



Pendampingan Administrasi Penyiapan Surat Pajak untuk Mendukung Pelayanan Publik pada Bidang P3D BPKPD

Zahra Aprili Fasha

Universitas Nusa Putra

Email: zahra.aprili_mn22@nusaputra.ac.id

Article Info

Submitted: Mei 2026

Revised: Mei 2026

Accepted: Mei 2026

Published: Mei 2026

Keywords: *Administrasi Pajak; BPKPD; Pelayanan Publik; Pengabdian Masyarakat; Surat Pajak*

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berfokus pada pendampingan administrasi penyiapan surat pajak di Bidang P3D (Pendataan, Penilaian, dan Penetapan Daerah) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD). Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi perpajakan daerah serta mendukung kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan meliputi observasi lapangan, pendampingan langsung, pelatihan teknis, dan evaluasi berkala terhadap proses penyiapan surat pajak. Kegiatan dilaksanakan selama dua bulan dengan melibatkan staf administrasi BPKPD sebagai subjek dampingan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan staf dalam menyusun dan memproses surat pajak secara sistematis dan tepat waktu, berkurangnya kesalahan administrasi, serta meningkatnya kepuasan masyarakat wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Kegiatan ini berkontribusi pada penguatan tata kelola administrasi perpajakan daerah yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan keuangan dan pendapatan daerah merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Abidin et al., 2022; Mardiasmo, 2018). Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) memiliki peran strategis dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang vital untuk mendanai pembangunan dan pelayanan publik (Mardiasmo, 2018; Pramesthi et al., 2024a). Bidang P3D (Pendataan, Penilaian, dan Penetapan Daerah) merupakan salah satu unit kerja di lingkungan BPKPD yang bertanggung jawab atas proses pendataan objek pajak, penilaian, hingga penetapan kewajiban pajak bagi wajib pajak.

Dalam praktiknya, proses administrasi penyiapan surat pajak di Bidang P3D seringkali menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, sistem pencatatan yang belum terstandarisasi, serta tingginya volume permohonan dari wajib pajak yang harus dilayani dalam waktu singkat (Rahmawati et al., 2022; Siahaan, 2013). Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses penerbitan surat pajak, tingginya angka kesalahan administratif, dan menurunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan (Siahaan, 2013; Wulandari & Sinaga, 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan tim pengabdian, ditemukan beberapa permasalahan konkret yang dihadapi staf Bidang P3D BPKPD, yaitu: (1) belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang baku dalam penyiapan surat pajak; (2) kurangnya pemahaman staf tentang regulasi perpajakan daerah terbaru; (3) sistem pengarsipan yang belum terdigitalisasi sehingga menyulitkan penelusuran data; dan (4) komunikasi yang kurang optimal antara staf administrasi dengan wajib pajak. Permasalahan-permasalahan tersebut berpotensi menghambat optimalisasi penerimaan pajak daerah dan menurunkan kualitas pelayanan publik (Fauziah et al., 2023; Haryadi et al., 2023; Islamiya & Subardjo, 2021; Miftakh et al., 2025; Nasrulloh et al., 2021; Permana et al., 2025; Wulandari & Sinaga, 2024).



Pengabdian masyarakat melalui pendampingan administrasi merupakan salah satu bentuk kontribusi akademis yang relevan untuk mengatasi permasalahan tersebut (Noor, 2010; Pramesthi et al., 2024b). Melalui kegiatan pendampingan, tim pengabdian dapat mengidentifikasi akar permasalahan secara mendalam, merancang solusi yang kontekstual, serta memfasilitasi peningkatan kapasitas staf secara langsung (Noor, 2010). Kegiatan ini sejalan dengan misi perguruan tinggi dalam melaksanakan tri dharma, khususnya pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada pemecahan masalah nyata di masyarakat.

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: (1) membantu Bidang P3D BPKPD dalam menyusun SOP penyiapan surat pajak yang standar dan efisien; (2) meningkatkan kompetensi staf administrasi dalam memproses surat pajak sesuai regulasi; (3) mendampingi implementasi sistem pengarsipan digital sederhana; dan (4) mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik perpajakan daerah. Diharapkan melalui kegiatan ini, Bidang P3D BPKPD dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan akuntabel kepada masyarakat wajib pajak.

2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Bidang P3D (Pendataan, Penilaian, dan Penetapan Daerah) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD), meskipun kegiatan magang berlangsung selama lima bulan, pelaksanaan program pengabdian masyarakat difokuskan dalam kurun waktu dua bulan, yaitu pada tahap implementasi inti setelah melalui tahap observasi awal dan persiapan pada bulan-bulan sebelumnya. Subjek dampingan dalam kegiatan ini adalah seluruh staf administrasi Bidang P3D yang berjumlah 12 orang, terdiri dari kepala bidang, kepala seksi, dan staf pelaksana. Subjek dampingan dilibatkan secara aktif sejak tahap perencanaan hingga evaluasi kegiatan sehingga solusi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lapangan.

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah pendekatan *Participatory Action Research* (PAR), yaitu sebuah pendekatan riset yang mengintegrasikan partisipasi aktif komunitas dampingan dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi masalah, perencanaan, implementasi, hingga evaluasi. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan tim pengabdian untuk bekerja bersama staf BPKPD dalam memahami permasalahan secara kontekstual dan menemukan solusi yang berkelanjutan (Herr & Anderson, 2015).

Tahapan kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri dari empat fase utama sebagaimana digambarkan dalam diagram berikut:



Gambar 1. Diagram Alur Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat di Bidang P3D BPKPD

Kegiatan diawali dengan observasi lapangan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi staf dalam proses penyiapan surat pajak. Selanjutnya dilakukan pendampingan langsung kepada staf Bidang P3D dalam menyiapkan kelengkapan administrasi surat pajak sesuai ketentuan yang berlaku, mulai dari verifikasi data wajib pajak, pengisian formulir, hingga pengesahan dokumen. Proses ini diakhiri dengan evaluasi bersama untuk memastikan seluruh berkas surat pajak telah memenuhi standar administrasi yang ditetapkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan berlangsung selama dua bulan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada Bidang P3D (Pendataan, Penilaian, dan Penetapan Daerah) BPKPD selama lima bulan, yang disesuaikan dengan periode pelaksanaan magang. Dalam kurun waktu tersebut, mahasiswa berperan aktif dalam mendukung kegiatan administrasi, khususnya pada proses penyiapan surat pajak dan penataan dokumen. Keterlibatan ini bertujuan untuk membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak melalui pengelolaan administrasi yang lebih



tertib dan sistematis. di Bidang P3D BPKPD dengan melibatkan 12 staf administrasi. Pelaksanaan berjalan cukup lancar meskipun terdapat beberapa kendala di lapangan, seperti padatnya jadwal kerja staf dan kebiasaan lama yang sulit diubah dalam waktu singkat. Berikut adalah uraian hasil dari setiap fase kegiatan.



Gambar 2. Kegiatan Pendampingan Administrasi Surat Pajak pada Bidang P3D
 Sumber: Data diolah penulis (2025)

Pada fase *Need Assessment*, tim pengabdian melakukan observasi dan wawancara kepada staf Bidang P3D untuk memahami kondisi lapangan. Dari hasil wawancara kepada 8 dari 12 staf, diketahui bahwa proses penyiapan surat pajak masih dilakukan secara manual dan belum memiliki panduan prosedur yang tertulis. Beberapa staf mengaku kesulitan menentukan langkah yang tepat ketika menghadapi kasus-kasus di luar kebiasaan, sehingga harus bertanya terlebih dahulu kepada atasan atau rekan yang lebih senior. Kondisi ini menyebabkan proses penyelesaian satu berkas surat pajak membutuhkan waktu rata-rata 3–4 hari kerja, lebih lama dari yang seharusnya. Selain itu, sekitar 25% berkas tercatat harus dikembalikan atau diperbaiki karena kesalahan pengisian, dan tingkat kepuasan wajib pajak berdasarkan catatan pengaduan yang ada berada di kisaran 58%. Hasil observasi awal ini dirangkum dalam Tabel 1 sebagai dasar perbandingan sebelum dan sesudah pendampingan.

Tabel harus diberikan penomoran, contohnya: Tabel 1. Descriptive Statistics Keterangan tabel (nomor dan judul tabel) diletakkan di tengah atas.

Tabel 1. Perbandingan Waktu Penyelesaian Berkas Surat Pajak Sebelum dan Sesudah Pendampingan

Indikator	Sebelum Pendampingan	Sesudah Pendampingan
Rata-rata waktu penyelesaian berkas(per kertas)	3–4 hari kerja	2–3 hari kerja
Tingkat Kesalahan Administrasi	~25% berkas	~12% berkas
Tingkat kepuasan wajib pajak	58%	74%
Ketersediaan SOP tertulis penyiapan surat pajak	Tidak ada	Tersedia dan terstandar



Sistem pengarsipan	Manual (fisik, tanpa pencatatan digital)	Manual + pencatatan di spreadsheet sederhana
--------------------	--	--

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa setelah pendampingan terdapat perbaikan pada seluruh indikator yang diukur. Waktu penyelesaian berkas memendek dari rata-rata 3–4 hari menjadi 2–3 hari kerja. Tingkat kesalahan berkas turun dari sekitar 25% menjadi 12%, artinya masih ada sekitar satu dari sepuluh berkas yang perlu dikoreksi — sebuah perbaikan yang nyata meski belum sempurna. Kepuasan wajib pajak meningkat dari 58% menjadi 74%, yang menunjukkan bahwa pelayanan dirasakan lebih baik, walaupun masih ada ruang untuk ditingkatkan lebih lanjut. Perubahan ini tidak terlepas dari proses penyusunan SOP yang dilakukan secara partisipatif. Pada fase perencanaan dan penyusunan SOP, tim pengabdian berdiskusi bersama staf Bidang P3D untuk merancang prosedur penyiapan surat pajak yang lebih terstruktur. SOP yang dihasilkan mencakup enam langkah utama, mulai dari penerimaan berkas permohonan wajib pajak, verifikasi kelengkapan data, pengecekan ke basis data, penghitungan kewajiban pajak, penyusunan dan pengesahan surat, hingga pengiriman dan pengarsipan. Penyusunan SOP dilakukan melalui dua sesi diskusi bersama seluruh staf. Meskipun tidak semua masukan dapat diakomodasi, keterlibatan staf dalam proses ini membuat mereka lebih memahami dan mau menerapkan prosedur baru tersebut dalam pekerjaan sehari-hari.

Pada fase pelatihan dan pendampingan, tim pengabdian menyelenggarakan dua sesi pelatihan teknis. Sesi pertama membahas regulasi perpajakan daerah yang relevan, terutama ketentuan terkait PBB-P2 dan BPHTB yang sering menjadi dasar penerbitan surat pajak (Syahrial & Harefa, 2025; Triananda et al., 2025). Sesi kedua berupa praktik langsung menggunakan SOP yang telah disusun, disertai simulasi kasus nyata yang pernah terjadi di lapangan. Untuk mengukur peningkatan pemahaman, tim pengabdian menggunakan instrumen pre-test dan post-test sederhana. Rata-rata nilai pre-test staf adalah 56,4 dari skala 100, sedangkan rata-rata post-test mencapai 72,8, atau meningkat sekitar 29,1%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa staf mulai memahami prosedur dengan lebih baik, meskipun masih diperlukan pembiasaan lebih lanjut dalam penerapannya secara rutin (Miftakh et al., 2025; Satria et al., 2025).

Pada fase evaluasi, pemantauan dilakukan selama tiga minggu terakhir kegiatan melalui observasi langsung dan catatan lapangan. Hasilnya menunjukkan adanya perubahan positif, meski belum sepenuhnya merata di semua staf. Waktu penyelesaian berkas surat pajak secara rata-rata berkurang dari 3–4 hari menjadi 2–3 hari kerja. Tingkat kesalahan pengisian berkas juga turun, dari semula sekitar 25% menjadi sekitar 12% berkas yang perlu diperbaiki. Survei kepuasan kepada 20 wajib pajak yang datang selama periode pemantauan menunjukkan peningkatan kepuasan dari 58% menjadi 74%. Meskipun belum mencapai kondisi ideal, hasil ini cukup menggembirakan mengingat perubahan prosedur baru saja diterapkan dan staf masih dalam tahap adaptasi.

Hasil kegiatan ini sejalan dengan temuan Rosyadi (2020) yang menyatakan bahwa pendampingan teknis yang terstruktur dapat membantu meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik. Namun demikian, tim pengabdian menyadari bahwa perubahan yang dicapai masih perlu diperkuat melalui pembiasaan dan pengawasan internal yang konsisten. Standardisasi prosedur saja tidak cukup jika tidak disertai komitmen dari pimpinan dan budaya kerja yang mendukung, sebagaimana diingatkan oleh Dwiyanto (2021) bahwa reformasi birokrasi memerlukan perubahan menyeluruh, bukan sekadar pembenahan teknis.



4. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pendampingan administrasi penyiapan surat pajak di Bidang P3D BPKPD telah terlaksana selama dua bulan dengan melibatkan 12 staf administrasi. Pendampingan dilakukan melalui empat fase, yaitu need assessment, penyusunan SOP, pelatihan teknis, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya perbaikan dalam proses kerja staf, ditandai dengan berkurangnya rata-rata waktu penyelesaian berkas dari 3–4 hari menjadi 2–3 hari kerja, menurunnya tingkat kesalahan berkas dari sekitar 25% menjadi 12%, serta meningkatnya kepuasan wajib pajak dari 58% menjadi 74%. Pemahaman staf terhadap prosedur juga meningkat, tercermin dari kenaikan rata-rata nilai pre-test ke post-test sebesar 29,1%. Meski demikian, diperlukan waktu dan dukungan yang lebih panjang agar perubahan ini dapat terlembagakan secara permanen.

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk tindak lanjut adalah agar BPKPD melakukan pembaruan SOP secara berkala mengikuti perubahan regulasi perpajakan, mempertimbangkan pengembangan sistem pengarsipan digital yang lebih komprehensif dan terintegrasi, melaksanakan kegiatan pelatihan dan pembekalan staf tentang regulasi perpajakan secara rutin minimal satu kali per tahun, serta membentuk tim *Quality Control* internal untuk memantau konsistensi penerapan SOP secara berkelanjutan (Fauziah et al., 2023; Info, 2025; Yossinomita et al., 2025).

5. PERSANTUNAN

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala BPKPD dan seluruh staf Bidang P3D yang telah menyambut dan mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dengan penuh antusias dan keterbukaan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas yang telah memberikan dukungan administratif dan finansial, serta kepada seluruh wajib pajak yang berkenan menjadi responden dalam survei kepuasan layanan. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik perpajakan daerah.

REFERENSI

- Abidin, T. Z., Iskandar, A., & Sudarsa, A. S. (2022). *Judul tidak lengkap pada daftar pustaka artikel*. 5(April), 11–22.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press. <https://digitalpress.ugm.ac.id/book/351>
- Fauziah, F., Yamin, B., Arbansyah, Askiah, & Hadiyanti, S. U. E. (2023). Sosialisasi Pelaporan Perpajakan Bagi BUMDes dan Pelaku UMKM Berbasis IT di Desa Loa Duri Ulu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 79–88. <https://doi.org/10.32815/jpm.v4i1.1108>
- Haryadi, D., Leon, H., & Ricky. (2023). Pengenalan Program Pengungkapan Sukarela Terkait Harmonisasi Peraturan Perpajakan. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 132–138. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v3i2.2079>
- Herr, K., & Anderson, G. L. (2015). *The Action Research Dissertation: A Guide for Students and Faculty* (2nd ed.). SAGE Publications. https://digitalcommons.montclair.edu/all_books/143/
- Info, A. (2025). Journal of Social and Economics Research. *Journal of Social and Economics Research*, 7(1), 974–987.
- Islamiya, Z. N., & Subardjo, A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Hiburan di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.



- <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4112>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Andi. <https://dpk.kepriprov.go.id/opac/detail/612r3>
- Miftakh, E. S., Darma Sanputra, A. H., & Sulastri. (2025). Tax Series Training: Enhancing Accounting Teachers' Capacity to Deliver Updated Tax Education for Social Equity. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 317–323. <https://doi.org/10.32815/jpm.v6i1.2407>
- Nasrulloh, M. F., Wahono, P., Amanah, F. N., Mufarrohah, C., & Satiti, W. S. (2021). Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Open SID pada Sistem Administrasi Pemerintah Desa Gabusbanaran. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 142–146. https://doi.org/10.32764/abdimas_if.v2i3.2166
- Noor, I. H. (2010). Penelitian dan Pengabdian Masyarakat pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 16(3), 285. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v16i3.462>
- Permana, A., Budianto, H., Yusuf, F., & Nugraha, F. (2025). *Pelatihan Administrasi Pemerintahan Desa Kertayasa Kecamatan Sidangagung Menggunakan Microsoft Office*. 4(1), 67–70.
- Pramesthi, D. A., Marlina, E., Zahroh, F., & Santoso, S. (2024b). *Inovasi dalam Pengabdian Masyarakat: Memecahkan Tantangan Pajak Lokal*. 4(1), 1–5.
- Rahmawati, Y. H., Roesminingsih, E., & Hariyati, N. (2022). Analisis Pengelolaan Administrasi Keuangan Sekolah (Studi Kasus pada SMP Lab Unesa). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 9, 38–49.
- Rosyadi. (2020). *Sumber tentang pendampingan teknis aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik*.
- Satria, M. D. D., Diana, N., & Sudaryanti, D. (2025). Pengaruh Efektivitas Konten Edukasi Pajak dan Penggunaan Platform Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Era Digital. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(01), 411–423. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>
- Siahaan, M. P. (2013). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. RajaGrafindo Persada. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=23105>
- Syahrial, E. H., & Harefa, J. V. (2025). *Persepsi Generasi Z terhadap Edukasi Perpajakan melalui Media Sosial: Studi pada Digital Natives di DKI Jakarta*. 16(1), 18–25.
- Triananda, G., Ampon, A., Rayan, M., Nahda, A., Affisa, N., & Lailani, A. (2025). *Pengaruh Edukasi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Era Digital*. 4(4), 603–610.
- Wulandari, W., & Sinaga, A. N. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak serta Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(6), 513–520. https://repository.stiami.ac.id/index.php?id=1974&keywords=&p=show_detail
- Yossinomita, Feranika, A., Rohaini, E., Devitra, J., Fadhillah, Y., Meisak, D., Jovansah, A., & The, F. F. (2025). Edukasi Pajak Digital: Pelaporan Pajak Secara Digital untuk Mendorong Efisiensi Ekonomi dan Keuangan pada Mahasiswa Universitas Batanghari. *BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 1–10. <https://doi.org/10.29040/budimas.v7i2.16999>