

Pengaruh Kualitas Layanan Publik e-NPWP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Serang

The Effect of e-NPWP Public Service Quality on Community Satisfaction in Serang City

Dela Novera¹, Gustav Bagus Herlamban¹, Nayla Anggun Pratiwi¹, Rivaldo¹, Syifa Nurul Khaid¹

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Pamulang, Banten, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Vol. 2, No. 1

Hal: 1 - 10

Diterbitkan : Juni 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan publik berbasis digital melalui sistem e-NPWP terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Serang. Permasalahan penelitian berangkat dari masih ditemukannya kendala dalam pemanfaatan layanan e-NPWP, seperti keterbatasan pemahaman pengguna, gangguan sistem, serta persepsi terhadap keamanan data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 415 responden wajib pajak orang pribadi di Kota Serang yang dipilih menggunakan teknik stratified random sampling. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator kualitas layanan yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan sistem, serta indikator kepuasan masyarakat. Data dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hubungan antara variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan publik e-NPWP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan e-NPWP, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital perpajakan sangat penting dalam mendukung kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan publik di era pemerintahan digital.

Kata Kunci: e-government, e-NPWP, Kualitas Layanan publik, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik Digital.

Abstract

This study aims to analyze the effect of digital public service quality through the e-NPWP system on public satisfaction in Serang City. The research problem arises from several challenges in the implementation of e-NPWP services, including limited user understanding, system disturbances, and concerns regarding data security. This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 415 individual taxpayers in Serang City selected using stratified random sampling. The research instrument was developed based on service quality indicators consisting of ease of use, response speed, flexibility, and system security, as well as indicators of public satisfaction. Statistical analysis was applied to examine the relationship between the variables. The results indicate that the quality of e-NPWP public services has a positive and significant effect on public satisfaction. Higher perceived service quality leads to a higher level of satisfaction among service users. This study concludes that improving the quality of digital tax services is essential to enhance public satisfaction and to support the effectiveness of public service delivery in the era of digital governance.

Keywords: e-government, e-NPWP, Digital Public Service,

Korespondensi

E-mail: delanovera022@gmail.com

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam pembiayaan pembangunan nasional. Untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pajak, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan modernisasi sistem pelayanan, salah satunya melalui penerapan layanan publik berbasis elektronik (*e-government*) seperti e-NPWP. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara daring tanpa perlu mendatangi kantor pelayanan pajak. Modernisasi ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang mendorong perubahan pada sistem administrasi perpajakan. Pada salah satu penelitian, *e-registration* dalam pelayanan pajak merupakan bentuk peningkatan efektivitas administrasi publik, di mana efisiensi waktu, kemudahan akses, dan transparansi menjadi indikator penting dalam penilaian kualitas layanan (Husaini, 2015).

Namun, efektivitas tersebut masih menghadapi tantangan seperti stabilitas jaringan internet, kompleksitas pengisian formulir, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur digitalisasi pajak. Sejalan dengan itu, (Syafariani, F., Nadeak, R., & Ukur, 2012) menegaskan bahwa sistem *e-registration* memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan ini diukur berdasarkan empat indikator utama model (DeLone & McLean, 2003), yaitu: (1) *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), (2) *Response Time* (Kecepatan Akses), (3) *Flexibility* (Fleksibilitas Penggunaan), dan (4) *Security* (Keamanan Sistem). Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa ketika masyarakat merasa pelayanan publik cepat, mudah diakses, dan aman, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

Secara teoretis, implementasi teknologi ini tidak hanya soal digitalisasi alat, tetapi menyangkut peningkatan kualitas layanan (*service quality*) itu sendiri. Menurut (Indrajit, 2002) *e-government* bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, sejalan dengan teori *New Public Service* (NPS) yang menekankan fokus birokrasi pada pelayanan warga negara (*serving*). Keberhasilan sistem e-NPWP pada akhirnya ditentukan oleh sejauh mana sistem tersebut mampu menciptakan kepuasan masyarakat (*citizen satisfaction*), yaitu kondisi di mana kinerja layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan pengguna (Parasuraman et al., 1985). Kepuasan ini diukur menggunakan pendekatan integrasi antara model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) dan konsep kepuasan pengguna digital (DeLone & McLean, 2003)), yang meliputi kesesuaian harapan, persepsi kemudahan, serta rasa percaya (*trust*) terhadap layanan digital DJP.

Pentingnya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan ini didukung oleh Tjiptonono (2008) yang menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan keamanan sistem, semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Hal ini diperkuat oleh penelitian (A. Yani Kosali & Yulia Fitri, 2025) yang menemukan bahwa aspek kualitas sistem dan keamanan merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan pemerintah. Meskipun demikian, terdapat kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini. Berbeda dengan penelitian (Satriadi, 2017) yang meneliti pelayanan pajak konvensional di SAMSAT, serta penelitian (A. Yani Kosali & Yulia Fitri, 2025) yang berfokus pada implementasi teknis *e-registration* secara kualitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara empiris pengaruh kualitas layanan digital e-NPWP terhadap kepuasan masyarakat di tingkat daerah, khususnya Kota Serang.

Berdasarkan fenomena kendala teknis di lapangan yang dikaitkan dengan urgensi pelayanan publik tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan publik e-NPWP terhadap tingkat

kepuasan masyarakat Kota Serang. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan sejauh mana kualitas layanan digital yang disediakan oleh DJP berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pajak elektronik, serta menjadi dasar bagi perbaikan sistem pelayanan publik di era digital. Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa dimensi kualitas layanan digital (kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, dan keamanan) memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi evaluasi empiris bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyempurnakan sistem pelayanan publik berbasis elektronik.

Metodologi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang biasanya menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan data serta memakai analisis data yang bersifat kuantitatif (menggunakan perhitungan angka) dan statistik untuk tujuan menjawab hipotesis yang telah ditentukan (Sugiono, 2017). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kota Serang, dengan jumlah populasi tercatat sebanyak 78.729 wajib pajak. Mengingat jumlah populasi yang besar, penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 5% (Arikunto, 2010). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh ukuran sampel minimal sebanyak 399,6 yang kemudian dibulatkan menjadi 400 responden untuk memudahkan analisis. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non-Probability Sampling dengan pendekatan *Incidental Sampling*. Teknik ini dipilih karena efisiensi dalam survei elektronik, di mana siapa saja wajib pajak di Kota Serang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti atau mengakses tautan kuesioner dan memenuhi kriteria (pernah menggunakan layanan e-NPWP), dijadikan sebagai responden.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner tertutup secara daring (*online*) sebagai teknik pengumpulan datanya. Instrumen kuesioner disusun menggunakan Skala Likert 5 poin, mulai dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skor 5 (Sangat Setuju). Kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang mengukur indikator variabel kualitas layanan serta variabel kepuasan masyarakat. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang diadopsi dari model DeLone & McLean serta SERVQUAL (DeLone & McLean, 2003). Rincian indikator dan item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen penelitian.

Variabel	Indikator	Kode	Item Pernyataan
Kualitas Layanan (KL) => Variabel X	<i>Ease of Use</i>	KL 1	Saya tidak kesulitan saat mengisi data dalam sistem e-NPWP.
	<i>Response Time</i>	KL 2	Sistem e-NPWP jarang mengalami gangguan atau <i>error</i> .
	<i>Flexibility</i>	KL 3	Sistem e-NPWP dapat diakses kapan saja (24 jam).
	<i>Security</i>	KL 4	Saya yakin data pribadi saya aman dalam sistem e-NPWP.

		KL 5	Saya percaya bahwa sistem e-NPWP bebas dari penyalahgunaan data.
Kepuasan Masyarakat (KM) => Variabel Y	Kesesuaian Harapan	KM 1	Saya merasa puas karena kemudahan sistem e-NPWP membantu saya memenuhi kewajiban pajak dengan lebih cepat dan efisien.
	Kemudahan & Kenyamanan	KM 2	Saya merasa nyaman karena sistem e-NPWP dapat diakses kapan saja tanpa batas waktu.
	Kepercayaan	KM 3	Saya percaya terhadap keamanan dan keandalan sistem e-NPWP sehingga puas dengan pelayanannya.

Teknik Analisis Data Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian atau *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam memprediksi model struktural dengan ukuran sampel yang fleksibel dan tidak memerlukan asumsi normalitas data yang ketat. Tahapan analisis data meliputi: (1) Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) untuk menguji validitas (*Convergent & Discriminant Validity*) dan reliabilitas (*Cronbach's Alpha & Composite Reliability*) instrumen; serta (2) Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) untuk menguji hipotesis penelitian melalui nilai koefisien jalur (*Path Coefficient*), R-Square, dan uji signifikansi (*Bootstrapping*) (Anggraini et al., 2020).

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Profil demografi responden dalam penelitian ini disajikan secara rinci pada Tabel 2. Berdasarkan data yang diperoleh dari 415 responden, komposisi berdasarkan jenis kelamin terlihat relatif seimbang, di mana responden laki-laki berjumlah 211 orang (51%) dan perempuan 204 orang (49%). Hal ini memastikan bahwa perspektif gender terwakili dengan baik. Tinjauan dari aspek usia, mayoritas responden didominasi oleh kelompok usia produktif muda, yaitu rentang 17–25 tahun sebanyak 232 orang (56%), diikuti oleh rentang usia 25–50 tahun sebanyak 175 orang (42%). Sementara itu, latar belakang pekerjaan responden menunjukkan variasi yang cukup merata; Pegawai Negeri dan Pegawai Swasta memiliki proporsi yang sama besar (masing-masing 29%), disusul oleh Wiraswasta (28%). Keberagaman demografis ini mengindikasikan bahwa data penelitian cukup komprehensif dalam merefleksikan persepsi masyarakat wajib pajak di Kota Serang. Pada Tabel 2 ditunjukkan data profil demografi responden.

Tabel 2. Profil demografi responden

Kategori	Sub-Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	211	51%
	Perempuan	204	49%
Usia	17-25 Tahun	232	56%
	25-50 Tahun	175	42%
	> 50 Tahun	8	2%
Pekerjaan	Pegawai Negeri	121	29%
	Swasta	121	29%
	Wiraswasta	118	28%

Secara keseluruhan, karakteristik demografi responden dalam penelitian ini menunjukkan variasi yang cukup baik dari segi jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang representatif terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Serang terhadap permasalahan transportasi yang diteliti.

Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai kualitas instrumen penelitian dalam mengukur konstruk yang diteliti. Penilaian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, yang bertujuan memastikan bahwa indikator yang digunakan benar-benar mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap indikator mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan akurat dengan menggunakan nilai *outer loading* pada ukuran. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *loading factor* $\geq 0,70$, yang menunjukkan adanya tingkat korelasi yang kuat antara indikator dan konstruk yang diukurnya sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Ketentuan ini sejalan dengan pendapat (Chin & Dibbern, 2010) yang menyatakan bahwa nilai *outer loading* sebesar 0,70 atau lebih mencerminkan validitas indikator yang baik dalam analisis *Partial Least Squares* (PLS). pada penelitian ini dilakukan analisis dengan *validitas outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE).

Validitas konvergen dari model pengukuran dinilai melalui kriteria Outer Loadings (Koefisien Muatan Luar). Kriteria yang digunakan adalah bahwa setiap indikator harus memiliki nilai Outer Loading minimal $>0,7$. Sedangkan *Average Variance Extracted* (AVE) digunakan untuk melihat sejauh mana suatu konstruk mampu menjelaskan indikator-indikator yang membentuknya. Nilai AVE yang baik menunjukkan bahwa indikator lebih banyak dijelaskan oleh konstruk dibandingkan oleh kesalahan pengukuran. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila nilai AVE lebih besar dari 0,5. Berdasarkan hasil penelitian, nilai AVE pada seluruh variabel telah memenuhi kriteria tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam penelitian ini memiliki validitas konvergen yang baik dan layak digunakan dalam analisis lanjutan (Chin & Dibbern, 2010). Pada Tabel 3 ditunjukkan data Uji Validitas Instrumen Penelitian.

Tabel 3 Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Outer Loading	EVE	Keterangan
Kualitas Layanan (KL)	PX1	0.846	0.646	Valid
	PX2	0.812		Valid
	PX3	0.746		Valid
	PX4	0.828		Valid
	PX5	0.784		Valid
Kepuasan Masyarakat (KM)	PY1	0.876	0.763	Valid
	PY2	0.865		Valid
	PY3	0.879		Valid

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kualitas Layanan Publik e-NPWP (KL) dan Kepuasan Masyarakat (KM) memiliki nilai *loading factor* > 0.70, dengan Indikator Variabel Independen (KL) mencakup dan KL1 (0.846), KL2 (0.812), LK3 (0.746), LK4 (0.828), LK5 (0.784). Sementara itu, indikator Variabel Dependen (KM) terdiri dari KM1 (0.876), KM2 (0.865), dan KM3 (0.879). Karena semua indikator memiliki nilai Outer Loading yang memenuhi kriteria, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid secara konvergen. Selain itu, nilai AVE untuk Variabel Dependen (KM) adalah 0.76, sementara nilai AVE untuk Variabel Independen (KL) adalah sekitar 0.65. Karena kedua nilai AVE tersebut melebihi ambang batas 0.5, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel laten dinyatakan valid secara konvergen (Chin & Dibbern, 2010).

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian menggunakan parameter *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (Chin & Dibbern, 2010). Pada Tabel 3 ditunjukkan hasil uji reabilitas pada penelitian ini.

Tabel 3. Uji reabilitas			
Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
KL	0.863	0.901	Reliabel
KM	0.845	0.906	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian, nilai Cronbach's Alpha untuk Variabel Independen (KL) adalah sekitar 0.87. Sementara itu, nilai Cronbach's Alpha untuk Variabel Dependen (KM) adalah sekitar 0.85. Oleh karena nilai Cronbach's Alpha untuk kedua variabel (KL dan KM) melebihi batas yang disyaratkan yaitu 0.7, maka dapat disimpulkan bahwa konstruk Variabel Independen (KL) dan Variabel Dependen (KM) memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan konsisten untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut. Sedangkan nilai Composite Reliability untuk Variabel Independen (KL) adalah sekitar 0.9. Demikian pula, nilai Composite Reliability untuk Variabel Dependen (KM) juga berada pada kisaran 0.9. Karena nilai Composite Reliability untuk kedua konstruk telah melampaui ambang batas 0.7, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan konsistensi internal yang memadai.

Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk mengetahui kekuatan hubungan antarvariabel laten serta kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Evaluasi ini meliputi analisis koefisien jalur (path coefficient), koefisien determinasi (R-square), dan ukuran efek (f-square). Hasil pemodelan PLS yang dilakukan menggunakan *software* SmartPLS ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Hasil pemodelan PLS

a. Koefisien Jalur (Path Coefficient)

Hasil analisis PLS menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur antara kualitas layanan publik e-NPWP (KL) terhadap kepuasan masyarakat (KM) sebesar 0,854. Nilai ini bersifat positif dan menunjukkan hubungan yang kuat, yang berarti semakin baik kualitas layanan e-NPWP, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna (Chin, 1998) dan (Hair et al., 2019).

b. Koefisien Determinasi (R-Square) dan Ukuran Efek (F-Square)

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, sedangkan F^2 menunjukkan besarnya pengaruh substantif variabel tersebut (Chin & Dibbern, 2010). Pada Tabel 4 ditunjukkan hubungan hasil evaluasi koefisien Determinasi dan ukuran efek.

Tabel 4. Hasil evaluasi koefisien Determinasi dan ukuran efek.

Hubungan Variabel		R^2	Kategori	F^2	Kategori
Kualitas Layanan (KL)	→Kepuasan Masyarakat (KM)	0.730	Kuat	2.704	Kuat

Nilai R-square untuk variabel kepuasan masyarakat (KM) sebesar 0,730. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 73% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas layanan publik e-NPWP, sedangkan sisanya 27% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Menurut kriteria (Chin, 1998), nilai R-square sebesar 0,67 atau lebih dikategorikan sebagai hubungan yang kuat. Oleh karena itu, nilai R-square sebesar 0,730 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dan baik. Sedangkan hasil pengujian f-square menunjukkan nilai sebesar 2,704 untuk pengaruh variabel kualitas layanan publik e-NPWP (KL) terhadap kepuasan masyarakat (KM). Menurut Garson (2016), nilai f-square sebesar 0,35 sudah termasuk kategori pengaruh kuat. Dengan demikian, nilai f-square sebesar 2,704 menunjukkan bahwa kualitas layanan e-NPWP memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat.

c. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Temuan

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan signifikansi pengaruh antar variabel dengan melihat nilai koefisien jalur (*Path Coefficient*), *T-Statistic*, dan *P-Values* melalui

prosedur *bootstrapping* (Chin & Dibbern, 2010). Hasil pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Pengujian hipotesis			
Variabel	Koefisien (β)	T Statistic	P Values
Kualitas Layanan (KL) →Kepuasan Masyarakat (KM)	0.854	38.057	0.000

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian menunjukkan nilai T-statistics sebesar 38,057, yang jauh lebih besar dari nilai T-tabel sebesar 1,96 pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai P-values sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu Hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas layanan publik e-NPWP terhadap kepuasan masyarakat di Kota Serang ditolak. Hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan publik e-NPWP terhadap kepuasan masyarakat di Kota Serang. Temuan ini memperkuat teori kualitas layanan yang menyatakan bahwa layanan publik yang efektif, efisien, dan mudah diakses melalui sistem digital akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan e-NPWP menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Serang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik e-NPWP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Serang. Nilai koefisien jalur yang tinggi serta R-square sebesar 0,730 membuktikan bahwa kualitas layanan digital, yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan sistem, mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan e-NPWP, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan stabilitas sistem, kemudahan antarmuka, serta keamanan data guna mendukung efektivitas pelayanan publik berbasis digital dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perpajakan elektronik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- A. Yani Kosali, & Yulia Fitri. (2025). Penerapan Sistem E-Registration Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. *JIADS (Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan)*, 20(1), 1–15. <https://www.ejournal-satyanegara.ac.id/index.php/satyanegara/article/view/101>
- Anggraini, N. N. P., Muchsin, S., & Suyeno. (2020). Implementasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak (Studi Tentang Pelaporan Pajak Tahunan Berbasis Electronic Filing Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara). *Jurnal Respon Publik*, 14(5), 26–33.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates.
- Chin, W. W., & Dibbern, J. (2010). An introduction to a permutation based procedure for multi-group PLS analysis. *Journal of Industrial Management & Data Systems*, 110(3), 456–473. <https://doi.org/10.1108/02635571011032108>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Garson, G. D. (2016). *Partial least squares: Regression and structural equation models*. Statistical Associates Publishing.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government*. Sage Publications.
- Husaini, E. P. W. S. K. A. (2015). Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-registration. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 6(2), 1–7. <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/208>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Kosali, A., & Fitri, A. (2025). Implementasi e-registration dalam pelayanan perpajakan berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45–60.
- Kusuma, H. (2023). Analisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan digital perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 14(2), 112–125.
- Mulyadi, D. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan masyarakat*. Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–369. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>
- Siahaan, R., & Andry, J. F. (2024). Digitalisasi pelayanan publik melalui e-government di sektor perpajakan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(1), 23–35.
- Sugiono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Syafariani, F., Nadeak, R., & Ukur, J. D. (2012). Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Cimahi. *Jurnal Gaung Informatika*, 12–25.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran*. Andi Offset.