebaik-baiknya.

Salah satu cara yang sering digunakan untuk menilai bagus tidaknya pelayanan adalah model *Service Quality (SERVQUAL)*. Dalam kata-kata yang sederhana, model ini menjelaskan bahwa kita dapat mengetahui apakah pelayanan itu baik atau tidak dengan membandingkan apa yang pelanggan pikirkan tentang pelayanan yang mereka dapatkan dengan harapan-harapan yang sebenarnya. Jika hasilnya lebih baik dari yang diinginkan maka layanan itu bagus, tetapi jika nilainya lebih rendah dari yang diharapkan maka layanan itu buruk (Zeithamlet al,2018:51).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi berdasarkan *Service Quality* yaitu keandalan (*reliability*), kepastian jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiviness*), empati (*empathy*), berwujud/bukti fisik (*tangibles*). Dengan kualitas pelayanan yang baik, pemerintah harus memiliki sistem administrasi pajak yang efektif. Hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak. Tujuannya adalah supaya wajib pajak mau membayar pajak kepada negara tanpa mengharapkan imbalan langsung, baik itu individu maupun perusahaan (Siti Kurnia, 2017 : 162).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan usaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk itu, Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berusaha meningkatkan jumlah pajak yang diterima. Meningkatkan jumlah pajak yang diterima bukanlah pekerjaan yang mudah. Aparat pajak sangat penting dalam mencapai target penerimaan pajak. Untuk mencapai tujuan, semua pegawai pajak di Direktorat Jendral Pajak (DJP) harus memiliki dedikasi, bekerja dengan keras, dan disiplin. Kantor Pajak perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memastikan wajib pajak senang dan mematuhi peraturan perpajakan. Meningkatkan cara yang layanan diberikan bisa dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai di bidang perpajakan. Juga, dengan memperbaiki fasilitas seperti Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang lebih banyak dan dengan sistem informasi teknologi agar para wajib pajak lebih mudah memenuhi kewajiban mereka.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) ingin meningkatkan cara mereka melayani wajib pajak. Mereka berharap hal ini akan membuat wajib pajak merasa puas dan membantu mereka mencapai target penerimaan pajak. Untuk membuat perpajakan menjadi lebih modern, dilakukan perubahan sejak tahun 2002. Departemen pajak memperbaiki cara kerjanya untuk memastikan kebijakan pajak sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Harapannya dengan menerapkan sistem pelayanan pajak modern adalah terciptanya prinsip-prinsip tata kelola yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, tanggap, independen dan adil.

Menurut Mardiasmo (2016) dengan memberikan pelayanan yang baik dan lebih banyak kepada wajib pajak, aparat pajak bisa membangun hubungan yang baik dengan mereka. Ini bisa membantu wajib pajak memberikan informasi yang lebih baik, dan juga bisa membuat mereka merasa lebih puas sebagai pelanggan. Dengan begitu, wajib pajak bisa memenuhi kewajiban dan hak mereka sesuai dengan aturan yang berlaku. Memberikan kepuasan kepada pelanggan yang harus membayar pajak adalah cara terbaik untuk menghadapi saingan. Ini adalah situasi yang umum terjadi di setiap kantor pajak. Mereka berusaha memberikan pelayanan terbaik mereka kepada orang-orang yang harus membayar pajak.

Agar lebih banyak wajib pajak mau membayar pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus memberikan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang baik bisa membantu wajib pajak memenuhi aturan dan merasa lebih sadar tentang kewajiban membayar pajak. Semua ini akan membantu meningkatkan jumlah uang yang masuk. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan layanan yang sangat baik saat kita memberikan pembayaran pajak. Mereka ingin memberikan kepuasan kepada pembayar pajak dan mengukur harapan kita dengan hasil akhir mereka. Kualitas layanan mengukur seberapa baik suatu layanan bisa memenuhi harapan orang yang membutuhkannya.

Di Kota Padang terdapat 2 Kantor pelayanan pajak pratama yang turut andil dalam mengelola sistem perpajakan. Salah satunya kantor pelayanan Pajak Pratama Padang satu yang menjadi ujung tombak direktorat jenderal Pajak dalam upayanya untuk mencapai target penerimaan pajak. Pada kantor pelayanan Pajak Pratama Padang satu kualitas kerja dari para pegawainya selalu mengalami

peningkatan pada tiap tahunnya, di mana hal tersebut tidak terlepas dari upaya pegawai KPP Pratama Padang satu untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, kualitas dalam melayani publik, serta menerima segala kritik dan saran dari wajib pajak atau masyarakat sebagai bahan evaluasi.

Di kantor pajak Padang Satu, para pegawai mereka bekerja lebih baik setiap tahun. Mereka berusaha meningkatkan cara melayani dan mau menerima masukan dari wajib pajak. Tugas untuk membuat pelayanan menjadi lebih baik dengan cara memberikan prosedur yang mudah diikuti, cepat dan lebih mudah untuk dilaksanakan. Strategi lain yang diterapkan adalah mengubah peran dan posisi pegawai pajak dalam memberikan pelayanan publik, dari yang mengontrol dan berwibawa menjadi lebih berorientasi pada pelayanan dan membantu, dan beralih dari pendekatan berbasis kekuatan menjadi lebih dialogis. Gambar 1. adalah hasil survei kepuasan layanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Padang Satu.



Gambar 1.Presentase hasil survey kepuasan indeks pelayanan
Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Ditjen Pajak bekerja sama dengan tim peneliti melakukan survei online untuk mengetahui seberapa puas wajib pajak terhadap pelayanan mereka. Survei akan dikirimkan kepada wajib pajak terpilih melalui email dari alamat email resmi DJP (@pajak. goid) hasil survei akan digunakan untuk membantu meningkatkan pelayanan perpajakan di tahun berikutnya, karena Direktorat Jenderal bertujuan untuk melayani masyarakat dengan lebih baik dan berkontribusi untuk kemajuan Indonesia melalui pengumpulan pajak yang kuat. Sebuah survei menunjukkan bahwa orang-orang merasa puas dengan layanan di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Padang Satu. Skor puasnya 96% dan tidak ada pengaduan yang disampaikan, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah baik. Dari hasil survey kepuasan tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah permasalahan yaitu meneliti dan menganalisis kualitas pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada saat ini, apakah akan bagus seperti survey kepuasan atau malah tidak bagus.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dapat disimpulkan bahwa indikator *service quality* signifikan untuk mengukur kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu masalah yang terjadi diatas cukup penting untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat untuk judul Tugas Akhir ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diambil oleh peneliti untuk melakukan penelitian yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Bukti Fisik (*Tangibels*) ?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Empati (*Empathy*) ?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Reliabilitas (*Reliability*) ?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) ?
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu berdasarkan indikator Jaminan (*Assurance*) ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian dalam tugas akhir ini yaitu untuk menganalisis tingkat Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Ilmiah
 - a. Untuk melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian secara ilmiah sekaligus mengembangkan hasil penelitian tersebut ke dalam bentuk tulisan.
 - b. Agar dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan untuk praktek di lapangan.

- c. Untuk memperluas ilmu pengetahuan peneliti di bidang manajemen perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dan juga berguna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang untuk meraih gelar Ahli Madya.
- b. Bagi akademis, agar menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bagi pembaca, dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dan juga untuk menambah pengetahuan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.