

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB
PAJAK (NPWP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA
PASAR REBO, JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh :
Miftahul Fiqriah
1601085085**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

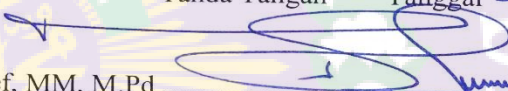
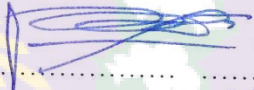
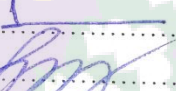
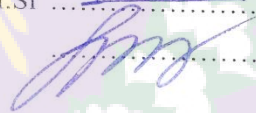
Judul Skripsi : Penerapan Pengurusan Surat menggunakan Sistem Buku Agenda
di Kantor Kecamatan Bojonggede Bogor

Nama : Nafiah Rizkia Fuatin
NIM : 1601085103

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai saran
penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Hari : Sabtu
Tanggal : 15 Agustus 2020

Tim Penguji

Nama Jelas	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua merangkap Penguji I : Drs. H. M. Jamil Latief, MM, M.Pd		24/8/20
Sekretaris : Dr. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd		27/8/20
Pembimbing I : Dr. H. Syuaiban Muhammad, M.Si		27/8-20
Penguji II : Moh. Suspendi, SE, M.Pd		27/8/20

Disahkan oleh,
Dekan,


Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd
NIDN. 0317126903

ABSTRAK

Miftahul Fiqriah : 1601085085. “*Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo*”. Skripsi. Jakarta : Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan ,Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pelayanan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasar Rebo Jakarta Timur. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi ,wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi tehnik untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data ,penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan publik berdasarkan kualitas pelayanan di KPP Pratama Pasar Rebo Jakarta sudah di menerapkan dimensi *Tangible* ,*Reliability* ,*Responsiveness* *Assurance* dan *Empathy* beserta indokatornya. Walaupun masih di temukan kendala seperti sistem yang terkadang mengalami down. Namun untuk yang lainnya sudah terpenuhi seperti fasilitas sarana dan prasarana yang telah mendukung dalam kegiatan pelayanan ,penampilan petugas yang rapih ,bersih serta sopan ,kehandalan serta daya tanggap petugas dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak yang sudah cukup bagus, kepedulian petugas kepada wajib pajak yang datang untuk melakukan pelayanan ,pemberian jaminan seperti jaminan keamanan ,kepastian baiaya yang dapat memberikan kepercayaan wajib pajak kepada petugas pelayanan di KPP Pratama Pasar Rebo Jakarta.

Kata kunci : *Pelayanan Publik ,Kualitas Pelayanan Publik ,Wajib Pajak*

ABSTRAC

Miftahul Fiqriah: 1601085085. *"Public Services in Making Taxpayer Identification Numbers (NPWP) at the Tax Office (KPP) Pratama Pasar Rebo"*. Essay. Jakarta: Economic Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Prof. Muhammadiyah University. DR. HAMKA, 2020.

This study aims to determine the quality of public services in NPWP services at the Pratama Pasar Rebo Tax Office (KPP) in East Jakarta. This research method is a descriptive study with a qualitative approach. Data collection was done by using observation, interview and documentation techniques. Researchers used source triangulation and technical triangulation to check the validity of the research data. Data analysis in this study used three components consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of this study indicate that public services based on service quality at KPP Pratama Pasar Rebo Jakarta have implemented the dimensions of *Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance and Empathy* along with their indicators. Although there are still problems such as the system which sometimes experiences downtime. But for others it has been fulfilled such as facilities and infrastructure that have supported service activities, the appearance of officers who are neat, clean and polite, reliability and responsiveness of officers in providing services to taxpayers that are quite good, the care of officers to taxpayers who come to perform services, providing guarantees such as security guarantees, certainty of costs that can give taxpayers confidence to service officers at KPP Pratama Pasar Rebo Jakarta.

Keywords: *Public Service, Quality of Public Service, Taxpayer*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian	6
C. Pertanyaan Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus	10
1. Pengertian Pelayanan Publik	10
2. Tujuan Pelayanan Publik	12
3. Kualitas Pelayanan Publik	13
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17
5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	18
6. Jenis Pelayanan Publik	21
7. Asas Pelayanan Publik	22
8. Standar Pelayanan Publik	24

9. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	25
B. Penelitian yang Relevan	26

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Alur Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Latar Penelitian	34
D. Metode dan Prosedur Penelitian	35
E. Peran Peneliti.....	36
F. Data dan Sumber Data	36
G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	38
H. Teknik Analisis Data	41
I. Pemeriksaan Keabsahan Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	45
B. Prosedur Memasuki Setting Penelitian.....	51
C. Temuan Penelitian	52
1. Tangible (Bukti Fisik).....	54
2. Resliability (Kehandalan)	58
3. Responsiveness (Daya Tanggap).....	61
4. Assurance (Jaminan).....	66
5. Empathy (Empati)	69
D. Pembahasan.....	71
1. Tangible (Bukti Fisik).....	71
2. Resliability (Kehandalan)	76
3. Responsiveness (Daya Tanggap).....	79
4. Assurance (Jaminan).....	84
5. Empathy (Empati).....	87

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	90
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga

efektivitas suatu pemerintahan sangat ditentukan dari baik buruknya pelayanan publik yang diberikan. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang

maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi. Hal-hal demikian yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Markus Kaunang ,dkk : 2012)

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih adanya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Oleh karena itu Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai salah satu penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan

publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini tidak menutup kemungkinan di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo ,Jakarta Timur.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo merupakan salah satu perusahaan yang menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang perpajakan. Seperti pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) , permohonan Electronic Filling Identification Number (EFIN) dan lain sebagainya.

Berdasarkan berita yang di lansir di www.pajak.go.id tentang masih di temukannya beberapa kantor pelayanan pajak yang belum memiliki pelayanan publik yang baik. Sebagian masyarakat juga masih ada yang menganggap NPWP hanya sebatas kartu sebagai pelengkap persyaratan administrasi saja tanpa mau mempelajari hak dan kewajiban yang melekat pada kartu NPWP tersebut.

Berdasarkan hal tersebut ,untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang yang berkualitas bukan merupakan hal yang sederhana karena dibutuhkan dukungan baik dari segi aspek kepemimpinan ,perencanaan ,organisasi ,manajemen SDM ,penganggaran ,dan lain-lain serta selalu mengadakan evaluasi secara berkesinambungan terhadap hasil pencapaian kinerja sebelumnya. Dengan menjalankan fungsi dan tugas yang dimiliki akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas. Penulis tertarik untuk mengetahui lebih banyak mengenai tentang pelayanan publik di Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur Penulis tertarik untuk meneliti dan membahas lebih lanjut dan menyajikan dalam bentuk skripsi dengan judul :

PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PASAR REBO, JAKARTA TIMUR

B. Fokus dan subfokus Penelitian

Dalam penelitian Pelayanan Publik ini peneliti akan memfokuskan pada pelayanan publik di Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur dengan sub fokus sebagai berikut :

- a. Bukti langsung/berwujud (tangibles) pelayanan publik Umum di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo. Jakarta Timur
- b. Kehandalan (reliability) pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo, Jakarta Timur
- c. Daya tanggap (responsiveness) pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo ,Jakarta Timur
- d. Jaminan (assurance) pelayanan publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo, Jakarta Timur
- e. Empati (empaty) pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo ,Jakarta Timur

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya ,maka peneliti mencoba merangkum pertanyaan apa saja yang akan di lakukan selama peneitian baerlangsung :

1. Apakah Bukti Langsung atau berwujud (Tangibles) sudah menunjang dalam proses pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo?
2. Bagaimana Pihak Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo Jakarta Timur dalam memberikan Keandalan (Reliability) kepada masyarakat dalam mengurus perizinan ?
3. Bagaimana Daya Tanggap (Responsiveness) yang diberikan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo, Jakarta Timur kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan ?
4. Apakah Jamninan (Assurance) yang diberikan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan?
5. Bagaimana Empati (Empathy) yang diberikan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan?

D. Tujuan Penelitian

Merujuk pada permasalahan yang telah dikemukakan di atas ,maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Tangibles (Bukti Langsung/berwujud) sudah menunjang dalam proses pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo
2. Untuk mengetahui Reliability (Kahandalan) pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo kepada masyarakat dalam mengurus perizinan
3. Untuk mengetahui Responsiveness (Daya Tanggap) yang di berikan pihak Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat dalam mengurus perizinan
4. Untuk mengetahui Assurance (Jaminan) yang di berikan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo kepada masyarakat dalam mengurus perizinan
5. Untuk mengetahui Empathy (Empati) yang di berikan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo kepada masyarakat dalam mengurus perizinan

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Pendidikan Ekonomi untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi Bidang Administrasi Perkantoran.

b. Bagi program studi Pendidikan Ekonomi FKIP UHAMKA

Dengan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan sebagai bahan pemberian wawasan yang luas sehingga dapat dijadikan sebagai bacaan atau acuan bagi mahasiswa bila menghadapi masalah yang sama dalam penelitian yaitu “Pelayanan Publik Dalam Pembuatan NPWP di KPP Pratama Pasar Rebo, Jakarta”

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo

Sebagai bahan masukan guna menganalisa pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat, diharapkan dapat memberikan ide positif, jelas dan sistematis sehingga dapat menjadi pertimbangan dan bahan perbaikan lebih baik lagi dan lagi dalam memberikan layanan publik sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan sebagai bahan pemberian pengetahuan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya bila menghadapi masalah yang sama dalam melakukan penelitian akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Mukarom Zaenal, Laksana Muhibudin Wijaya. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : CV PUSTAKA SETIA
- Kasmir (2017). *Customer Service Excellent*. Depok : PT. RAJAGRAFINDO PERSADA
- Silalahi, U.dan Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Bandung : IPDN PRESS.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Penerbit Ombak
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gava Media
- Mulyadi, D., Afandi, M.N.,dan Gedeona, G.T. (2016). *Administrasi Publik untul Pelayanan Publik*. Bnadung : ALFABETA
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Rukayat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Jurnal Ilmiah (JIMIA)* , 2, 56
- www.pajak.go.id
- <https://klikpajak.id/blog/berita-pajak/ketahui-pengertian-fungsi-manfaat-dan-arti-kode-npwp-secara-lengkap/>
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*
- Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2009 Pasal 3 Tujuan dari pelayanan publik*
- Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009*