

**PROFESSIONALISME DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN
PETISAH)**

SKRIPSI

OLEH :

**GRACE MERRY WIKA MARADEK SIDABUKKE
15.852.0002**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Professionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah)

Nama Mahasiswa : Grace Merry Wika Maradek Sidabukke

NPM : 15.852.0002

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Drs. H.M. Husni Thamrin Nst, M.Si

Pembimbing II



Nina Angelia, S.SOS, M.Si

Mengetahui

Dekan

Ka. Prodi Ilmu Adm. Publik



UNIVERSITAS
MEDAN ARKA
FAKULTAS HUKUM
D. Kusmanto, MA



Nina Angelia, S.SOS, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telahdi tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini .

Medan, 29 Maret 2019


PT TERAI AMPIL
84431595
RIBU RUPIAH
Grace Merry Wika

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah)

SKRIPSI

OLEH :

GRACE MERRY WIKA MARADEK SIDABUKKE

15.852.0002

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan

Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2020

ABSTRAK

Masalah penelitian adalah Bagaimana Profesionalisme Kerja Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah? Tujuan penelitian adalah rumusan kalmia dapat menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.
2. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah .

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan analisa kuantitatif. Dimana penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2010 : 11) mengatakan bahwa permasalahan asosiatif adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Pelayanan dalam bidang perpajakan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah mempunyai tugas memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Dan pelayanan perpajakan yang diharapkan tentunya adalah pelayanan yang memiliki kualitas yang baik dan dapat memuaskan, tentunya membutuhkan profesionalisme kerja pegawai yang merupakan salah satu indikator yang penting untuk dapat meningkatkan kinerja, dalam hal ini adalah profesionalisme kerja pegawai yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan perpajakan yang lebih baik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dengan adanya profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Dan secara khusus untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan analisa kuantitatif.

Kata Kunci (key word): Profesionalisme kerja pegawai, Kualitas pelayanan publik

ABSTRACT

The research problem is How the Influence of Employee Professionalism on the Quality of Public Services in Medan Petisah's Tax Service Office? The purpose of the study is the formulation of sentences can indicate the existence of something that is obtained after the research is complete. The research objectives are:

1. To find out how the Professionalism of Employees in the Medan City Tax Service Office.
2. To find out how the Quality of Public Services provided at the Medan City Primary Tax Service Office.
3. To find out how much influence the effect of Employee Professionalism on Public Service Quality at the Medan City Tax Service Office.

The research method used is associative research using quantitative analysis. Where associative research is research that aims to determine the relationship between two or more variables. As stated by Sugiyono (2010: 11) said that the associative problem is a research problem that connects two or more variables. Tax collection can be forced because it is carried out based on the law. Service in the field of taxation is a form of public service organized by the government. The Medan Petisah Primary Tax Service Office has the duty to provide taxation services to the public. And the expected tax service is certainly a service that has good quality and can satisfy, of course, requires professionalism of employee work which is one of the important indicators to be able to improve performance, in this case the professionalism of employee work that supports the creation of better tax service quality. This research was conducted with the aim to determine the professionalism of employees working at the Medan Petisah Primary Tax Service Office and to determine the quality of public services with the professionalism of employee work at the Medan Petisah Primary Tax Service Office. And specifically to determine the effect of employee professionalism on the quality of public services at the Medan Petisah Tax Office. The research method used is descriptive research method with quantitative analysis.

Keywords (key word): Employee professionalism, Quality of public services.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan atas berkat dan kasihNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dukungan dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Selaku. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Ketua Fisip Ilmu Administrasi Publik.
3. Beby Mashito Batu Bara, S.Sos, MAP selaku Wakil Dekan 1 Ilmu Administrasi Publik.
4. Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan Administrasi Publik
5. Nina Angelia, S.SOS, M.SI selaku Ketua Prodi Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini .
6. Drs. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si selaku. Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Drs. Indra Muda, M.AP selaku Ketua Sidang yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
8. Aisyah Oktaviani, S.AP, M. AP selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Staf Pengajar Jurusan Administrasi Negara yang telah mendidik dan membimbing penulis selama perkuliahan.
10. Seluruh Staf administrasi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan hal-hal administratif.
11. Esther PJ. Pangaribuan selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan kegiatan penelitian.
12. Seluruh Account Representative (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.
13. Terima kasih untuk Ayahanda E.Sidabukke dan Ibunda N.Tobing , yang telah banyak berkorban buat penulis yakni dengan memberikan dukungan moril, materil, doa dan kasih sayang serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terima kasih buat teman teman yang selalu mendukung dan membantu saya mengerjakan skripsi saya ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sempurna dan membutuhkan perbaikan, hal ini dikarenakan keterbatasan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan

saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'G.M.W.M.S.'.

Grace Merry Wika Maradek Sidabukke

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Professionalisme Kerja.....	5
2.2. Pelayanan Publik	9
2.3. Pengaruh Professionalisme Kerja Pegawai Kualitas Pelayanan Publik... ..	18
2.4. Hipotesis	19
2.5. Kerangka Fikir.....	20
2.6. Definisi Konsep	20
2.7. Definisi Operasional	21
III. METODE PENELITIAN	
3.1. Bentuk, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.3. Teknik Pengumpulan Data	26
3.4. Teknik Penentuan Skor	27
3.5. Teknik Analisa Data	29
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	33
4.2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama	34
4.3. Ruang Lingkup Pelayanan Pajak Pratama.....	36
4.4. Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jenderal Pajak	37
4.5. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak	38
4.6. Modernisasi Perpajakan.....	38
V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	
5.2. Saran	

DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Ketentuan Responden Penelitian	77
2. Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
3. Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Usia	78
4. Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
5. Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	79
6. Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
7. Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Usia	80
8. Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
9. Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
10. Distribusi Jawaban Responden Tentang Perlakuan yang sama kepada .Masyarakat saat berada di KPP Medan Petisah	82
11. Distribusi Jawaban Responden Tentang Perlakuan yang sama oleh pegawai Saat berurusan di KPP Medan Petisah.....	82
12. Distribusi Jawaban Responden Tentang pegawai konsisten dalam Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat	83
13. Distribusi Jawaban Responden Tentang kebebasan pegawai dalam Mengeluarkan pendapat di KPP Medan Petisah.....	84
14. Distribusi Jawaban Responden Tentang kebebasan masyarakat dalam Menanyakan hal-hal yang tidak dimengerti kepada pegawai	84
15. Distribusi Jawaban Responden Tentang Melaksanakan perintah atasan.....	85
16. Distribusi Jawaban Responden Tentang Pemberian Informasi terkait Dengan pelayanan di KPP Medan Petisah.....	85
17. Distribusi Jawaban Responden Tentang Memiliki hubungan yang baik Dengan sesama rekan kerja	86
18. Distribusi Jawaban Responden Tentang Pegawai memiliki integritas dalam Menjalankan pekerjaan di KPP Medan Petisah.....	87
19. Distribusi Jawaban Responden Tentang penilaian masyarakat terhadap Kompetensi pegawai di KPP Medan Petisah.....	87
20. Distribusi Jawaban Responden Tentang ketelitian dalam menjalankan pekerjaan	88
21. Distribusi Jawaban Responden Tentang ketelitian pegawai KPP Medan Petisah Dalam menjalankan pekerjaan	88
22. Distribusi Jawaban Responden Tentang Sanksi yang Diberikan Bila Melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas	89
23. Distribusi Jawaban Responden Tentang Mempercayakan urusan di KPP....	89
24. Distribusi Jawaban Responden Tentang Pemungutan yang dilakuka Kepada masyarakat	90
25. Distribusi Jawaban Responden Tentang Produk pelayanan yang diberikan Di KPP Medan Petisah	91
26. Distribusi Jawaban Responden Tentang Fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia di KPP Medan Petisah.....	92
27. Distribusi Jawaban Responden Tentang Menggunakan saragam pada saat	93

	jam kerja.....	
28.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Penyelesaian urusan pelayanan Secara tepat waktu	94
29.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kecepatan pegawai dalam Memberikan pelayanan kepada masyarakat	95
30.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Pemikiran.....20
2. Struktur Organisasi.....35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negaradan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Fungsi Pajak bagi Negara dan Masyarakat

Pajak memiliki peranan yang signifikan dalam kehidupan bernegara, khususnya pembangunan. Pajak merupakan sumber pendapatan negara dalam membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk pengeluaran untuk pembangunan. Sehingga pajak mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

1. Fungsi Anggaran (Fungsi Budgeter)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Sehingga fungsi pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

2. Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain:

- Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
- Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti: pajak ekspor barang.

- Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

4. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti: untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

Keempat fungsi pajak di atas merupakan fungsi dari pajak yang umum dijumpai di berbagai negara. Untuk Indonesia saat ini pemerintah lebih menitik beratkan kepada 2 fungsi pajak yang pertama. Lembaga Pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Tanggung jawab atas kewajiban membayar pajak berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut, sesuai dengan sistem self assessment yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak, sesuai fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, penyuluhan, pelayanan, serta pengawasan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada *public service*, memikirkan atau mengupayakan tercapainya

sasaran kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) dan mampu memenuhi harapan masyarakat (Riawan, 2005). KPP Pratama memiliki fungsi utama melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Medan Petisah sebagai institusi pelayanan teknis dari Direktorat Jenderal Pajak merupakan lembaga birokrasi dapat mempunyai tugas dari kewenangan di bidang pelayanan publik antara lain memberikan suatu pelayanan sekaligus pengawasan terhadap jalannya pemungutan pajak diharapkan mampu menerapkan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk sebuah karya tulis ilmiah dengan judul: **“PROFESSIONALISME DAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Untuk dapat memudahkan dalam penelitian ini dan agar penelitian ini dapat memiliki arah yang jelas dan terarah untuk menginterpretasikan fakta dan data ke dalam penulisan skripsi, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahannya. Adapun perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah : **Bagaimanakah Profesionalisme Dan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah ?**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat dapat menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.
2. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis/akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan kependidikan, dan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak lain yang akan menindaklanjuti penelitian ini dengan mengambil kancan penelitian yang berbeda dan dengan informan penelitian yang lebih baik lagi.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:
 - a. Dapat dijadikan sebagai kontribusi terhadap pemecahan permasalahan yang terkait dengan dengan profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.
 - b. Sebagai masukan baru, bagi penulis maupun dalam literatur perpustakaan yang berkaitan dengan masalah-masalah studi administrasi publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, dapat mengemukakan teori-teori sebagai kerangka berpikir untuk menggambarkan dari sudut mana penelitian menyoroti masalah yang dipilih. Kerangka teori merupakan landasan berpikir untuk melakukan penelitian dan teori dipergunakan untuk menjelaskan fenomena sosial yang menjadi objek penelitian.

2.1 Professionalisme Kerja Pegawai

2.1.1 Definisi Professionalisme Kerja

Menurut Kurniawan (2005:73), istilah professional itu berlaku untuk semua aparat pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Professional dapat di definisikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang untuk melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2004: 157) Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu, dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.

Tjokrowinoto (dalam Tangkilisan, 2005: 226) profesionalisme adalah sebuah kemampuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*) antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*).

Professionalisme tidak hanya dapat berbicara tentang soal kecocokan antara keahlian dan kemampuan dapat dimiliki oleh seseorang, tetapi juga menyangkut kemampuan dalam mengantisipasi segala perubahan lingkungan termasuk kemampuan dalam merespon aspirasi publik dalam melaksanakan inovasi yang pada akhirnya membuat pekerjaan menjadi mudah dan sederhana.

Seorang pegawai professional adalah seorang pegawai yang memiliki keterampilan, kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan pekerjaan yang baik, sehingga memperoleh pengakuan dan penghargaan. Ada empat sifat yang dapat

dianggap mewakili sikap profesionalisme sebagai berikut : *pertama*, keterampilan yang tinggi dapat didasarkan pada pengetahuan teoritis dan sistematis; *kedua*, pemberian jasa dalam pelayanan yang altruistik, artinya lebih berorientasi kepada kepentingan umum dibandingkan dengan kepentingan pribadi ; *ketiga*, adanya pengawasan yang ketat atas perilaku pekerjaan melalui kode etik dapat dihayati dalam proses sosialisasi pekerjaan, dan *keempat*, suatu sistem balas jasa (berupa uang, promosi jabatan dan kehormatan) yang merupakan lambang prestasi kerja (Harefa, 2004 : 137).

2.1.2 Ciri-Ciri Sikap Profesionalisme Kerja

Menurut Abdulrahim (dalam Lubis,2003: 10) bahwa profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib punya oleh setiap eksklusif yang baik, dimana didalamnya terkandung beberapa ciri ebagai berikut :

1. Mempunyai keterampilan tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan.
2. Mempunyai ilmu dan pengetahuan kecerdasan daklam menganalisa suatu masalah dan peka dalam membaca situasi, cepat dan tepat.
3. Mempunyai sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang dihadapannya.

2.1.3 Karakteristik Profesionalisme Kerja

Menurut Mertin Jr (dalam Kurniawan, 2005: 75) karakteristik professionalaparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya :

1. Equality(Persamaan)

Perlakuan yang sama dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini didasarkan adanya tipe perilaku birokrasi rasional tentu secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, dan sebagainya.

2. Equity(Keadilan/Kesetaraan)

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.

3. Loyalty(Kesetiaan)

Kesetiaan pada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Dalam berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. *Accountability*(Tanggung Jawab)

Akuntabilitas adalah laporan para penentu kebijakan kepada publik. Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Levine (dalam Dwiyanto, 2005:147), mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders*.

2.1.4 Faktor – Faktor Yang Mendukung Profesionalisme Kerja

Menurut Atmosoeparto (dalam Kurniawan,2005: 74)Faktor-faktor yang mendukung profesionalisme kerja pegawai yaitu sebagai berikut :

1. Kompetensi Aparatur. Menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competency*) yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.
2. Loyalitas. Secara teoritik loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai atau aparatur mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggung jawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap. Selain itu loyalitas tidak membedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu.
3. Budaya organisasi. Kultur organisasi adalah kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain, seperti merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan

mengendalikan bahkan sebenarnya bila budaya tidak sejalan dengan tugas-tugas ini, maka organisasi akan mengalami masa sulit.

4. Performansi (*performance*). Performansi dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja. Performansi atau prestasi (kehandalan dan kecakapan) adalah hasil yang diinginkan dari perilaku. Performansi mempunyai hubungan erat dengan produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam organisasi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006 : 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Pelayanan juga dapat disebut suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 : 60). Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam suatu rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu serta produktivitas tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan serta lebih berdaya guna dan berhasil guna.

3. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Agar pelayanan publik berkualitas, seharusnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Dengan demikian, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain segera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri.

Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah dilakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan. Terkait dengan itu, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah masih menimbulkan persoalan. Kecenderungan untuk melaksanakan fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah.

2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan publik.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Menurut Moenir (1992: 191-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:
 - a. Pelayanan dengan lisan.
Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan

bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepadamasyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
- 4) Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

b. Pelayanan Melalui Tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga
- 2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya
- 3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan.

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dalam penjelasan secara lisan.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib ikut serta dalam masyarakat dan pihak yang terkait. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan. Penyusun standar pelayanan yang dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut peraturan pemerintah.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Suatu layanan yang komprehensif yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan yang diberikan. Menurut Moenir (2002 : 88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, antara lain sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran yaitu antara kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.
2. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerja dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan.
3. Faktor Organisasi merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

5. Faktor Keterampilan tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat

2.2.5 Dimensi Pelayanan Publik

Sedarmayanti(2009:257) mengatakan bahwa secara umum, dalam studi pasuraman menyimpulkan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi dalam pelayanan publik, diantaranya:

1. *Tangibles* (Nyata), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (Kepercayaan), yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (Tanggapan), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan/ kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empathy* (Perhatian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Mengenai kualitas pelayanan, bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan harapan-harapan pelanggan dalam memenuhi kepuasan. Menurut Goetch dan Davis (dalam Tjiptono, 2003 : 4) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sistem pemberian pelayanan yang baik dan besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif dan di dayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa.

Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Kurniawan, 2005 : 7). Berdasarkan dari beberapa definisi tentang kualitas pelayanan publik diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan ciri dan karakteristik pelayanan yang diberikan pegawai kepada publik dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Tangklisan (2005 : 223) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah :

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, system internship maupun semangat kerja sama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan

kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Kemudian menurut Juliantara (2005 : 3) tujuan dari pelayanan public adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

Menurut Boediono (2003 : 63) hakikat dari pelayanan publik yang prima adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan publik.
2. Mendorong upaya meng-efektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna (efesien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Jika dalam menyelenggarakan pelayanan publik aparat birokrasi telah menerapkan hal-hal diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang tersenggara telah berkualitas karena melalui penerapan hal-hal di atas berartimasayarakat akan memperoleh pelayanan dengan mudah, cepat, dan merasanyaman bila berurusan atau bersentuhan dengan birokrasi pemerintah.

2.3 Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas pembangunan bidang penyelenggaraan negara diarahkan pada upaya peningkatan kinerja birokrasi agar birokrasi mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat; meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik; dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan di lingkungan pemerintahan.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang “netral” dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan, ternyata dalam praktik banyak mengalami tantangan. Pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikendalikan oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Penyalahgunaan kekuasaan tersebut dapat mengakibatkan kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada publik, dan kegagalan dalam merealisasikan program-program yang telah diputuskan.

Profesionalisme diukur melalui keahlian yang dimiliki seseorang, sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan oleh organisasi kepada seseorang. Ini berarti aparat yang bertugas harus menguasai secara tepat semua mekanisme kerja dan metode kerja yang ada, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa atau masyarakat yang ada ketika melakukan pengurusan terhadap masalah yang dialami.

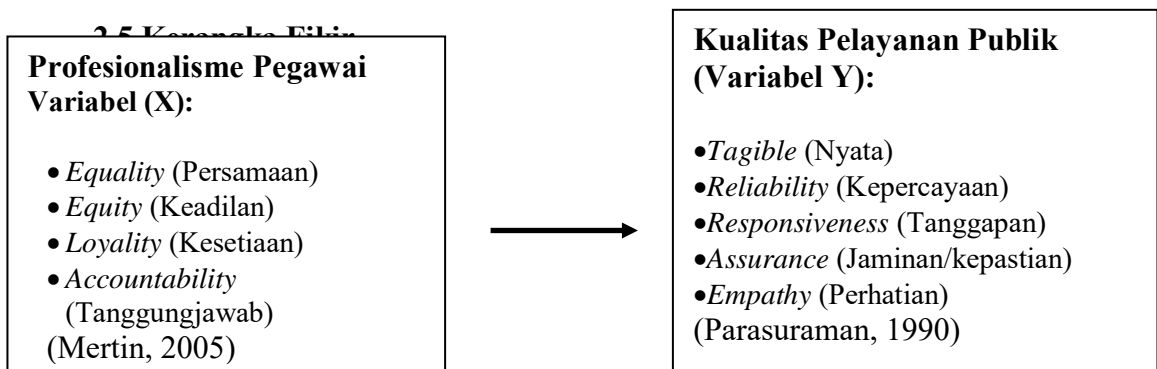
Masalah tersebut bisa saja terjadi karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan pemerintahan yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani, padahal seharusnya pemerintah melayani publik bukan dilayani oleh publik.

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang menghubungkan dua variabel atau lebih. Kesimpulan yang tarafnya rendah karena masih membutuhkan pengujian secara empirik (Sugiyono, 2005: 70), maka oleh karena itu rumusan masalah dan kerangka teori yang dikemukakan di atas maka penulis merumuskan hipotesis yaitu:

Hipotesis Alternatif (Ha): Pengaruh yang positif antara profesionalisme terhadap kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik.

Hipotesis Nol (Ho) : Tidak adanya pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik.



2.6 Definisi Konsep

Menurut Bahri (2008:30) konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama. Orang yang memiliki konsep mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi, sehingga objek-objek ditempatkan dalam golongan tertentu. Objek-objek dihadirkan dalam kesadaran orang dalam bentuk representasi mental tak berperaga. Konsep sendiri pun dapat dilambangkan dalam bentuk suatu kata. Adapun yang menjadi definisi konsep dalam penelitian sebagai berikut:

1. Profesionalisme kerja pegawai adalah suatu kemampuan atau keterampilan seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang atau tingkatan masing-masing.
2. Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum. Pemerintah dituntut

untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik” (Lukman, 1999).

2.7 Definisi Operasional

Berdasarkan pendapat Saifuddin Azwar (2007:72) definisi operasional adalah Suatu definisi yang memiliki arti tunggal dan diterima secara objektif bilamana indikatornya tidak tampak. Suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang diamati. Definisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan operasionalisasi dari suatu penelitian. Definisi operasional dalam penelitian adalah :

1. Variabel Bebas (X) Profesionalisme Kerja Pegawai diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :
 - a. *Equality* yang dimiliki pegawai yang dilihat dari
 - a) Perlakuan yang sama atas pelayanan publik yang diberikan.
 - b) Konsistensi dalam memberikan pelayanan.
 - b. *Equity* yaitu Tidak adanya pengaruh pangkat/jabatan terhadap kebebasan pegawai jika ingin mengeluarkan pendapat dan Tidak adanya pengaruh perbedaan gender dalam penempatan posisi kerja.
 - c. *Loyalty* yang dimiliki pegawai dilihat dari:
 - a) Kesetiaan kepada institusi
 - b) Kesetiaan kepada pimpinan
 - c) Kesetiaan kepada sesama rekan kerja
 - d. Akuntabilitas yang dimiliki pegawai dilihat dari:
 - a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik : meliputi integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral yang ditetapkan), tingkat ketelitian, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan peraturan dan kedisiplinan.

- b) Akuntabilitas biaya pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
 - c) Akuntabilitas produk pelayanan publik
2. Variable Terikat (Y) Kualitas Pelayanan Publik diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :
- a. *Tagible* (Bukti Langsung) : meliputi tersedianya ruang tunggu, seragam, perlengkapan, dan sarana komunikasi
 - b. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : meliputi dapat diakses, tidak lama menunggu, respon terhadap permintaan.
 - c. *Reliability* (Keandalan) : meliputi penyelesaian pelayanan dengan cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan.
 - d. *Assurance* (Jaminan) : meliputi terpercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayanan, pegawai yang kompeten
 - e. *Empathy* (Empati) : meliputi mengenal pelanggan, pendengar yang baik dan sabar.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Bentuk, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan analisa kuantitatif yang menggambarkan kenyataan yang penulis teliti. Menurut Nawawi, Hadari metode deskriptif memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki serta diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat. Dimana penelitian ini menjelaskan keadaan dari objek penelitian dan mencoba menganalisa untuk memberi kebenarannya berdasarkan data-data yang diperoleh. Sedangkan pendekatan kuantitatif diterapkan dengan menggunakan rumus statistik untuk membantu dalam menganalisa data dan fakta yang diperoleh. (Hadari.2004 :64)

3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Jl.Asrama No.7A MEDAN .

3.1.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan direncanakan selama kurang lebih tiga bulan yang dimulai dari bulan Desember 2018 dan berakhir pada bulan Januari 2019, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Uraian kegiatan	Januari 2019				Februari 2019				Mei 2019				Juni 2019				Desember 2019				Januari 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal																								
2	Seminar proposal																								
3	Perbaikan proposal																								
4	Pengambilan data/penelitian																								
5	Penyusunan skripsi																								
6	Seminar hasil																								
7	Perbaikan skripsi																								
8	Sidang meja hijau																								

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiono (2005 : 90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Bagian Pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Disini penulis hanya mengambil masyarakat yang terdata telah menerima pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah .

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiono (2005 : 96) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan menurut Singarimbun (2006: 152) . Menurut Arikunto (1998: 5) apabila populasi kurang dari 100 orang, maka diambil dari keseluruhannya, namun apabila

jumlah populasinya lebih dari 100 orang, maka sample diambil sebesar 10%-15%-20%-25%, atau lebih. Penentuan jumlah sampel untuk pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah diambil dengan teknik Purposive Sampling, untuk pegawai kantor pajak, dimana cara pengambilan sampel bukan berdasarkan atas strata, pedoman atau wilayah, tetapi berdasarkan atas adanya tujuan tertentu (Sugiyono 2005: 96). Dengan demikian yang menjadi sampel dikantor pajak yaitu pegawai yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik yaitu 11 orang pegawai. Sedangkan untuk masyarakat yang berkaitan dengan Pelayanan pajak menggunakan Sampling Insidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2005: 96) yakni 49 orang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi, keterangan-keterangan dan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan instrumen :

- a) Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban yang tersedia dalam bentuk angket kepada responden.
- b) Observasi, yaitu kegiatan mengamati secara langsung objek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi dan bahanbahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Pengumpulan data skunder dilakukan dengan instrumen :

- a) Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari bukubuku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.
- b) Studi dokumenter, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan-catatan tertulis yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang diteliti dengan instansi terkait.

3.4 Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penentuan skor melalui berbagai pertanyaan yang diajukan kepada responden. Kemudian akan ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data yang kuantitatif. Dan dari setiap alternatif jawaban (a,b,c,d,e) akan diberikan skor yang berbeda, yaitu :

- 1) untuk jawaban yang memilih a diberi skor 5
- 2) untuk jawaban yang memilih b diberi skor 4
- 3) untuk jawaban yang memilih c diberi skor 3
- 4) untuk jawaban yang memilih d diberi skor 2
- 5) untuk jawaban yang memilih e diberi skor 1

Kemudian untuk uji skorsing pada data dan informasi dengan cara memberi skor pada data dan informasi yang dianalisis dan kemudian dihitung kumulatif yang akhirnya dapat dihitung rata-rata persentasenya. Hasilnya dapat digunakan

untuk pengambilan kesimpulan yang dapat memberikan arahan terhadap saran atau rekomendasi sebagai upaya pemecahan masalahnya.

Untuk menentukan jawaban responden termasuk ke dalam golongan jawaban yang tinggi, sedang, atau rendah terlebih dahulu ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyaknya Bilangan}}$$

Maka diperoleh : $(5 - 1) / 5 = 0,8$. Sehingga dengan demikian, interval adalah 0,8. Kategori jawaban responden dapat diklasifikasikan dengan urutan sebagai berikut :

Skor untuk kategori sangat tinggi = 4.25 – 5.00

Skor untuk kategori tinggi = 3.43 – 4.23

Skor untuk kategori sedang = 2.62 – 3.42

Skor untuk kategori rendah = 1.81 – 2.61

Skor untuk kategori sangat rendah = 1.00 – 1.80

Dari hasil pembagian tersebut, maka akan dapat diketahui jawaban responden termasuk dalam kategori mana.

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dengan menggunakan analisa kuantitatif untuk menguji pengaruh antar variabel dan sejauh mana hubungan antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (y) yaitu dengan menggunakan instrumen :

3.5.1 Koefisien Korelasi *Product Moment*

Cara ini dipergunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya dan besar kecilnya hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat (Sugiyono, 2005:212). Cara perhitungannya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara gejala x dan gejala y

N = populasi

X = jumlah skor x

Y = jumlah skor y

XY = jumlah hasil kali antara x dan y

Dari hasil perhitungan tersebut akan memperlihatkan tiga kemungkinan yaitu :

1. Koefisien korelasi yang diperoleh sama dengan nilai nol ($r = 0$), berarti hubungan kedua variable yang diuji tidak ada.
2. Koefisien korelasi yang diperoleh positif ($r = +$) artinya kenaikan nilai variable yang satu diikuti nilai variable yang lain dan kedua variable memiliki hubungan positif.
3. Koefisien korelasi yang diperoleh negative ($r = -$) artinya kedua variable negative dan menunjukkan meningkatnya variable yang satu diikuti menurunnya variable yang lain.

Untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi atau rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi), digunakan penafsiran atau

interpretasi dari korelasi tersebut menurut ukuran yang konservatif adalah sebagai berikut :

Koefisien Korelasi (r)	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Dari nilai r yang diperoleh maka dapat diketahui apakah nilai r yang diperoleh berarti atau tidak dan bagaimana tingkat hubungannya melalui tabel korelasi. Tabel korelasi menentukan batas-batas r yang signifikan.

- a. Koefisien Determinant Teknik ini di gunakan untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai Koefisien Korelasi Product Moment (R) dan dikalikan 100%.

$$KP = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP = Koefisien Determinant R_{xy} = koefisien Korelasi Product Moment. antara x dan y

Hasil t_{hitung} kemudian dikonfirmasi pada nilai t_{tabel} mengetahui sejauh mana hasil penelitian memenuhi syarat kelayakan data empiris. Kriteria pengujian adalah jika harga $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis alternative ditolak dan jika harga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis alternative diterima.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. : Bumi Aksara
- Bahri. 2008. *Konsep dan Definisi Konseptual*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Dadang Juliantara, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan. Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Harefa, Andrias. 2004. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- Suhrawadi K Lubis 2012. *Terbitan Sinar Grafika, 2017 Jual Etika Profesi Hukum by Suhrawardi K. Lubis*.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijanpoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Singarimbun, Masry, dkk. 2005. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabet
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Tjandra,
- Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi

Peraturan Perundang – Undangan :

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Nilai Jawaban Melalui Kuesioner (Variabel X)
2. Nilai Jawaban Melalui Kuesioner (Variabel Y)
3. Tabel Nilai-Nilai r Product Moment
4. Tabel Nilai-Nilai Distribusi T
5. Kuesioner

KUESIONER

A. KATA PENGANTAR

Dengan hormat, sehubungan dengan riset saya yang berjudul **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”** maka saya memohon kepada Bapak/Ibu Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota untuk mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan respon yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan banyak Terima Kasih.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
2. Usia : a. 20-30 tahun
 b. 31-40 tahun
 c. 41-50 tahun
 d. 51 keatas
3. Pendidikan : a. Tamat SMU
 b. Tamat Diploma (D3)
 c. Tamat Sarjana (S1)
 d. Tamat Sarjana (S2)
 e. Lainnya....
4. Pangkat/Golongan : a. I
 b. II
 c. III
 d. IV
 e. lainnya...

C. Daftar Pertanyaan

I. Variabel Bebas (Profesionalisme Kerja Pegawai)

1. Apakah Bapak/Ibu selalu memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat saat mereka berurusan dengan KPP Pratama Medan Kota?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Hampir Tidak Pernah
 - e. Tidak Pernah

2. Apakah Bapak/ Ibu selalu konsisten (secara rutin dan berkelanjutan) dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?
- a. Sangat Konsisten
 - b. Konsisten
 - c. Cukup Konsisten
 - d. Kurang Konsisten
 - e. Tidak Konsisten
3. Apakah Pangkat/Jabatan Bapak/Ibu mempengaruhi kebebasan Bapak/Ibu dalam mengeluarkan pendapat di KPP Pratama Medan Kota?
- a. Sangat Mempengaruhi
 - b. Mempengaruhi
 - c. Cukup Mempengaruhi
 - d. Kurang Mempengaruhi
 - e. Tidak Mempengaruhi
4. Apakah Bapak/Ibu melaksanakan perintah yang diberikan dari Atasan Bapak/Ibu?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Hampir Tidak Pernah
 - e. Tidak Pernah
5. Apakah Bapak/Ibu memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerjanya di KPP Pratama Medan Kota?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - b. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
6. Apakah Bapak/Ibu memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan pekerjaan di KPP Pratama Medan Kota)?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-Kadang
 - d. Hampir Tidak Pernah
 - e. Tidak Pernah
7. Apakah Bapak/Ibu teliti dalam menjalankan pekerjaan?
- a. Sangat Teliti
 - b. Teliti
 - c. Cukup Teliti
 - d. Kurang teliti
 - e. Tidak Teliti

8. Apakah Bapak/Ibu diberikan sanksi ketika melakukan kesalahan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-Kadang
- d. Hampir Tidak Pernah
- e. Tidak Pernah

9. Apakah Bapak/Ibu dalam melakukan pengurusan administrasi melakukan pemungutan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada?

- a. Sangat Sesuai
- b. Sesuai
- c. Cukup Sesuai
- d. Kurang Sesuai
- e. Tidak Sesuai

10. Apakah menurut Bapak/Ibu produk layanan di KPP Pratama Medan Kota sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

- a. Sangat Sesuai
- b. Sesuai
- c. Cukup Sesuai
- d. Kurang Sesuai
- e. Tidak Sesuai

II. Variabel Terikat (Kualitas Pelayanan Publik)

11. Apakah menurut Bapak/Ibu fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia di KPP Pratama Medan Kota sudah baik?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

12. Apakah Bapak/Ibu selalu memakai seragam pada saat jam kerja?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Tidak Pernah
- c. Kadang-Kadang
- d. Hampir Tidak Pernah

13. Apakah Bapak/Ibu menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-Kadang
- c. Hampir Tidak Pernah
- d. Tidak Pernah

14. Bagaimana kecepatan Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

- a. Sangat Cepat
- b. Cepat
- c. Cukup Cepat
- d. Kurang Cepat
- e. Tidak Cepat

15. Apakah Bapak/Ibu selalu sigap dalam membantu dan melayani masyarakat ?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-Kadang
- d. Hampir Tidak Pernah
- e. Tidak Pernah

16. Bagaimana kejelasan Bapak/Ibu dalam memberikan informasi?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

17. Bagaimana penguasaan Bapak/Ibu terhadap produk pelayanan di KPP Pratama Medan Kota ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

18. Bagaimana bahasa yang bapak/Ibu gunakan dalam menyampaikan informasi?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

19. Bagaimana keramahan Bapak/Ibu dalam menghadapi masyarakat?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

20. Apakah Bapak/Ibu menjadi pendengar yang baik dan serta menanggapi keluhan masyarakat?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

KUESIONER

A. KATA PENGANTAR

Dengan hormat, sehubungan dengan riset saya yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik” maka saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan respon yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan banyak Terima Kasih.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan

2. Usia : a. 20-30 tahun
 b. 31-40 tahun
 c. 41-50 tahun
 d. 51 keatas

3. Pendidikan : a. Tamat SD
 b. Tamat SMP
 c. Tamat SMU
 d. Tamat Diploma (D3)
 e. Tamat Sarjana (S1)

4. Pekerjaan : a. Pelajar/ Mahasiswa
 b. Karyawan Swasta
 c. PNS/TNI/Polri
 d. Wirausaha
 e. Lainnya (sebutkan).....

C. Daftar Pertanyaan

I. Variabel Bebas (Profesionalisme Kerja Pegawai)

1. Apakah Bapak/Ibu selalu diberikan perlakuan yang sama oleh pegawai saat berurusan dengan KPP Pratama Medan Kota?
 - a. Selalu
 - d. Hampir Tidak Pernah

- b. Sering
- c. Kadang-Kadang
- e. Tidak Pernah

2. Apakah Pegawai KPP Pratama Medan Kota selalu konsisten (secara rutin dan berkelanjutan) dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Bapak/Ibu?

- d. Sangat Konsisten
- e. Konsisten
- f. Cukup Konsisten
- d. Kurang Konsisten
- e. Tidak Konsisten

3. Pada saat Bapak/Ibu berada di KPP Pratama Medan Kota, Apakah Bapak/Ibu bebas menanyakan hal-hal yang tidak bapak/ibu mengerti tanpa adanya diskriminasi?

- a. Sangat Bebas
- b. Bebas
- c. Cukup Bebas
- d. Kurang Bebas
- e. Tidak Bebas

4. Apakah pegawai memberikan informasi-informasi yang terkait dengan pengurusan pelayanan yang Bapak/Ibu lakukan di KPP Pratama Medan Kota?

- a. Selalu
- d. Sering
- e. Kadang-Kadang
- d. Hampir Tidak Pernah
- e. Tidak Pernah

5. Apakah para Pegawai KPP Pratama Medan Kota memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerjanya di KPP Pratama Medan Kota?

- a. Sangat Baik
- c. Baik
- d. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kompetensi para pegawai yang bekerja di KPP Pratama Medan Kota?

- a. Sangat Berkompeten
- e. Berkompeten
- f. Cukup Berkompeten
- d. Kurang berkompeten
- e. Tidak berkompeten

7. Apakah Pegawai KPP Pratama Medan Kota teliti dalam menjalankan pekerjaan?

- a. Sangat Teliti
- d. Kurang Teliti
- d. Teliti
- e. Tidak Teliti
- e. Cukup Teliti

8. Apakah Bapak/Ibu mempercayakan berbagai urusan pelayanan pajak anda untuk dikerjakan oleh pegawai di KPP Pratama Medan Kota?

- a. Sangat Percaya
- d. Kurang Percaya
- b. Percaya
- e. Tidak Percaya
- c. Cukup Percaya

9. Apakah Bapak Ibu dalam melakukan pengurusan administrasi dipungut biaya sesuai dengan ketentuan yang ada?

- a. Sangat Sesuai
- d. Kurang sesuai
- b. Sesuai
- e. Tidak Sesuai
- c. Cukup Sesuai

10. Apakah produk layanan di KPP Pratama Medan Kota sudah sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu?

- a. Sangat Sesuai
- d. Kurang Sesuai
- b. Sesuai
- e. Tidak Sesuai
- c. Cukup Sesuai

II. Variabel Terikat (Kualitas Pelayanan Publik)

11. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia di KPP Pratama Medan Kota sudah baik?

- a. Sangat Baik
- d. Kurang Baik
- b. Baik
- e. Tidak Baik
- c. Cukup Baik

12. Apakah Pegawai KPP Pratama Medan Kota selalu memakai seragam pada saat jam kerja?

- a. Selalu
- c. Kadang-Kadang
- d. Sering
- d. Hampir Tidak Pernah
- e. Tidak Pernah

13. Apakah pegawai KPP Pratama Medan Kota menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-Kadang
- d. Hampir Tidak Pernah
- e. Tidak Pernah

14. Bagaimana kecepatan pegawai KPP Pratama Medan Kota dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat Cepat
- b. Cepat
- c. Cukup Cepat
- d. Kurang Cepat
- e. Tidak Cepat

15. Apakah Pegawai KPP Pratama Medan Kota sigap dalam membantu dan melayani masyarakat ?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-Kadang
- d. Hampir Tidak Pernah
- e. Tidak Pernah

16. Bagaimana kejelasan pegawai KPP Pratama Medan Kota dalam memberikan informasi?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

17. Bagaimana penguasaan Pegawai KPP Pratama Medan Kota terhadap produk pelayanan di KPP Pratama Medan Kota ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

18. Bagaimana bahasa yang digunakan Pegawai KPP Pratama Medan Kota dalam menyampaikan informasi?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

19. Bagaimana keramahan Pegawai KPP Pratama Medan Kota dalam menghadapi masyarakat?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

20. Apakah pegawai KPP Pratama Medan Kota menjadi pendengar yang baik dan serta menanggapi keluhan Bapak/Ibu?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

Variabel Y Tentang Kualitas Pelayanan Publik

No. Res Pertanyaan Ke:

No.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	X*Y	X2	Y2
1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42	1638	1521	1764
2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	40	1520	1444	1600
3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	45	1980	1936	2025
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	2058	1764	2401
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43	1677	1521	1849
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	2304	2304	2304
7	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47	2162	2116	2209
8	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	47	2021	1849	2209
9	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43	1763	1681	1849
10	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44	1936	1936	1936
11	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45	1890	1764	2025
12	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	43	1548	1296	1849
13	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	42	1554	1369	1764
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	1184	1024	1369
15	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46	2024	1936	2116
16	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46	2070	2025	2116
17	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46	2070	2025	2116
18	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46	2162	2209	2116
19	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47	2068	1936	2209
20	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	46	1288	784	2116
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	1302	1764	961
22	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	43	1634	1444	1849
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41	1599	1521	1681
24	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	43	1763	1681	1849

25	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43	1720	1600	1849
26	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43	1763	1681	1849
27	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	44	1892	1849	1936
28	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	44	1892	1849	1936
29	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43	1763	1681	1849
30	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43	1806	1764	1849
31	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	43	1763	1681	1849
32	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43	1806	1764	1849
33	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	1763	1681	1849
34	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	42	1596	1444	1764
35	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42	1638	1521	1764
36	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44	1892	1849	1936
37	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43	1720	1600	1849
38	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47	2115	2025	2209
39	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43	1763	1681	1849
40	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43	1763	1681	1849
41	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43	1806	1764	1849
42	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	1638	1521	1764
43	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	43	1677	1521	1849
44	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	43	1677	1521	1849
45	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43	1763	1681	1849
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	1558	1444	1681
47	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	41	1599	1521	1681
48	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40	1360	1156	1600
49	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	43	1591	1369	1849
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1480	1369	1600

50	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	37	3.7
51	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41	4.1
52	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	34	3.4
53	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37	3.7
54	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	36	3.6
55	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	33	3.3
56	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	40	4
57	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	3.7
58	5	4	3	3	3	2	3	3	4	2	32	3.2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	3.1
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	3.1
											2382	238.2

Variabel X Tentang Profesionalisme Kerja Pegawai

No. Res. Pertanyaan Ke:

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total X	Rata2
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3.9
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	3.8
3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	44	4.4
4	4	5	2	4	5	4	4	5	5	4	42	4.2
5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	39	3.9
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4.8
7	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	46	4.6
8	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	43	4.3
9	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	41	4.1
10	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	44	4.4
11	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42	4.2
12	5	1	4	4	4	3	4	3	5	3	36	3.6
13	3	3	4	3	4	2	5	5	5	3	37	3.7
14	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	32	3.2
15	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44	4.4
16	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	45	4.5
17	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	45	4.5
18	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	47	4.7
19	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	44	4.4
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	2.8
21	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	42	4.2
22	3	5	3	5	5	3	5	3	4	2	38	3.8
23	4	3	3	4	4	5	4	5	5	2	39	3.9

24	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	41	4.1
25	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	40	4
26	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	41	4.1
27	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	43	4.3
28	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	43	4.3
29	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	41	4.1
30	5	5	4	3	3	5	5	5	5	2	42	4.2
31	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	41	4.1
32	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	42	4.2
33	5	5	4	4	3	2	5	5	4	4	41	4.1
34	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	38	3.8
35	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	39	3.9
36	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	43	4.3
37	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	40	4
38	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	45	4.5
39	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	41	4.1
40	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	41	4.1
41	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	4.2
42	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	39	3.9
43	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	39	3.9
44	4	4	4	4	4	3	5	3	5	3	39	3.9
45	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	41	4.1
46	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	38	3.8
47	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	39	3.9
48	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	34	3.4
49	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37	3.7



Ini adalah visi dan misi dari Kantor Pajak Pratama Medan Petisah



Ini depan Kantor Pajak Pratama Medan Petisah



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 420/FIS.1/01.10/XII/2018
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

3 Desember 2018

Yth,
Pimpinan Kantor Pajak Pratama Medan Petisah
Jalan Asrama Nomor 7 A Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Grace Merry W. Sidabuke
N P M : 158520002
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Pajak Pratama Medan Petisah, dengan judul Skripsi "***Pengaruh Professionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah)***"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

H. Hendrikusmanto, MA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SUMATERA UTARA I

GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LT VII, JALAN SUKAMULIA NO.17A, MEDAN 20151
TELEPON (061) 4538833; FAKSIMILE (061) 4538340; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S-109/WPJ.01/BD.05/2019
Sifat : Biasa
Hal : Pemberian Izin Riset

08 Mei 2019

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
Jalan Setiabudi Nomor 79
Medan

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 90/FIS.1/101.10/XII/2018 tanggal 03 Desember 2018 hal Permohonan Izin Riset atas:

Nama/NPM: Grace Merry W Sidabuke/158520002

dengan ini Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuesioner/penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Medan Petisah, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitian, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui *email* ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id cc: p2humas.sumut1@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil DJP Sumatera Utara I
Kepala Bidang P2Humas



Dwi Akhmad Suryadidjaya



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH

JALAN ASRAMA NO. 7-A MEDAN 20123
TELEPON (061) 8467951, 8467953, FAKSMILE (061) 8467744; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1 500 200
EMAIL: pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S- 005/WPJ.01/KP.0802/2019 14 Mei 2019
Lampiran : 1 Lembar
Perihal : Pemberian Data Riset

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
Jalan Setiabudi Nomor 79
Medan

Sehubungan dengan surat dari Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I Nomor : S-109/WPJ.01/BD.05/2019 tanggal 8 Mei 2019 perihal Pemberian Izin Riset atas :

Nama/NPM : Grace Merry W Sidabuke/158520002
Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Profesionalisme* Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik (*Studi* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah).

Adalah benar telah melakukan riset pada KPP Pratama Medan Petisah dan atas kegiatan terkait diberikan data sesuai yang dibutuhkan. Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n Kepala Kantor
KPP Pratama Medan Petisah
Kepala Seksi Pengolahan Data
dan Informasi
Operator Console

Muhamad Choirul Faizin