

**KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN DI BADAN
PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

ARTIKEL ILMIAH

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

RIRIN SUSANTI
NIM : 2018110702

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS
SURABAYA
2021**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

NAMA : Ririn Susanti
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 16 September 1999
NIM : 2018110702
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Di
Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 27 Agustus 2021

Dosen Pembimbing
Tanggal : 27 Agustus 2021

(Dr. Kautsar Riza Salman,SE.,MSA.,AK)(Kartika Marta Budiana S.S.,M.Pd)

NIDN: 07261177702

NIDN: 0713038801

**KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN DI BADAN
PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

Ririn Susanti

2018110702

e-mail : 2018110702@students.perbanas.ac.id

**TAXPAYER SATISFACTION ON SERVICES IN THE REGIONAL TAX
SERVICE AGENCY OF SIDOARJO REGENCY**

RIRIN SUSANTI

2018110702

Email : 2018110702@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The Sidoarjo Regency Regional Tax Service Agency is a Sidoarjo Regency Government Agency tasked with assisting the Regent in carrying out supporting functions of government affairs in the financial sector in regional tax services. This study aims to determine the satisfaction of taxpayers with local tax services provided by the Regional Tax Service Agency of Sidoarjo Regency. The research method used is descriptive analysis. Collecting research data using interview, observation, and questionnaire/questionnaire techniques. The results of this study were obtained from questionnaire data distributed to 15 visiting taxpayers. The result is that 80% of taxpayers are satisfied with the local tax services provided by the Regional Tax Service Agency of Sidoarjo Regency while 20% are not satisfied with the local tax services provided by the Regional Tax Service Agency of Sidoarjo Regency. Taxpayers are satisfied with the services provided by the Regional Tax Service Agency of Sidoarjo Regency in terms of several aspects, namely, the first type of local tax service is complete. Second, the mechanism of the regional tax service process at the Regional Tax Service Agency of Sidoarjo Regency is good. Third, the quality of service provided is good. Finally, the facilities and infrastructure used are quite complete.

Keywords : Taxpayer satisfaction, Service, BPPD Sidoarjo Regency

LATAR BELAKANG

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2021). Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan sebagai

perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas. Jika

kinerja memenuhi harapan pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah memakainya. Indikator-indikator dari kepuasan konsumen, yaitu: kesediaan untuk melakukan pembelian kembali atau tetap menggunakan produk/jasa, menyatakan hal yang positif tentang produk/jasa, kesediaan untuk meyakinkan kepada teman atau keluarga untuk menggunakan produk/jasa, dan kesediaan untuk tetap menggunakan produk/jasa tersebut walaupun banyak produk/jasa lain yang sejenis (Tumbel, 2016). Jadi kepuasan yang didapat bisa dilihat dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka hasil yang didapat pelanggan tidak puas. Begitu sebaliknya jika kinerja sudah memenuhi harapan maka hasil yang didapat pelanggan akan merasa puas. Dan jika kinerja melebihi batas harapan maka hasil yang didapat pelanggan akan sangat puas. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2020 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur penunjang Urusan Pemerintahan Daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Selain itu Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo juga memiliki tugas pokok yaitu membantu Bupati dalam

melaksanakan sebagian fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan dalam pelayanan pajak daerah (JDIH, 2021).

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 10 berbunyi “Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat” (KEMENKEU, 2021). Sehingga Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo melayani beberapa jenis pembayaran Pajak Daerah, yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, dan Pajak Air Tanah. Serta BPHTB dan PBB juga termasuk pembayaran pajak yang diterima oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Maka dari itu peneliti mengkaji tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Jadi peneliti bisa menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah sangat baik atau bahkan sangat buruk .

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui jenis pelayanan pajak daerah yang

diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

2. Untuk mengetahui mekanisme pelayanan pajak daerah pada Badan Pelayanan pajak daerah Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo Diadakannya penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi kembali kinerja para petugas pelayanan agar kedepannya menjadi lebih baik lagi. Serta dapat dijadikan sebagai media kerjasama antara

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya Diadakannya penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi dan atau rujukan untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih dalam lagi tentang kepuasan pelanggan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Serta dapat mengetahui kemampuan, *skill*, keterampilan, dan pengalaman mahasiswa/i dalam membuat laporan penelitian.
3. Bagi Peneliti Diadakannya penelitian ini bermanfaat sebagai sarana menambah, mengkaji, dan membandingkan pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan menerapkan pengetahuan yang didapatkan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya pada Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian (Karlina, 2015). Desain penelitian bertujuan untuk memberi pegangan yang jelas dan terstruktur kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya (Karlina, 2015).

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, metode penulisan yang digunakan oleh penulis yaitu metode penulisan deskriptif. Metode penelitian adalah cara mencari kebenaran dan asas-asas gejala alam, masyarakat atau kemanusiaan berdasarkan disiplin ilmu yang bersangkutan (Santosa, 2015).

Data dan Metode Pengumpulan

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jalan Pahlawan, Pasar Jetis No. 56, Lemah Putro, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, 61213. Waktu penelitian membutuhkan waktu selama 7 hari. Data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer
Data primer ini diambil langsung dari hasil wawancara dengan pihak internal Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yaitu sub bagian umum dan kepegawaian serta petugas pelayanan terkait tentang kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Badan

Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

2. Data Sekunder
Data sekunder ini diambil dari beberapa sumber resmi, seperti: website resmi pajakdaerah.sidoarjokab.go.id/web/ Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, buku, serta beberapa informasi lain dari berbagai sumber internet terkait kepuasan pelayanan.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini. Berikut ini beberapa metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis, sebagai berikut :

1. Wawancara
Menurut Esterberg dalam Sugiyono 2015, wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi mupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Dalam penelitian ini penulis melakukan sesi wawancara terhadap sub bagian umum dan kepegawaian, petugas pelayanan, serta wajib pajak yang bersedia untuk diwawancarai.
2. Observasi
Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau

membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan (Syafnidawaty, 2020). Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi dengan datang langsung ke kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo pada jam operasional pelayanan kantor. Penulis bisa langsung melakukan pengamatan terkait tata cara pelayanan oleh petugas pelayanan yang bertugas sudah sesuai kah dengan SOP yang sudah ditetapkan atau belum sesuai standar SOP yang sudah ditetapkan. Selain melakukan pengamatan kegiatan dengan pegawai pelayanan, penulis juga diselingi dengan menyebarkan angket/kuisisioner yang sudah dibuat kepada Wajib Pajak yang berada ditempat tersebut. Pengamatan ini dilakukan selama 7 hari untuk memperoleh data yang baik dan benar. Kemudian data yang diperoleh dapat dijabarkan dengan hasil pencatatan secara sistematis dan sesuai dengan tahapan-tahapan mengenai permasalahan yang diteliti yaitu kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan kebenaran terkait kepuasan pelayanan

yang didapat oleh wajib pajak.

3. Angket/Kuisisioner

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket/kuisisioner. Angket atau kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Angket tersebut berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden.

Kuisisioner ini akan disebarakan sebanyak 15 dengan link google form : <https://bit.ly/kepuasanwajibpajak> kepada wajib pajak yang berada di sekitar kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Subyek Penelitian

Pada 2007 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mempunyai Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD), dimana didalamnya merupakan gabungan dari :

1. Kas Daerah (KASDA)
2. Bagian Perlengkapan
3. Bagian Keuangan dan,
4. Bagian Pendapatan

Pada akhir Tahun 2007 Badan Pengelolaan Keuangan Daerah berubah menjadi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA)

hingga sekarang DPPKA ini terbentuk karena adanya dasar hukum pembentukan DPPKA adalah PP Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah dengan tujuan melakukan penataan Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Sidoarjo untuk penguatan akuntabilitas kerja.

Pada Tahun 2017 per Januari DPPKA dipecah menjadi dua badan, yaitu Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo dan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Sidoarjo.

VISI DAN MISI

Dalam menjalankan tugasnya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mempunyai visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ingin dicapai, antara lain sebagai berikut :

- a. Visi adalah optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) menunjang penyelenggaraan otonomi daerah.
- b. Misi adalah peningkatan PAD dan pelayanan masyarakat, meningkatkan PAD melalui serangkaian tindakan peningkatan dibidang profesionalisme dan budaya kerja aparat serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Tujuan adalah meningkatkan PAD yang lebih representatif, penetapan target PAD didasarkan Analisa perhitungan potensi

aktual sehingga lebih rasional dan realistis.

- d. Sasaran adalah terapainya target PAD, target PAD yang telah ditetapkan secara realistis dan rasional akan dapat dicapai dengan mengarahkan dan menggerakkan segala sumber seperti personil, sarana/prasarana dan biaya serta dukungan infrastruktur, yang direncanakan dan dilaksanakan secara konsisten, efektif, dan efisien.

PROFIL USAHA

Berikut adalah profil usaha Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo beralamatkan di Jalan Pahlawan, Jalan Pasar Jetis No. 56, Jetis, Lemahputro, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur

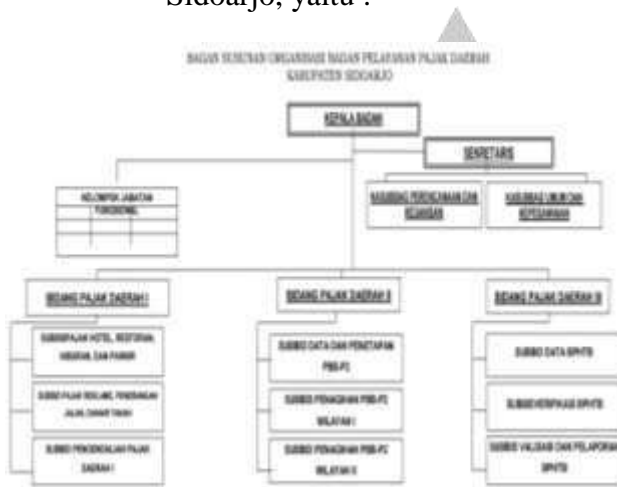


Gambar 4.1 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

STRUKTUR ORGANISASI

Berikut ini struktur organisasi Badan Pelayanan

Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, yaitu :



Gambar 1 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang beralamatkan Jalan Pahlawan, Pasar Jetis No. 56, Lemah Putro, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, 61213. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 15 Wajib Pajak yang datang ke Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian diperoleh dari data primer berupa kuisisioner.

Angket berisikan 18 butir pertanyaan yang disebarakan kepada wajib pajak yang berkunjung ke Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai responden. Setiap butir pertanyaan memiliki 4 (empat) alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (ST), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan oleh penulis melalui wawancara dan kuisisioner yang dibagikan kepada 15 responden Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan link <https://bit.ly/kepuasanwajibpajak>

Berdasarkan presentase diagram diatas dapat dilihat hasilnya menunjuk kan bahwa 60% memilih setuju, 40% memilih sangat setuju, 0% memilih tidak setuju, dan 0% memilih sangat tidak setuju. Berarti dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ada di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah baik.

Jika dilihat dari hasil kuisisioner tersebut maka dapat disimpulkan bahwa menurut wajib pajak pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan. Pertama, penilaian wajib pajak terhadap petugas pelayanan sudah baik karena petugas pelayanan bekerja sesuai SOP yang berlaku. Kedua, penilaian wajib pajak terhadap sarana dan prasarana sudah cukup memadai untuk proses pelayanan pajak daerah. Ketiga, penilaian wajib pajak terhadap penanganan pengaduan sudah baik karena dalam penanganan pengaduan dilakukan dengan cepat dan tanggap.

Selain dari hasil penelitian diaatas menggunakan kuisisioner untuk menentukan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Peneliti juga menjelaskan hasil penelitian terkait mekanisme pelayanan pajak daerah di Badan

Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Penjelasan terkait mekanisme layanan pajak daerah akan dijabarkan menggunakan alur atau bagan.

Berikut ini Alur / bagan mekanisme pelayanan pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo :



Gambar 4.2 Alur/Bagan mekanisme pelayanan pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Pembahasan

Jenis – Jenis Pelayanan Pajak Daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo memiliki 9 (Sembilan) pajak daerah yang berlaku, yaitu BPHTB, PBB, Pajak Air Tanah, Pajak Hiburan, Pajak Hotel, Pajak Parkir, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Reklame, dan Pajak Restoran. Berikut ini jenis-jenis pelayanan dari sembilan pajak daerah tersebut :

Tabel 4.1
Jenis Layanan Pajak Daerah

NO.	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
1.	Pendaftaran objek pajak baru	8 (delapan) jenis pajak daerah selain BPHTB
2.	Mutasi objek pajak / wajib pajak	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
3.	Mutasi gabung / mutasi pecah PBB	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
4.	Pembetulan / keberatan	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
5.	SK NJOP	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
6.	Salinan	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
7.	Pengembalian kelebihan pembayaran (Restitusi)	9 (Sembilan) jenis pajak daerah

NO.	JENIS LAYANAN	KETERANGAN			
			14.	Perpanjangan masa / tahun pajak	Pajak Reklame
8.	Pemindahbukuan	9 (Sembilan) jenis pajak daerah			
			15.	Pemasangan baru	Pajak Reklame
9.	Pengurangan ketetapan	9 (Sembilan) jenis pajak daerah			
			16.	Penyampaian SKPD/SPPT	Pajak Air Tanah, PBB, dan Pajak Reklame
10.	Keringanan (penundaan/angsuran)	9 (Sembilan) jenis pajak daerah			
			17.	Pelaporan SPTPD	Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Parkir, Pajak Hiburan, dan Pajak Penerangan Jalan
11.	Pengurangan / pembebasan sanksi administrasi	9 (Sembilan) jenis pajak daerah			
			18.	Verifikasi	BPHTB
			19.	Validasi	BPHTB
12.	Pembatalan / penghapusan	9 (Sembilan) jenis pajak daerah			
			20.	Tanggapan SPHP	BPHTB
			21.	Pelayanan respon atas pengaduan	9 (Sembilan) jenis pajak daerah
13.	Legalisir	PBB dan Pajak Reklame			

Mekanisme Pelayanan Pajak Daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas dapat diketahui mekanisme pelayanan pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Alur / bagan mekanisme pelayanan pajak daerah pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

1. Wajib pajak / non wajib sebelum mengambil nomor antrian bisa menanyakan terlebih dahulu di bagian informasi / konsultasi. Bagian informasi / konsultasi akan memberikan info terkait pembayaran pajak daerah maupun jenis layanan lainnya yang tersedia di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.
2. Wajib pajak / non wajib pajak datang ke customer service / petugas pelayanan yang sedang bertugas pada saat itu. Wajib pajak / non wajib pajak menyampaikan maksud dan tujuan datang ke Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.
3. Lalu bagian customer service / petugas pelayanan menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan berkas permohonan yang sudah dilampirkan oleh wajib pajak / non wajib pajak. Jika semua berkas sudah lengkap dan sesuai dengan keperluan masing-masing wajib pajak / non wajib pajak akan segera diproses ke bagian kantor.
4. Lalu bagian customer service / petugas pelayanan menyerahkan berkas permohonan wajib pajak / non wajib pajak kepada kepala seksi.
5. Kepala seksi melakukan validasi berkas permohonan yang sudah diajukan oleh wajib pajak / non wajib pajak. Jika tidak ditemukan kesalahan maka akan langsung di rapatkan oleh tim dan akan dilakukan peninjauan lapangan oleh tim. Setelah semua selesai maka kepala seksi memparaf agar SK bisa keluar dan diserahkan kepada kepala bidang.
6. Kepala bidang melakukan disposisi dan validasi SK yang sudah turun dari kepala seksi. Jika semua sudah selesai kepala bidang memparaf SK tersebut sebagai tanda persetujuan. Lalu menyerahkannya kepada kepala badan untuk ditanda tangani.
7. Kepala badan menerima SK dari kepala bidang untuk ditanda tangani yang berarti semua proses sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

8. Setelah mendapat tanda tangan dari kepala badan akan diserahkan kepada customer service / petugas pelayanan untuk diserahkan kepada wajib pajak / non wajib pajak.
9. Customer service / petugas menyerahkan produk layanan sesuai dengan keperluan wajib pajak / non wajib pajak. Serta memberikan print out tunggakan yang harus dibayarkan oleh wajib pajak / non wajib pajak.
10. Terakhir wajib pajak / non wajib pajak melakukan pembayaran tunggakan di Teller.

Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak Daerah Yang Diberikan Oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas dapat diketahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo 80 % merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, sedangkan 20 % merasa belum puas akan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Berarti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah

memberikan yang terbaik pelayanan pajak daerah kepada masyarakat/wajib pajak.

Pertama, merujuk pada petugas pelayanan. Menurut wajib pajak petugas pelayanan sudah bekerja dengan baik. Dalam melayani wajib pajak yang berkunjung petugas pelayanan bekerja dengan ramah, cepat, dan tanggap. Petugas pelayanan juga memiliki skill dalam melayani wajib pajak yang sedang berkunjung. Informasi terkait pajak daerah yang diberikan oleh petugas pelayanan mudah dipahami oleh wajib pajak.

Kedua, merujuk pada sarana dan prasarana yang disediakan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Sarana dan prasarana yang disediakan sudah baik dan sudah cukup lengkap untuk proses pelayanan pajak daerah. Kondisi sarana dan prasarana seperti ac di setiap ruangan yang selalu menyala sampai jam operasional selesai, menggunakan mesin antrian bukan nomor antrian yang terbuat dari kertas, tempat charger hp,wifi di beberapa area kantor, kamar mandi yang bersih, loket pembayaran tidak hanya satu loket saja, ruang tunggu pelayanan, dan masih banyak lagi.

Ketiga, proses layanan pengaduan. Dalam proses layanan pengaduan sudah disediakan dengan cara pengaduan langsung yaitu jangka waktu respon maksimal 4

hari kerja, melalui kotak saran yaitu jangka waktu respon maksimal 4 hari kerja, melalui telepon yaitu jangka waktu respon maksimal 4 hari kerja, serta melalui website resmi yaitu jangka waktu respon maksimal 7 hari kerja.

Selain dari hasil kuisioner diatas terdapat beberapa aspek yang sudah ditinjau oleh peneliti, berikut ini aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo:

1. Etika pelayanan

Etika pelayanan sudah diterapkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo kepada seluruh pegawai. Etika pelayanan yang diterapkan kepada seluruh pegawai ini berguna untuk memberikan citra yang positif terhadap penilaian masyarakat kepada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Dengan begitu memberikan *feedback* yang baik antara Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan masyarakat. Berikut ini etika pelayanan yang diterapkan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Ikhlas dalam memberikan pelayanan dan tidak mengharap balas jasa

3. Bersikap hormat, santun, dan ramah
4. Bersikap tegas, cermat, handal, tidak memberikan pelayanan yang berlarut-larut dan mempersulit
5. Bersikap jujur, terbuka dan responsive terhadap kritik, saran, keluhan, laporan/pengaduan serta pendapat baik yang berasal dari dalam lingkungan instansi maupun masyarakat luas
6. Mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) kepada masyarakat

Apabila pegawai/petugas di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo terdapat laporan pelanggaran kode etik maka akan dikenai sanksi berupa :

1. Sanksi moral berupa permohonan maaf secara lisan dan/ atau tertulis atau pernyataan penyesalan kepada wajib pajak
2. Hukuman disiplin berupa pemberhentian dari petugas pelayanan maupun berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 dalam hal terjadi pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil

Dengan diterapkannya etika pelayanan dan pemberian sanksi apabila terjadi pelanggaran memberikan

Pengaduan melalui telepon	Buku pengaduan	Max 4 hari kerja
Website resmi BPPD	Buku pengaduan	Max 7 hari kerja

citra positif instansi. Wajib pajak/masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo dan akhirnya memberikan *feedback* yang baik pula.

2. Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah tersedia sarana dan prasarana.

3. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan Untuk

Mekanisme pengaduan pengunjung :

1. Kotak saran dibuka setiap hari kerja di akhir pelayanan oleh petugas pengaduan. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam buku pengaduan.
2. Pengaduan melalui telepon dicatat dalam buku pengaduan.
3. Dari semua pengaduan yang masuk melalui dari berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam buku

memperoleh umpan balik dari masyarakat atas fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo informasi,saran/tanggapan/pendapat, complain/pengaduan. Adapun mekanisme dan penyelesaian penanganan pengaduan serta rekapitulasi aduan.

Tabel 4.1

Pengaduan Pengunjung Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Pengaduan Pengunjung Di Loket Pendaftaran		
Sarana Pengaduan	Pencatatan	Jangka Waktu Respon
Pengaduan langsung	Buku pengaduan	Max 4 hari kerja
Kotak saran	Kotak saran	Max 4 hari kerja

pengaduan oleh Koordinator Pelayanan, kemudian dilaporkan kepada Sekretaris BPPD.

4. Sekretaris menindaklanjuti pengaduan, membahas dan menyelesaikan Bersama bidang terkait dan melaporkan kepada Kepala BPPD.
5. BPPD menyampaikan informasi penyelesaian pengaduan kepada wajib pajak.
6. Pengaduan secara langsung di meja informasi akan dicatat

dalam buku pengaduan oleh pengunjung.

7. Pengaduan melalui website resmi BPPD/Lapor akan dibahas oleh Tim Pengelola Website untuk ditindaklanjuti.

Dengan diberinya layanan pengaduan, saran, dan masukan dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai wadah atau tempat untuk menyampaikan pendapatnya berupa kritikan maupun saran yang membangun mengenai pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Yang Diberikan Oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo 80 % merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, sedangkan 20 % masih belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Dapat dilihat dari beberapa prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditinjau oleh penulis, maka berikut ini prinsip-prinsip

pelayanan yang telah ditinjau penulis yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo :

a. Kesederhanaan

Dalam pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo harus memenuhi prinsip kesederhanaan. Prinsip kesederhanaan ini dapat

diartikan sebagai suatu prosedur pelayanan publik yang diselenggarakan secara mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil dari responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sangat mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Prosedur layanan pajak daerah sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Prosedur layanan juga sudah tersedia dan bisa diakses oleh wajib pajak sehingga mempermudah proses layanan pajak daerah. Maka dari itu proses pelayanan pajak bisa berjalan dengan cepat tanpa berbelit-belit.

b. Kejelasan dan Kepastian

Dalam pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo harus memenuhi prinsip kejelasan dan kepastian. Prinsip kejelasan dan kepastian ini dapat diartikan sebagai

prosedur pelayanan persyaratan dan penjelasan kepada wajib pajak. Persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo berupa persyaratan administratif. Dalam menentukan persyaratan administratif yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan kejelasan dan kemudahan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil dari responden menyatakan bahwa persyaratan administratif di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah jelas. Persyaratan administratif tersebut bisa diakses oleh wajib pajak di web yang telah disediakan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Sehingga wajib pajak bisa tahu dengan jelas tentang persyaratan administratif dalam proses layanan pajak daerah.

c. Keamanan

Dalam pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo harus memenuhi prinsip keamanan. Prinsip keamanan dapat diartikan sebagai proses dan hasil pelayanan memiliki kepastian hukum dan rasa aman. Berdasarkan hasil dari responden menyatakan bahwa keamanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah

baik. Dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang diberikan sudah cukup lengkap dan cukup memadai sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

d. Keterbukaan

Dalam pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo harus memenuhi prinsip keterbukaan. Prinsip keterbukaan dapat diartikan sebagai masyarakat/wajib pajak mudah memahami proses pelayanan.

Berdasarkan hasil dari responden menyatakan bahwa petugas pelayanan sudah melaksanakan prinsip keterbukaan dengan baik. Seperti pada saat melakukan proses pelayanan pajak daerah petugas pelayanan memberikan informasi terkait gambaran prosedur pelayanan pajak daerah kepada wajib pajak. Dengan melakukan hal seperti itu tidak ada hal yang ditutup-tutupi oleh petugas pelayanan kepada wajib pajak. Sehingga wajib pajak paham akan proses pelayanan pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

e. Ketepatan waktu

Dalam pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo harus memenuhi prinsip ketepatan waktu. Prinsip ketepatan waktu dapat diartikan sebagai pelayanan terhadap masyarakat/wajib pajak dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka penulis telah mencapai beberapa tujuan atas penelitian yang dilakukan. Berikut ini tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, antara lain :

Tujuan penelitian yang pertama yaitu untuk mengetahui jenis-jenis layanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian yang kedua yaitu untuk mengetahui mekanisme atau tata cara terkait layanan pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian yang ketiga yaitu untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian yang terakhir yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis pada Tugas Akhir ini terdapat beberapa hal :

Pertama, beberapa jenis layanan pajak daerah yaitu : pendaftaran objek pajak baru, mutase objek

pajak/wajib pajak, mutasi gabung/mutasi pecah PBB, pembetulan/keberatan, SK NJOP, salinan, pengembalian kelebihan pembayaran (restitusi), pemindahbukuan, pengurangan ketetapan, keringanan (penundaan/angsuran), pengurangan /pembebasan sanksi administrasi, pembatalan/penghapusan, legalisir, perpanjangan masa/tahun pajak, pemasangan baru, penyampaian SKPD/SPPT, pelaporan SPTPD, verifikasi, validasi, tanggapan SPHP, pelayanan respon atas pengaduan.

Kedua, mekanisme proses layanan pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Berikut ini mekanisme proses layanan pajak daerah, yaitu : pertama, wajib pajak maupun non wajib pajak datang mengambil antrian di loket antrian yang sudah disediakan. Lalu wajib pajak maupun non wajib pajak setelah mengambil antrian menurut jenis pajak daerahnya, menunggu untuk dipanggil ke bagian customer service/petugas pelayanan. Setelah dipanggil ke bagian customer service/petugas pelayanan wajib pajak maupun non wajib pajak menyerahkan berkas permohonan dan persyaratan lainnya yang sesuai dengan keperluannya. Setelah itu customer service/petugas pelayanan mengecek kelengkapan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan yang diajukan apakah sesuai atau belum sesuai. Setelah semua berkas yang di cek sudah memenuhi kriteria yang sudah ditentukan petugas pelayanan memberikan berkas tersebut kepada kepala seksi untuk dilakukan validasi dan tinjau lapangan. Setelah selesai

kepala seksi memberikan hasilnya kepada kepala bidang untuk diproses pengajuan pembayaran pajak. Jika semua sudah tidak terjadi masalah maka kepala bidang meminta tanda tangan SK pengajuan pembayaran pajak kepada kepala badan. Setelah disetujui dan ditanda tangani oleh kepala badan maka diserahkan kepada kepala seksi dan kepala seksi menyerahkan kepada customer service/petugas pelayanan. Terakhir customer service/petugas pelayanan memberikan print out tunggakan pembayaran pajak daerah kepada wajib pajak maupun non wajib pajak untuk melakukan pembayaran di teller yang sudah disediakan.

Ketiga, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Berikut ini aspek-aspek kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang ditinjau oleh penulis, yaitu : pertama, aspek etika pelayanan. Kedua, aspek sarana, prasarana dan/atau fasilitas. Ketiga, aspek pengaduan, saran, dan masukan.

Keempat, kualitas pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Untuk mengetahui kualitas pelayanan apakah sudah baik atau bahkan buruk terdapat beberapa prinsip pelayanan yang sudah ditinjau oleh penulis, yaitu : prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan dan kepastian, prinsip keamanan, prinsip keterbukaan, dan prinsip ketepatan waktu.

Saran

Dalam Tugas Akhir ini penulis memberikan saran yang

diharapkan dapat dijadikan masukan yang ditujukan kepada penelitian selanjutnya supaya menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik lagi. Berikut ini saran yang diberikan oleh penulis, yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebaiknya tidak menggunakan topik pembahasan yang sama sehingga nanti judul Tugas Akhir akan berbeda dari peneliti sebelumnya. Apabila ingin mengambil topik pembahasan yang sama dengan peneliti sebelumnya sebaiknya menggunakan kebijakan atau peraturan terbaru yang berlaku pada saat melakukan penelitian. Selanjutnya jika ingin mencari objek penelitian dan tempat penelitian sebagai bahan referensi Tugas Akhir sebaiknya mencari lebih dari satu tempat. Dikarenakan untuk mempermudah peneliti selanjutnya apabila terjadi penolakan pengajuan penelitian ditempat tersebut terutama pada kondisi pandemi saat ini.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa hambatan pada saat melaksanakan penelitian dan supaya peneliti selanjutnya dapat berjalan dengan baik dan dapat meminimalisir hambatan tersebut. Adapun implikasi penelitian dari penulis sebagai berikut :

1. Untuk Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Jika ditinjau dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pelaksanaan pelayanan pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Walaupun masih terdapat sedikit permasalahan saat melakukan proses layanan dengan masyarakat / wajib pajak. Sebaiknya pegawai maupun petugas pelayanan lebih bertanggung jawab lagi akan tugasnya. Sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan

pahaman antara pegawai maupun petugas pelayanan dengan wajib pajak.

2. Untuk Masyarakat / Wajib Pajak

Jika ditinjau dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis wajib pajak yang berkunjung di Badan Pelayanan Pajak Sidoarjo sudah baik. Walaupun masih ada beberapa wajib pajak telat membayarkan tunggakan pajak daerahnya. Serta pada saat pengumpulan berkas-berkas pengajuan pembayaran pajak daerah masih terdapat kekeliruan bahkan kelengkapannya pun masih kurang. Jadi sebaiknya wajib pajak sebelum berkunjung membaca lebih dulu persyaratan apa saja yang diperlukan saat akan membayar pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sehingga proses layanan pajak daerah dapat berjalan lancar sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ciputra, U. (2015, Juli 7). *Pengertian Pelayanan Prima / Service Excellent*. Retrieved from <http://ciputraceo.net/>
- Drs. H. Achmad Batinggi, M. d. (2014). *Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. Manajemen Pelayanan Umum*, 1.3.
- Drs. Puji Santosa, M. (2015). *METODE PENELITIAN SASTRA. METODE PENELITIAN SASTRA*, 15.
- Ekonomi, G. (2020, Desember 8). *Pengertian Analisis Data*. Retrieved April 25, 2021, from <https://sarjanaekonomi.co.id/>
- Inka Janita Sembiring . (2014, Oktober 1). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3. Retrieved Agustus 3, 2021, from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/>
- Ir. Armeini Uha Satari, M. (2016). *Pengertian dan Tujuan serta Tipe dan Struktur Organisasi Sosial. Pengertian dan Tujuan serta Tipe dan Struktur Organisasi Sosial*, 1.18. Retrieved Mei 3, 2021, from pustaka.ut.ac.id
- JDIH, S. (2021, April 22). *JDIH Kabupaten Sidoarjo*. Retrieved from <http://jdih.sidoarjokab.go.id/>
- Karlina, B. (2015). *PENGARUH MANAJEMEN FASILITAS TERHADAP MUTU LAYANAN DIKLAT. PENGARUH MANAJEMEN FASILITAS TERHADAP MUTU LAYANAN DIKLAT*, 43.
- KBBI. (2021, APRIL 22). *KBBI*. Retrieved from <https://kbbi.web.id/pu> as
- KBBI. (2021, April 22). *KBBI*. Retrieved from <https://kbbi.web.id/>

- KEMENKEU, D. (2021, April 22). *Undang-Undang Republika Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Retrieved from DJPK KEMENKEU: <http://www.djpk.kemenukeu.go.id/>
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ekonomi Universitas Esa Unggul Volume 7 Nomor 2*, 114.
- Setiawan, S. (2021, Maret 13). *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan, Fungsi, Konsep, Karakteristik, dan Contoh*. Retrieved from <https://www.gurupendidikan.co.id/>
- Suwandi, E. (2019, Januari 10). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT. Retrieved Mei 5, 2021, from jurnal.untan.ac.id
- Syafnidawaty. (2020, November 10). *Observasi*. Retrieved April 24, 2021, from [Observasi: https://raharja.ac.id/](https://raharja.ac.id/)
- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 4.
- UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS SURABAYA. (2020/2021). *BUKU PEDOMAN PENULISAN DAN PENILAIAN TUGAS AKHIR DIPLOMA*. SURABAYA: UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS SURABAYA. Retrieved JULI 21, 2021