

## RINGKASAN

Muhammad Amin Amrullah, 2016, **Analisis Pelayanan Perpajakan Dalam Menunjang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan Lumajang)**, Drs, Mochammad Djudi M, M.Si., Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB,

---

Analisis pelayanan perpajakan dilakukan untuk mengetahui kegiatan pelayanan yang dilakukan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Lumajang, dan upaya yang dilakukan KP2KP Lumajang untuk menunjang tingkat kepatuhan wajib pajak melalui kegiatan pelayanan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan kegiatan pelayanan KP2KP Lumajang, mengetahui kendala yang ditemui serta upaya KP2KP Lumajang yang ditempuh ketika menemui kendala.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif dimaksudkan agar peneliti ini dapat memberikan penjelasan dan pemahaman yang menyeluruh atas proses atau pemanfaatan kegiatan pelayanan KP2KP Lumajang.

Penelitian dilakukan pada Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yakni Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Lumajang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan KP2KP Lumajang sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang diterapkan DJP melalui surat edaran yang dikeluarkan melalui SE DJP Nomor : SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima sebagai dasar pelaksanaannya. Sementara dalam menunjang kepatuhan wajib pajaknya KP2KP Lumajang melakukan upaya yang diantaranya melalui kegiatan penyuluhan perpajakan yang dibedakan menjadi dua metode yakni penyuluhan langsung dan penyuluhan tidak langsung beserta pengawasan kewajiban perpajakan wajib pajak. Upaya yang dilakukan KP2KP lumajang untuk mengatasi atau mengurangi berbagai kendala yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian KP2KP Lumajang selaku instansi dalam hal pelaksanaan kegiatan pelayanan serta upaya dalam menunjang kepatuhan wajib pajak sudah berjalan dengan baik, secara keseluruhan sudah sesuai dengan pelayanan prima yang tertuang dalam SE-DJP Nomor SE-09/PJ/2013 sebagai panduan pelayanan prima, dan juga sudah menjalankan tugas dan fungsi KP2KP sebagai kepanjangan tangan KPP Pratama.