



PERSPEKTIF

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

Analisis Profesionalisme Pegawai dalam Pelayanan Wajib Pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang

Analysis of Employee Professionalism in Taxpayer Services at the Office of the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province UPT PPD Sidikalang

Marihot Baktiar Purba¹⁾, Heri Kusmanto²⁾* & Warjio²⁾

1) Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

2) Departemen Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 26 Agustus 2021; Direview: 11 November 2021; Disetujui: 29 Desember 2021

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis profesionalisme pegawai dan kendalanya dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode-penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Perizinan Pada pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. Hasil penelitian didapatkan bahwa Pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang masih kurang profesional dalam pelayanan wajib pajak sehingga kurang mendukung terhadap aktivitas masyarakat. Faktor kendala profesionalisme pegawai pada instansi tersebut adalah pegawai pada instansi melakukan pekerjaan lebih dominan karena ingin mendapatkan penghasilan besar, mengambil kesempatan untuk melakukan pelanggaran jika terdapat kemungkinan tidak diketahui atasan, pegawai belum menyadari sepenuhnya bahwa citra instansi melekat pada diri masing-masingdan sebagian besar pegawai tidak bersedia mendengar keluhan masyarakat di luar jam kerja, padahal selama jam kerja pegawai tersebut juga terlihat selalu sibuk sehingga sangat sedikit kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya.

Kata kunci: Analisis; Profesionalisme Pegawai; Pelayanan Wajib Pajak.

Abstract

This study aims to determine and analyze the professionalism of employees and their obstacles in the service of taxpayers at the Office of the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province UPT PPD Sidikalang. In order to answer and find solutions to problems, this research will use qualitative research methods. With this qualitative approach, the researcher went directly to the field to examine the object of his study and held direct interaction with the community aimed at obtaining in-depth information about the Analysis of Employee Professionalism in Licensing Services at the Office of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province UPT PPD Sidikalang. The results of the study found that employees at the Office of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province UPT PPD Sidikalang were still less professional in taxpayer services so they were less supportive of community activities. Factors constraining the professionalism of employees at the agency are employees at the agency doing more dominant work because they want to get a big income, taking the opportunity to commit violations if there is a possibility that their superiors don't know it, employees are not fully aware that the image of the agency is attached to each and most of the employees are not aware of it. willing to listen to public complaints outside of working hours, even though during working hours the employee also seems to be always busy so there is very little opportunity for the community to submit their complaints.

Keywords: Analysis; Employee Professionalism; Taxpayer Services.

How to Cite: Purba, M.B., Kusmanto, H., & Warjio. (2022). Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. PERSPEKTIF, 11(2): 417-427

*Corresponding author:

E-mail: herikusmanto@staff.uma.ac.id

ISSN [2085-0328](https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5718) (Print)

ISSN 2684-9305(Online)

PENDAHULUAN

Pemerintah melaksanakan beberapa fungsi dalam menjalankan roda pemerintahan, yang secara umum terdiri dari, fungsi pembangunan (*development function*), fungsi perlindungan (*protection function*), dan fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*). Ketiga fungsi tersebut merupakan fungsi yang paling mendasar dan sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan umum.

Namun demikian dari ketiga fungsi tersebut, fungsi pelayanan publik merupakan fungsi paling fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Fungsi pelayanan tersebut diemban dan dilaksanakan oleh aparatur sipil negara, khususnya pegawai negeri sipil sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Hal tersebut dinyatakan secara jelas dalam pasal 11 huruf b Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa: pegawai aparatur sipil negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Dalam pasal 2 dinyatakan bahwa penyelenggaraan kebijakan dan manajemen ASN berdasarkan pada asas: a. kepastian hukum; b. profesionalitas; c. proporsionalitas; d. keterpaduan; e. delegasi; f. netralitas; g. akuntabilitas; h. efektif dan efisien; i. keterbukaan; j. nondiskriminatif; k. persatuan dan kesatuan; l. keadilan dan kesetaraan; dan m. kesejahteraan. Selanjutnya dalam Pasal 12 menyatakan pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal ini menunjukkan tugas pelayanan publik oleh aparatur sipil negara harus dilakukan secara profesional, jujur, adil, dan bebas dari pengaruh golongan dan partai politik.

Secara teoritis dinyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan publik. (Emilia et al., 2019; Pasaribu et al., 2020; Samosir et al., 2021). Dengan demikian kualitas layanan berhubungan dengan kemampuan suatu instansi pemerintah untuk memberikan

layanan yang baik atau yang memuaskan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan dikatakan berkualitas apabila instansi pemerintah dapat memenuhi menyediakan layanan publik sesuai dengan harapan atau bahkan dapat melebihi harapan masyarakat (Jamaluddin, 2011; Rambe et al., 2016; Faiz et al., 2020).

Di Indonesia, kualitas pelayanan publik masih jauh dari harapan sehingga banyak masyarakat yang mengeluh jika berurusan dengan pemerintahan. Praktek pelayanan publik di Indonesia masih kurang baik karena aparat belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jasa, terkadang terkesan berbelit-belit, aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa, masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya atau mejanya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan, masih ada pegawai yang mementingkan kepentingan pribadi dan terlalu tunduk dengan apa yang diperintahkan pimpinan, dan aparat juga belum tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna jasa. Praktek pelayanan publik yang demikian tentu akan menyulitkan pengguna jasa administrasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap fungsi pelayanan pemerintah (Meo et al., 2021; Fitriati et al., 2021).

Pada sisi lain, terdapat juga kelompok pengguna jasa yang dimudahkan dalam pengurusan administrasi, bahkan dalam beberapa kejadian justru aparatur itu sendiri yang lebih sibuk melengkapi berkas dibanding dengan pengguna jasa. Dalam kondisi ini terdapat kemungkinan berkas-berkas yang tidak layak diterima begitu saja walaupun tidak memenuhi syarat yang ditetapkan. Terdapat praktek diskriminasi dalam pelayanan, entah karena hubungan keluarga atau karena adanya gratifikasi atau karena hal lainnya, tetapi hal tersebut sangat berpotensi merugikan masyarakat dan negara sebagai akibat pelayanan yang tidak profesional dari aparatur negara. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Pattiro pada tahun 2007 dalam Wulan (2016) menunjukkan kecenderungan bahwa pelayanan publik di Indonesia tidak mengalami perubahan ke arah yang lebih baik, sedangkan survei yang diselenggarakan secara serentak oleh Ombudsman pada bulan September hingga November 2013 Indonesia menempati urutan ke 129 dari 183 negara yang

ternilai buruk dalam pelayanan publik, didapatkan bahwa unit pelayanan pada tingkat Dinas Provinsi sebanyak 60,5% berada dalam kategori merah dan unit pelayanan pada tingkat instansi Pemerintah Kota / Kabupaten 55,9% berada dalam kategori merah (Sumber: ombudsman.go.id).

Dari data yang diperoleh sesuai survei Lembaga Ombudsman RI menyimpulkan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Hasil survei menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedangkan kementerian dan lembaga yang berada pada zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen. Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai menyatakan bahwa rendahnya pelayanan publik masih menjadi persoalan terbesar Negara RI, baik di pusat maupun daerah hingga ke pelosok desa, sehingga perlu mendapat perhatian yang serius agar kualitas pelayanan dapat diperbaiki untuk memuaskan harapan publik sebagai pengguna. Oleh karena itu pegawai seharusnya profesional dalam memberikan pelayanan.

Profesionalisme dinyatakan sebagai gambaran mengenai derajat atau tingkat pengetahuan dan tingkat keahlian serta sikap yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat melakukan tugas sesuai dengan profesi atau jabatannya. Profesionalitas merupakan sebutan yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan, menjaga dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Seorang profesional akan lebih mementingkan kualitas pelayanan dalam profesinya dibanding kepentingan lainnya, dan akan selalu menjaga nilai-nilai integritas pribadi sesuai profesi yang dimiliki.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur profesionalisme adalah: keterampilan, pendidikan, pelatihan, otonomi kerja, dan kode etik. Keterampilan mengacu pada pengetahuan seseorang tentang profesinya, pendidikan mencakup semua jenis dan tingkat pendidikan yang diperoleh sesuai dengan profesinya, pelatihan mencakup semua jenis pelatihan dan frekuensi pelatihan yang diterima selama menekuni profesinya, otonomi kerja merupakan gambaran kepercayaan yang

diberikan kepada seseorang dalam bidang profesinya, sedangkan kode etik merupakan pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan dalam melaksanakan profesinya.

Salah satu fungsi pelayanan pemerintah yang sangat penting bagi masyarakat adalah fungsi pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor Samsat. Kantor Samsat yang merupakan bagian struktural dari pemerintahan propinsi memberikan pelayanan pembayaran pajak yang tersebar di beberapa daerah, yang salah satunya adalah Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang melakukan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor untuk daerah Kabupaten Dairi. UPT PPD dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat UPT PPD harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka UPT PPD berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan materi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.

Seiring dengan bertambah banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya di Sidikalang Dairi membuat Kantor

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang kesulitan dalam melayani masyarakat yang berjubel. Ada beberapa permasalahan dalam pemberian pelayanan pada wajib pajak, misalnya: kurangnya pegawai yang langsung melakukan proses pelayanan; masih terlihat pemandangan yang kurang tertib, antrian yang panjang, keluhan masyarakat tentang sarana dan prasarana belum maksimal dalam mendukung proses pelayanan, tidak adanya nomor urut antrian pelayanan, penyelenggaraan pelayanan yang belum berjalan secara maksimal karena penerapan SOP (*Standart Operating Procedure*) seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas dan keadilan yang diterapkan kurang optimal. Dengan demikian pelayanan terhadap wajib pajak yang dilakukan masih kurang memuaskan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang merasa enggan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Sistem pelayanan yang lambat dan sikap petugas yang kurang ramah menyebabkan wajib pajak merasa bosan, dan juga dapat mengganggu aktivitas wajib pajak untuk hal-hal yang lain.

Hasil penelitian Bagiyo Ardananto (2015) dengan judul *Profesionalisme aparat pajak dalam memberikan pelayanan restitusi PPN dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak* : Studi kasus kantor pelayanan pajak perusahaan masuk bursa, diperoleh hasil pemeriksaan pajak di KPP PMB sudah melakukan pelayanan restitusi PPN secara profesional, baik dari segi pemahaman terhadap prosedur pelayanan, kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan peraturan yang ada, dan dari segi ketepatan waktu pelayanan. Sementara itu, tingkat pendidikan berpengaruh kuat dan positif terhadap profesionalisme aparat pajak dalam pelayanan restitusi PPN. Demikian juga dengan pengalaman kerja yang berpengaruh kuat dan positif terhadap profesionalisme aparat pajak.

Hasil penelitian Rani Soraya (2016) dengan judul *Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)*, diperoleh hasil bahwa pegawai sudah masuk dalam kategori profesionalisme, ditunjukkan oleh indikator pada pegawai mempunyai ilmu, pengalaman

serta kecerdasan dan pegawai mempunyai sikap mandiri. Hal ini didukung oleh sikap pegawai untuk usaha bekerja untuk mempunyai pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja yang cukup baik. Sikap yang belum sepenuhnya dimiliki pegawai yang belum masuk kategori profesionalisme adalah indikator pada pegawai mempunyai keterampilan yang tinggi dan pegawai belum berorientasi ke depan. Hal ini dikarenakan masih ada masalah ditemukan dari pelayanan perizinan belum sesuai standar SOP.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis profesionalisme pegawai dan kendalanya dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukanlah cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode-penelitian kualitatif.

Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Kirk dan Miller dalam Moleong (2010) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pengamatan pada manusia di kawasannya sendiri serta berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristiliahannya.

Pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Analisis Profesionalisme Pegawai

Dalam Pelayanan Perizinan Pada pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2010).

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yaitu informan kunci (Kepala UPT PPD Sidikalang), informan utama (Kepala Sub Bagian Tata Usaha) dan informan tambahan (Kepala Seksi Penagihan dan Pengelolaan Tunggakan).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: Wawancara, Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin tentang. Observasi, Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokan data yang diperoleh dari sumber data terkait. Adapun 3 (tiga) komponen analisis data interaktif yang digunakan adalah sebagai berikut: Reduksi Data (*Data Reduction*). Data dilapangan dituangkan dalam uraian atau

laporan yang lengkap dan terinsi. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Penyajian Data (*Data Display*). Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi. Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat sementara waktu. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan ditarik kesimpulan.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi operasional variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-masing agar dapat mempermudah penelitian. Variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan; Profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Wajib pajak adalah orang pribadi dan badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang

Profesionalisme adalah gambaran mengenai derajat atau tingkat pengetahuan dan tingkat keahlian serta sikap yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat melakukan tugas sesuai

dengan profesi atau jabatannya. Indikator yang digunakan untuk mengetahui profesionalisme pegawai dalam penelitian ini adalah sesuai dengan teori yang dinyatakan Mukhtar Lutfi dalam Nurdin dan Adriantoni (2019) adalah: 1) Panggilan hidup yang sepenuh waktu, 2) Pengetahuan dan kecakapan/keahlian, 3) Kebakuan yang universal, 4) Pengabdian, 5) Kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif, 6) Otonomi, 7) Kode etik, dan 8. Klien atau hubungan masyarakat.

Panggilan Hidup Sepenuh Waktu.

Panggilan hidup sepenuh waktu dimaksudkan sebagai adanya keinginan yang kuat pegawai untuk mengabdikan selama masa aktif di instansi. Dalam hal ini pegawai pegawai merasa betah bekerja pada instansi, mencurahkan semua kemampuan dengan baik serta berkeinginan untuk tetap menjadi pegawai instansi sepanjang hidup.

Setiap pegawai sudah memiliki dasar pengetahuan yang baik, dan hal tersebut telah dipersyaratkan sejak awal dimana hanya pegawai yang mempunyai prestasi belajar yang baik yang diterima sebagai pegawai. Disamping itu, pegawai juga harus menguasai pengetahuan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan, sehingga jarang terjadi kesalahan dalam pelayanan wajib pajak. Dengan demikian bahwa pengetahuan dasar pegawai telah cukup memadai sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Kreativitas pegawai pada instansi ini tergolong tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak, hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah mencurahkan semua kemampuannya untuk dapat bekerja dengan baik. Dalam hal ini pegawai selalu bekerja dengan sungguh-sungguh agar pekerjaan cepat selesai tetapi kualitas kerja tetap baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai telah berupaya mencurahkan kemampuan untuk bekerja dengan baik sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pegawai pada instansi tidak mempunyai keinginan untuk dipindahkan ke instansi lain dan tetap ingin selalu bekerja pada instansi

Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. Hal ini karena kepentingan pegawai selalu diperhatikan dengan baik dan terdapat kesempatan yang baik dalam pengembangan karir untuk masa depan. Dengan demikian pegawai berkeinginan untuk selalu bekerja pada instansi sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pengetahuan dan Kecakapan (Keahlian).

Pengetahuan dan keahlian pegawai sangat menentukan terhadap tingkat profesionalisme pegawai. Dalam hal ini pegawai harus mempunyai dasar pengetahuan yang baik untuk menangani pekerjaan, membidangi pekerjaan yang sesuai dengan keahlian, sertamempunyai keahlian yang diperoleh dengan pendidikan khusus.

Setiap pegawai sudah memiliki dasar pengetahuan yang baik, dan hal tersebut telah dipersyaratkan sejak awal dimana hanya pegawai yang mempunyai prestasi belajar yang baik yang diterima sebagai pegawai. Disamping itu, pegawai juga harus menguasai pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan pajak, sehingga jarang terjadi kesalahan dalam pelayanan wajib pajak. Dengan demikian bahwa pengetahuan dasar pegawai telah cukup memadai sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pekerjaan yang ditangani setiap pegawai telah sesuai dengan bidang keahliannya, karena memang penempatan pegawai pada bidang kerja selalu didasarkan pada jenis dan tingkat keahlian yang dimiliki. Artinya bahwa bidang kerja yang ditangani setiap pegawai sudah tepat sesuai dengan kompetensi yang dimiliki masing-masing pegawai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai pada instansi telah membidangi bidang kerja yang sesuai dengan dasar keahliannya sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Setiap pegawai pada instansi telah memperoleh pendidikan khusus sesuai dengan

bidang penempatan kerjanya, dimana setiap pegawai diwajibkan mengikuti diklat. Hal ini karena pegawai tidak dapat hanya mengandalkan pendidikan dasar yang diperoleh dari perguruan tinggi, tetapi juga harus mempunyai pendidikan dengan materi yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai instansi telah menjalani pendidikan khusus sesuai bidang kerjanya sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Kebakuan Yang Universal. Kebakuan yang universal mencakup keyakinan pegawai terhadap prinsip-prinsip hidup yang telah diyakini secara luas. Dalam hal ini pegawai harus menekuni pekerjaan sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik serta keyakinan pegawai atas pentingnya prinsip pelayanan yang baik.

Pegawai telah berupaya menerapkan prinsip pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat yang berkepentingan, yaitu dengan memberikan pelayanan secara akurat, cepat tanggap, serta dapat dipercaya, disamping itu pegawai juga memberi pelayanan dengan ramah sehingga diharapkan dapat menimbulkan gambaran positif di masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai telah mempedomani prinsip-prinsip pelayanan yang baik sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pegawai menyadari prinsip pelayanan yang baik bertujuan untuk memperlancar pekerjaan yang disertai dengan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu pegawai selalu berupaya menerapkan prinsip pelayanan yang baik, yaitu sederhana, jelas, akurasi, aman, tanggung jawab, sarana prasarana lengkap, kemudahan akses, disiplin dan nyaman. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran pegawai atas pentingnya prinsip pelayanan yang baik sudah memadai sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pengabdian. Pengabdian merupakan landasan yang kuat terhadap profesionalisme. Dalam hal ini pegawai harus melihat profesinya sebagai pengabdian untuk masyarakat tanpa terlalu memperhatikan penghasilan yang tinggi. Pegawai tidak dapat memandang profesinya sebagai pengabdian karena pegawai tetapi sebagai sebuah tugas yang harus diselesaikan sesuai dengan perintah atasan. Artinya pegawai melaksanakan tugas karena memang merupakan suatu keharusan, bukan karena didasarkan dari kesadaran sebagai pelayan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak memandang profesi sebagai pengabdian sehingga kurang mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pegawai pada instansi melakukan pekerjaan lebih dominan karena ingin mendapatkan penghasilan besar, dan jika penghasilan mereka tergolong kecil maka mereka akan malas menekuni pekerjaannya. Kesadaran pegawai sebagai abdi negara tidak menjadi faktor motivasi dalam menekuni profesi sebagai pegawai pemerintah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai instansi masih lebih mengutamakan penghasilan besar dari pekerjaan sehingga kurang mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Kecakapan Diagnostik dan Kompetensi Aplikatif. Pegawai harus mampu mengetahui sejauhmana tingkat keberhasilan pekerjaannya, dan juga mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan cepat serta memahami semua hal yang terdapat dalam instansi sehubungan dengan pekerjaannya. Pegawai instansi telah diberi pengarahan mengenai pekerjaan dan standar hasil kerja yang harus dicapai sebelum pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu pegawai juga sudah mempunyai keahlian yang sesuai dengan bidangnya sehingga mempunyai kemampuan untuk menilai pekerjaannya sendiri sebelum dinilai oleh atasan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai telah mempunyai kecakapan menilai keberhasilan pekerjaan sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan

wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pengalaman kerja pegawai telah cukup memadai karena sebagian besar pegawai telah lama menangani bidang kerja masing-masing. Pegawai juga telah diberi pelatihan kerja agar mempunyai kemampuan yang baik dalam bekerja. Disamping itu pegawai juga selalu didorong untuk meningkatkan kemampuan kerjanya agar dapat berhasil lebih baik dan lebih cepat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan yang baik untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik dan cepat sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Proses pelayanan wajib pajak yang dilakukan pada instansi dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang tidak dilakukan oleh satu orang atau satu tim kerja. Artinya bahwa pekerjaan yang dilakukan berhubungan dengan pekerjaan lain di dalam instansi, sehingga pegawai tidak hanya mempelajari bidang kerjanya tetapi juga berupaya memahami bidang kerja lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai telah memahami berbagai hal yang berhubungan dengan bidang kerjanya di dalam instansi sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Otonomi. Otonomi kerja merupakan tingkat kemandirian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang kerjanya yang disertai dengan keyakinan bahwa kebebasan bekerja akan meningkatkan kemampuan kerja. Pegawai juga harus meyakini pentingnya penilaian dari rekan kerja atau rekan seprofesi. Penguasaan atau pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya sudah cukup tinggi karena pengalaman kerjanya sudah cukup tinggi di bidangnya masing-masing, sehingga tidak ada ketergantungan dari bantuan orang lain. Pegawai mempunyai kemampuan yang baik dalam mengatasi masalah yang mungkin timbul dalam pekerjaan, serta diberi wewenang yang cukup oleh atasan untuk membuat semua

tindakan yang diperlukan, sehingga pegawai mampu bekerja secara mandiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai pada instansi telah mampu bekerja secara mandiri di bidang kerjanya sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pegawai menyadari bahwa kebebasan untuk bertindak secara bertanggungjawab tentu sangat dibutuhkan karena dengan adanya kebebasan maka pegawai akan lebih mudah menemukan berbagai cara untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan cepat. Disamping itu, kebebasan dalam bekerja juga akan memudahkan pegawai mencari cara yang tepat untuk mengatasi kendala yang mungkin timbul dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai menyadari pentingnya kebebasan dalam bekerja sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pegawai memiliki keyakinan atas kebenaran penilaian yang diberikan oleh rekan kerja dan juga atasan, karena sehari-harinya lebih dekat dengan pelaksanaan pekerjaan. Hal ini mendorong pegawai untuk selalu peka dengan pendapat rekan kerja serta cukup percaya dengan penilaian atasan. Pegawai cenderung meminta saran dari atasan atas hasil kerja yang telah dilakukan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa meyakini bahwa hanya rekan kerja dan atasan langsung yang mampu memberikan penilaian yang tepat atas pekerjaannya sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Kode Etik. Pegawai juga harus mengetahui kode etik pegawai yang harus dilaksanakan dalam setiap pelaksanaan pekerjaan serta berupaya untuk menghindari pelanggaran terhadap kode etik. Pegawai telah diberi pengarahan khusus mengenai kode etik pemerintah. Kode etik tersebut berisi hak dan kewajiban serta larangan dalam menjalani profesi sebagai pegawai pemerintah. Setiap pegawai diwajibkan mengetahui kode etik karena hal tersebut merupakan bagian dari

pedoman pelaksanaan tugas sehari-hari. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai pada instansi telah mempunyai pemahaman yang baik tentang kode etik sehingga sangat mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Pelanggaran kode etik oleh pegawai pada instansi sering terjadi karena kurangnya kesadaran atas pentingnya kode etik profesi. Banyak pegawai mengambil kesempatan untuk melakukan pelanggaran jika terdapat kemungkinan tidak diketahui atasan, sementara pemberian sanksi oleh atasan juga tidak cukup tegas. Banyak pegawai yang lebih cenderung mengabaikan kode etik walaupun dia sendiri mengetahui bahwa perilaku tersebut telah melanggar kode etik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak selalu berupaya untuk tidak melanggar kode etik profesi sehingga tidak mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Samsat Sidikalang Utara.

Hubungan dengan Masyarakat.

Hubungan dengan masyarakat merupakan hal yang sangat penting diperhatikan karena pada dasarnya tugas utama pegawai adalah melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan. Dalam hal ini pegawai harus menjaga citra instansi di tengah masyarakat serta berupaya meluangkan waktu untuk mendengar keluhan masyarakat. Pegawai belum menyadari sepenuhnya bahwa citra instansi melekat pada diri masing-masing, sehingga tidak berupaya untuk menjaga citra pribadi dengan cara memberi pelayanan yang memuaskan masyarakat. Pegawai juga belum dapat mengutamakan kepentingan organisasi dibanding kepentingan pribadi sehingga tugas-tugas pelayanan masyarakat banyak terabaikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak berupaya memelihara citra baik instansi di tengah masyarakat sehingga tidak mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Sebagian besar pegawai tidak bersedia mendengar keluhan masyarakat di luar jam kerja, padahal selama jam kerja pegawai

tersebut juga terlihat selalu sibuk sehingga sangat sedikit kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Banyak masyarakat yang berharap agar pegawai mendengar keluhan mereka setelah jam kerja agar lebih leluasa mengungkapkan kesulitannya, tetapi pegawai justru menganggap bahwa urusan kantor hanya diurus pada jam kantor saja dan tidak ingin membicarakannya setelah jam kantor selesai. Pegawai beranggapan jika masyarakat ingin cepat selesai maka mereka harus berusaha agar dapat menyelesaikan urusannya pada jam kerja kantor. Pegawai sangat membatasi waktu konsultasi bagi masyarakat sehingga tidak mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Kendala Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang

Pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang belum dilaksanakan dengan baik, sehingga terdapat sebagian warga yang mendapat pelayanan kurang cepat sehingga warga menjadi enggan untuk segera melakukan pembayaran pajak. Pelayanan terhadap wajib pajak yang dilakukan masih kurang memuaskan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang merasa enggan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Sistem pelayanan yang lambat dan sikap petugas yang kurang ramah menyebabkan wajib pajak merasa bosan, dan juga dapat mengganggu aktivitas wajib pajak untuk hal-hal yang lain. Pegawai cenderung tidak profesional dalam pelayanan wajib pajak sehingga kurang mendukung terhadap aktivitas masyarakat.

Pegawai pada instansi melakukan pekerjaan lebih dominan karena ingin mendapatkan penghasilan besar, dan jika penghasilan mereka tergolong kecil maka mereka akan malas menekuni pekerjaannya. Kesadaran pegawai sebagai abdi negara tidak menjadi faktor motivasi dalam menekuni profesi sebagai pegawai pemerintah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai

instansi masih lebih mengutamakan penghasilan besar dari pekerjaan sehingga kurang mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan Kantor Samsat Sidikalang Dairi. Untuk mengatasi kendala tersebut maka sebaiknya pimpinan memberikan pemahaman bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan pegawai harus lebih mengutamakan prinsip pelayanan dibanding prinsip balas jasa.

Pelanggaran kode etik oleh pegawai pada instansi sering terjadi karena kurangnya kesadaran atas pentingnya kode etik profesi. Banyak pegawai mengambil kesempatan untuk melakukan pelanggaran jika terdapat kemungkinan tidak diketahui atasan, sementara pemberian sanksi oleh atasan juga tidak cukup tegas. Banyak pegawai yang lebih cenderung mengabaikan kode etik walaupun dia sendiri mengetahui bahwa perilaku tersebut telah melanggar kode etik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak selalu berupaya untuk tidak melanggar kode etik profesi sehingga tidak mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. Untuk mengatasi masalah tersebut maka pimpinan instansi perlu lebih tegas menerapkan sanksi untuk lebih mendisiplinkan bawahannya.

Pegawai belum menyadari sepenuhnya bahwa citra instansi melekat pada diri masing-masing, sehingga tidak berupaya untuk menjaga citra pribadi dengan cara memberi pelayanan yang memuaskan masyarakat. Pegawai juga belum dapat mengutamakan kepentingan organisasi dibanding kepentingan pribadi sehingga tugas-tugas pelayanan masyarakat banyak terabaikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak berupaya memelihara citra baik instansi di tengah masyarakat sehingga tidak mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. Untuk mengatasi masalah tersebut maka sebaiknya pimpinan instansi memberi pemahaman kepada pegawai agar selalu menjaga citra instansi di tengah-tengah masyarakat dengan cara memberi pelayanan yang baik serta berupaya lebih mengutamakan

kepentingan instansi dibanding kepentingan pribadi.

Sebagian besar pegawai tidak bersedia mendengar keluhan masyarakat di luar jam kerja, padahal selama jam kerja pegawai tersebut juga terlihat selalu sibuk sehingga sangat sedikit kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Banyak masyarakat yang berharap agar pegawai mendengar keluhan mereka setelah jam kerja agar lebih leluasa mengungkapkan kesulitannya, tetapi pegawai justru menganggap bahwa urusan kantor hanya diurus pada jam kantor saja dan tidak ingin membicarakannya setelah jam kantor selesai. Pegawai beranggapan jika masyarakat ingin cepat selesai maka mereka harus berusaha agar dapat menyelesaikan urusannya pada jam kerja kantor. Pegawai sangat membatasi waktu konsultasi bagi masyarakat sehingga tidak mendukung terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. Untuk mengatasi masalah tersebut maka sebaiknya pegawai bersedia meluangkan waktu untuk mendengar keluhan masyarakat di luar jam kerja, agar nantinya masyarakat lebih mudah menyelesaikan urusannya pada saat jam kerja.

SIMPULAN

Pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang masih kurang profesional dalam pelayanan wajib pajak sehingga kurang mendukung terhadap aktivitas masyarakat. Pelayanan terhadap wajib pajak yang dilakukan masih kurang memuaskan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang merasa enggan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Sistem pelayanan yang lambat dan sikap petugas yang kurang ramah menyebabkan wajib pajak merasa bosan, dan juga dapat mengganggu aktivitas wajib pajak untuk hal-hal yang lain.

Faktor kendala profesionalisme pegawai pada instansi tersebut adalah: Pegawai pada instansi melakukan pekerjaan lebih dominan karena ingin mendapatkan penghasilan besar, dan jika penghasilan mereka tergolong kecil maka mereka akan malas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Banyak

pegawai mengambil kesempatan untuk melakukan pelanggaran jika terdapat kemungkinan tidak diketahui atasan, sementara pemberian sanksi oleh atasan juga tidak cukup tegas. Pegawai belum menyadari sepenuhnya bahwa citra instansi melekat pada diri masing-masing, sehingga tidak berupaya untuk menjaga citra pribadi dengan cara memberi pelayanan yang memuaskan masyarakat. Sebagian besar pegawai tidak bersedia mendengar keluhan masyarakat di luar jam kerja, padahal selama jam kerja pegawai tersebut juga terlihat selalu sibuk sehingga sangat sedikit kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardananto, B. (2015). Profesionalisme Aparat Pajak Dalam Memberikan Pelayanan Restitusi PPN dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Emilia, Dinda, Nasution, H.M.H Thamrin. & Dewi, Rosmala. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 26-31
- Faiz, A., Astuti, R., & Afrizal, T. (2020). Sistem Merit pada Sektor Pemerintahan : Proses Pengisian dan Penempatan Jabatan Pelaksana di Badan Kepegawaian Daerah Jawa Tengah. *PERSPEKTIF*, 9(2), 406-417. doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3878>
- Fitriati, R., Astuti, R., Priyadi, B., & Afrizal, T. (2021). Analisis Kompetensi Manajerial Jabatan Pelaksana di Balai Pendidikan dan Latihan Keagamaan Semarang. *PERSPEKTIF*, 10(2), 391-398. doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4568>
- Jamaluddin, (2011), Kinerja Profesional Pegawai Administrasi Iain Sumatera Utara, *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 1 (2):170-183
- Meo, E., & Boro, V. (2021). Kesetaraan Gender dalam Perekrutan Aparatur Sipil Negara Menempati Jabatan Struktural di Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. *PERSPEKTIF*, 10(1), 204-210. doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4274>
- Moleong, L.J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda Karya.
- Nurdin, Syafruddin dan Adriantoni. (2019). Profesi Keguruan. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Pasaribu, S., Harahap, R., & Mardiana, S. (2020). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 70-78
- Rambe, A., & Amir, P., Usman, T. (2016). Analisis Pemberdayaan Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kota Medan, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (1): 20-30.
- Samosir, Y., Warjio, W., Purba, A., & Isnaini, I. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Di Balai Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini Dan Pendidikan Masyarakat (Bp-Paud Dan Dikmas) Sumatera Utara. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(1), 90-98. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i1.725>
- Soraya, R. (2016). Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Usman, B. dan K. Subroto. (2010). Pajak-pajak Indonesia, Jakarta: Yayasan Bina Pajak.
- Wulan, R.R., (2016). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Universitas Diponegoro.

Peraturan-peraturan:

- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.