



### Pendampingan Administrasi Perpajakan dan Literasi Layanan Digital DJP melalui Program KKN-Profesi di KPP Pratama Makassar Selatan

Andi Indah Lestari<sup>1\*</sup>, Reza Fadrianti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

\*andiindahlestari.dty@uim-makassar.ac.id

#### **Abstract**

*Community service through the Professional Community Services Program (KKN-Profesi) is an implementation of the Tri Dharma of Higher Education aimed at strengthening collaboration between academic institutions and public service organizations. This program was conducted at KPP Pratama Makassar Selatan, a technical unit of the Directorate General of Taxes under the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia. The program aimed to support tax administrative services, improve administrative efficiency, and enhance taxpayers' digital tax literacy. The methods employed included administrative assistance, document archiving and digitalization, taxpayer assistance in utilizing digital tax services, and participation in tax education activities. The results indicate that the program contributed to improved administrative efficiency, more systematic document management, and increased taxpayers' understanding of digital tax services.*

**Keywords:** community service; KKN-Profesi; tax administration; digital tax services

#### **Abstrak**

Pengabdian kepada masyarakat melalui Program Kuliah Kerja Nyata-Profesi (KKN-Profesi) merupakan implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan memperkuat kolaborasi antara institusi akademik dan organisasi pelayanan publik. Kegiatan ini dilaksanakan di KPP Pratama Makassar Selatan sebagai unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Program ini bertujuan untuk mendukung pelayanan administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi administrasi, serta meningkatkan literasi digital perpajakan wajib pajak. Metode pelaksanaan meliputi pendampingan administrasi, pengarsipan dan digitalisasi dokumen, pendampingan wajib pajak dalam pemanfaatan layanan perpajakan digital, serta partisipasi dalam kegiatan edukasi perpajakan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program ini berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi administrasi, penataan dokumen yang lebih sistematis serta peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap layanan perpajakan digital.

**Kata Kunci:** pengabdian kepada masyarakat; KKN-Profesi; administrasi perpajakan; layanan digital

## **PENDAHULUAN**

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu pilar utama dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan institusi. Melalui program Kuliah Kerja Nyata-Profesi (KKN-Profesi), mahasiswa diberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam lingkungan kerja profesional, khususnya pada instansi pemerintah, sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan akademik.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peran strategis dalam pengelolaan penerimaan negara melalui sistem perpajakan. KPP Pratama Makassar Selatan sebagai unit pelaksana teknis DJP memiliki tugas memberikan pelayanan, pengawasan, dan edukasi kepada wajib pajak. Seiring dengan modernisasi administrasi perpajakan, DJP mengembangkan berbagai layanan digital yang menuntut peningkatan literasi digital dari masyarakat.

Pelaksanaan KKN-Profesi di KPP Pratama Makassar Selatan menjadi bentuk pengabdian masyarakat yang berfokus pada pendampingan administrasi perpajakan

serta peningkatan literasi layanan digital DJP. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan kesadaran perpajakan masyarakat.

## METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan pada tahun 2025 selama kurang lebih tiga bulan melalui Program KKN-Profesi dengan pendekatan partisipatif dan aplikatif. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan meliputi:

1. Pendampingan Administrasi Perpajakan

Mahasiswa terlibat langsung dalam kegiatan administrasi harian, seperti pengelolaan surat masuk dan keluar, pencatatan dokumen, serta dukungan layanan administrasi di lingkungan KPP.

2. Pengarsipan dan Digitalisasi Dokumen

Kegiatan ini mencakup pemilahan arsip aktif dan tidak aktif, penginputan data arsip, serta pemindaian dokumen guna mendukung sistem arsip digital.

3. Pendampingan Layanan Digital DJP

Mahasiswa memberikan pendampingan kepada wajib pajak dalam penggunaan layanan digital DJP, termasuk aktivasi akun dan pemanfaatan aplikasi perpajakan berbasis digital.

4. Edukasi dan Sosialisasi Pajak

Kegiatan edukasi dilakukan melalui keterlibatan dalam kegiatan sosialisasi dan pelayanan informasi perpajakan kepada masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat melalui Program KKN-Profesi di KPP Pratama Makassar Selatan menghasilkan beberapa capaian utama. Pendampingan administrasi perpajakan yang dilakukan mahasiswa berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai, khususnya dalam pengelolaan surat masuk dan keluar, pencatatan dokumen administrasi, serta dukungan layanan administratif lainnya.

Kegiatan pengarsipan dan digitalisasi dokumen menghasilkan sistem pengelolaan arsip yang lebih tertata dan sistematis. Dokumen administrasi yang sebelumnya dikelola secara manual mulai dikelompokkan berdasarkan jenis dan periode waktu, serta sebagian telah dialihmediakan ke bentuk digital. Digitalisasi dokumen memudahkan proses pencarian data, meningkatkan akurasi pengelolaan arsip, serta mengurangi risiko kerusakan dan kehilangan dokumen (Direktorat Jenderal Pajak, 2022).

Selain itu, pendampingan layanan digital Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman wajib pajak. Wajib pajak memperoleh pengetahuan praktis terkait pemanfaatan layanan perpajakan berbasis digital dan menunjukkan peningkatan kemandirian dalam mengakses layanan tanpa ketergantungan penuh pada petugas.

## Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan administrasi dan literasi layanan digital DJP merupakan bentuk pengabdian yang relevan dengan kebutuhan instansi dan masyarakat. Peningkatan efisiensi administrasi yang terjadi sejalan dengan kebijakan modernisasi administrasi perpajakan yang menekankan efektivitas kerja, transparansi, dan pemanfaatan teknologi informasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2022). Digitalisasi arsip yang dilakukan selama kegiatan KKN-Profesi mendukung reformasi birokrasi di lingkungan DJP, khususnya dalam pengelolaan data dan dokumen administrasi. Sistem pengarsipan yang tertata dengan baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas institusi pemerintah (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2020; Widodo, 2018).

Peningkatan literasi digital perpajakan wajib pajak menjadi capaian penting dalam kegiatan ini. Transformasi layanan perpajakan berbasis digital menuntut pemahaman masyarakat agar layanan dapat dimanfaatkan secara optimal. Pendampingan langsung dan aplikatif terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan wajib pajak, sejalan dengan pendekatan pembelajaran kontekstual yang menekankan praktik langsung (Sugiyono, 2019).

## KESIMPULAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat melalui KKN-Profesi di KPP Pratama Makassar Selatan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi administrasi perpajakan dan literasi layanan digital DJP. Pendampingan administrasi dan digitalisasi dokumen mendukung penataan arsip yang lebih sistematis, sementara pendampingan layanan digital meningkatkan kemandirian dan pemahaman wajib pajak.

Program ini juga menjadi sarana pembelajaran kontekstual bagi mahasiswa dalam menerapkan kompetensi akademik di lingkungan kerja profesional. Oleh karena itu, kegiatan KKN-Profesi berbasis pendampingan administrasi dan literasi digital perpajakan layak dikembangkan secara berkelanjutan dan direplikasi pada instansi pelayanan publik lainnya.

Dengan demikian, Program KKN-Profesi berperan strategis sebagai jembatan antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). Modernisasi administrasi perpajakan. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2020). Reformasi perpajakan nasional. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian pendidikan. Alfabeta.
- Widodo, J. (2018). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Gava Media.