

**PENERAPAN ASAS *PROFESIONALISME* OLEH APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGURUSAN NPWP DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA GORONTALO**

Oleh

CINDY BUNGA IRIANA

NIM : 271412033

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum



**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2016**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Cindy Bunga Iriana
Nim : 271412033
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Agama : Islam
Tempat Tgl/Lahir : Nabire, 22 Februari 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Angkatan : 2012

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Universitas Negeri Gorontalo, merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan ilmiah dan buku pedoman karya tulis ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Apabila skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima dan sanksi lainnya sesuai peraturan perundang-undangan berlaku.

Gorontalo, Februari 2016

Cindy Bunga Iriana

NIM. 271412033

Lembar Persetujuan Pembimbing

**PENERAPAN ASAS *PROFESIONALISME* OLEH APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGURUSAN NPWP DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh

Cindy Bunga Iriana

NIM : 271412033

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Prof. Dr. JOHAN JASIN, SH., MH

NIP. 195406251981021001

Pembimbing II

NOVENDRI M. NGGILU, SH., MH

NIP. 198911272014041001

Mengetahui

Ketua Jurusan

SUWITNO YUTYE IMRAN, SH., MH

NIP. 198306222009121004

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

**PENERAPAN ASAS *PROFESIONALISME* OLEH APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGURUSAN NPWP DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA GORONTALO**

Oleh

Cindy Bunga Iriana

NIM : 271412033

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari / tanggal : Kamis, 17 Maret 2016

Waktu : 09.30 Wita

Penguji :

1. **Nirwan Junus, SH.,MH**
NIP. 196906022000032001

2. **Zamroni Abdussamad, SH.,MH**
NIP. 197007122003121002

3. **Prof. Dr. Johan Jasin, S.H.,MH**
NIP. 195406251981021001

4. **Novendri M. Nggilu, SH.,MH**
NIP. 198911272014041001

Gorontalo, Februari 2016

**DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Mohamad Rusdiyanto U. Puluhulawa, SH.,M.Hum
NIP. 197011051997031001

ABSTRAK

CINDY BUNGA IRIANA, 271412033, *“Penerapan Asas Profesionalisme Oleh Aparat Sipil Negara Dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan NPWP Di KPP Pratama Gorontalo”* Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, 2016. Pembimbing I : **Prof. Dr. JOHAN JASIN, SH., MH** dan Pembimbing 2 **Bapak NOVENDRI M. NGGILU, SH., MH**,

Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif yaitu dimana setelah semua data terkumpul, maka dilakukan pengolahan, penganalisan dan pengkonstruksian data secara menyeluruh, sistematis dengan menjelaskan hubungan antara berbagai jenis data. Data dari penyebaran kuesioner dianalisa melalui tabel distribusi frekuensi dan dianalisa menurut keterangan responden, dalam hal ini jumlah responden 37 orang yaitu masyarakat dan wawancara dengan 3 orang, data dari hasil wawancara akan diuraikan.

Berdasarkan hasil penelitian dan dilanjutkan dengan menganalisa data yang diperoleh dengan menjelaskan dan merumuskan, maka diperoleh hasilnya yaitu profesionalisme pegawai KPP Pratama Gorontalo perlu ditingkatkan lagi, hal ini dilihat dari pelayanan publik yang diberikan dan tingkat pendidikan yang minim. Hal ini terbukti dari tanggapan responden dari masyarakat menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan masih lamban, dan tanggapan responden dari pegawai KPP Pratama Gorontalo menyadari bahwa tingkat pendidikan masih minim dan sangat setuju dengan dilakukannya upaya-upaya yang diberikan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Kata kunci : **Profesionalisme, Pelayanan Publik, Pegawai KPP Pratama Gorontalo.**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu lelah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.S AL-INSYIRAH 6-7)

Jangan pikirkan kegagalan kemarin, sukses pasti diraih selama semangat itu masih ada

(Bunga)

Sembah sujudku kepada Allah SWT atas ridho-Nya, kupersembahkan karya ini sebagai dharma baktiku kepada kedua orang tuaku tercinta (Ayahanda Hoki Olli dan Ibunda Lisna Nalole S.Pd. M.Pd) yang telah membesarkanku dengan segenap cinta, kasih sayang yang tidak pernah putus-putusnya, selalu sabar mendidik serta mendoakan keberhasilan studiku.

Untuk kakakku satu-satunya (Suci Monalisa Olli) yang selalu mendoakan dan memberiku motivasi.

Sahabat-sahabatku seperjuangan yang tidak pernah lelah meraih sukses, khususnya dalam menyelesaikan studi. (Dhea, Wulan dan Mila).

ALMAMATERKU TERCINTA

TEMPAT AKU MENIMBA ILMU

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas taufik dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan karya tulis dalam bentuk skripsi dengan judul **“Penerapan Asas *Profesionalisme* Oleh Aparatur Sipil Negara Dalam Peningkatan Pengurusan NPWP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti diperhadapkan pada berbagai hambatan dan tantangan, namun berkat motivasi dan kontribusi yang diberikan dari berbagai pihak, **terutama pembimbing 1 Bapak Prof. Dr. JOHAN JASIN, SH., MH dan pembimbing 2 Bapak NOVENDRI M. NGGILU, SH., MH**, maka semua hambatan dan tantangan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya serta ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hi. Syamsu Qamar Badu, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Mahaludin Baruadi, M.Si selaku Wakil Rektor I Universitas Negeri Gorontalo.
3. Bapak Eduart Wolok, ST,.MT, selaku Wakil Rektor II Universitas Negeri Gorontalo.

4. Bapak Dr. Fence M. Wantu, SH.,MH, selaku Wakil Rektor III Universitas Negeri Gorontalo.
5. Bapak Prof. Dr. Hi. Hasanuddin Fatsah, M.Hum, selaku Wakil Rektor IV Universitas Negeri Gorontalo.
6. Bapak Moh. Rusdiyanto U. Puluhulawa, SH.,MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
7. Bapak Zamroni Abdussamad, SH.,MH, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
8. Ibu Lisnawati Badu, SH.,MH, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
9. Bapak Weny A. Dunga, SH.,MH, selaku wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
10. Bapak Suwitno Y. Imran , SH., MH selaku Ketua Jurusan Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
11. Bapak Aten Karim, Amd dan Bapak Sudirman Wantu, S.Pd, selaku operator prodi yang selalu memberikan informasi yang berhubungan dengan penyelesaian skripsi.
12. Seluruh staf Dosen dan Tata Usaha di lingkungan Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
13. Bapak M. Natsir M, SE, selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Gorontalo.

14. Seluruh pegawai KPP Pratama Gorontalo, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
15. Keluarga yang selalu memberi semangat, mulai dari oma tersayang serta tante-tanteuku yaitu Cii, Cili, dan Tuti.
16. Teman-teman rumahku yang selalu menghibur ketika menyusun skripsi, Oto, Julio, Bimbim, dan Zorro.
17. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Ilmu Hukum Angkatan 2012 Kelas G dan teman-teman Kosentrasi Hukum Tata Negara.
18. Teruntuk Ka Wawan, orang kedua setelah orangtua yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa tiada manusia yang sempurna didunia ini, karena itu pasti tulisan ini mempunyai kekurangan, akan tetapi apa yang tertulis dalam skripsi ini merupakan kebahagiaan bagi penulis karena merupakan sebuah karya yang di harapkan bermanfaat bagi semua kalangan. Saran dan kritik di perlukan untuk menyempurnakan karya ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Gorontalo, Februari 2016

Cindy Bunga Iriana

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lemabar Pengesahan.....	iv
Abstrak.....	v
Abstract.....	vi
Motto dan Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4.Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Konsep Good Governance.....	10
2.1.1. Sejarah Kelahiran Azas-Azas Umum Pemerintahan Yang Layak (AAUPL) Di Indonesia.....	21
2.1.2. Peristilahan Azas-Azas Umum Pemerintahan Yang Layak (AAUPL).....	24
2.1.3. Azas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) Menurut UU. RI. Nomor 28 Tahun 1999.....	27

2.1.4. Fungsi dan Arti Penting Azas-Azas Pemerintah Yang Layak (AAUPL).....	29
2.1.5. Sumber Daya Manusia Aparatur dan Konsep Good Governance.....	30
2.2. Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil.....	38
2.2.1. Profesionalisme.....	38
2.2.2. Pegawai Negeri Sipil.....	41
2.2.3. Pengertian Pegawai Pajak.....	41
2.2.4. Definisi Pajak.....	42
2.2.5. Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil.....	43
2.3. Pelayanan Publik.....	44
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	44
2.3.2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	46
2.3.3. Prinsip Pelayanan.....	48
2.3.4. Dasar Hukum Pelayanan Prima.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1. Jenis Penelitian.....	51
3.2. Lokasi penelitian.....	51
3.3. Populasi dan Sampel.....	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5. Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Unggulan Bidang Perpajakan....	56
4.2. Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah.....	62
4.2.1. Penyajian Data Tentang Penerapan Asas Good Governance Oleh Aparatur Sipil	

Berdasarkan Jawaban Responden.....	63
4.4. Analisis Data Tentang Penerapan Profesionalisme Oleh Aparat Sipil Negara Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.....	80
4.5. Penerapan Good Governance Oleh Aparatur Sipil Negara di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.....	83
4.6. Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.....	84
4.7. Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk meningkatkan Profesionalitas Dan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil	85
BAB V PENUTUP.....	93
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel :

1. Jumlah Pegawai Dan Tingkatan Pendidikan KPP Pratama Gorontalo.....	5
2. Data Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo Dalam 3 (tiga) Tahun Terakhir.....	6
3. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Sikap Ramah Dan Sopan Pegawai Dalam Melayani.....	63
4. Distribusi Jawaban berdasarkan Pegawai Cepat Tanggap Atas Keluhan Dan Kesulitan Yang Dialami Oleh Masyarakat.....	64
5. Distribusi Jawaban Berdasarkan Pegawai Memberikan Informasi Dan Penjelasan dengan Jelas Yang Mudah Dimengerti Serta Memberikan Solusi Kepada Masyarakat.....	65
6. Distribusi Jawaban Berdasarkan Sosialisasi Pajak yang Dilakukan Kantor Pajak Setempat.....	66
7. Distribusi Jawaban Berdasarkan Kinerja Pegawai KPP Pratama Gorontalo Sesuai Dengan Peraturan yang Berlaku.....	67
8. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimintai Pembayaran Tambahan/jasa Oleh Pegawai KPP Pratama Gorontalo.....	68
9. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Diperlakukan Adil Di KPP Pratama Gorontalo.....	68
10. Distribusi Jawaban Berdasarkan Pegawai KPP Pratama Gorontalo Berada Di tempat pada saat dibutuhkan.....	69
11. Distribusi Jawaban Berdasarkan Pelayanan Yang Diberikan Berbelit-belit.....	70

12. Distribusi Jawaban Berdasarkan Aparat Menjanjikan Batas Waktu Penyelesaian Pada Saat Pelayanan.....	70
13. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Waktu yang Dhabiskan Mengurus NPWP di KPP Pratama Gorontalo.....	71
14. Distribusi Jawaban Berdasarkan Aparat Aktif Dalam menanggapi Kebutuhan Masyarakat.....	72
15. Distribusi Jawaban Berdasarkan Aparat Sudah Tepat Sasaran Dan Tepat Guna Dalam Menjalankan Tugas dan Fungsinya.....	73
16. Distribusi Jawaban Berdasarkan Program Kerja Yang Di Buat KPP Pratama Gorontalo..	74
17. Distribusi Jawaban Berdasarkan Peningkatan Kualitas Pegawai.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Klasifikasi Pegawai KPP Pratama Gorontalo
2. Permohonan Kuesioner yang disebarakan pada masyarakat
3. Permohonan kuesioner yang disebarakan pada pegawai KPP Pratama Gorontalo