

## ABSTRAK

Penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto. Masalah utama yang diidentifikasi adalah adanya tantangan komunikasi antara petugas dan wajib pajak yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berpotensi merugikan negara. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan software NVivo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek komunikasi interpersonal menurut Joseph A. Devito seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan perasaan positif memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang efektif antara petugas dan wajib pajak. Aspek keterbukaan dan perasaan positif paling dominan dalam membangun kepuasan wajib pajak, diikuti oleh empati dan sikap mendukung. Penelitian ini menyarankan peningkatan pelatihan komunikasi bagi petugas serta pengumpulan *feedback* dari wajib pajak untuk meningkatkan kualitas layanan di KPP Pratama Purwokerto.

**Kata kunci:** komunikasi interpersonal, kepuasan wajib pajak, pelayanan.