UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak serta kewajiban masyarakat. Indonesia menempatkan perpajakan sebagai perwujudan salah satu kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiyayai pembangunan. Pajak itu sendiri merupakan iuaran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan), dengan tiada mendapat jasa timbal secara langsung yang terhutang oleh wajib pajak. Yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelengarakan pemerintahan. Adriani. (dalam soemarso S.R, 2007 :2)

Sebagai negara yang berkembang. Negara Republik Indonesia tengah meningkatkan pembangunan di segala bidang pembangunan yaitu bidang ekonomi, sosial budaya, dan hukum. Bidang-bidang tersebut mempunyai tujuan yang sama dengan yang terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia keempat, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat indonesia secara adil dan makmur.

Untuk merealisasikan tujuan tersebut perlu memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri

berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Pembangunan Nasional Indonesia haruslah dilakukan bersama-sama antara pemerintah sebagai aparat perpajakan dengan masyarakat (Wajib Pajak) yang menikmati pelayanan dari perpajakan sangat penting sekali untuk menunjang pembiyaan negara dan pembangunan nasional. Karena dengan pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, sebab tanpa uang pajak untuk belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek Pembangunan, sasaran umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dan lainnya tidak akan terpenuhi apabila tidak menggunakan uang yang berasal dari pajak.

Dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) memegang peranan yang penting sebagai pelayanan publik. Pelayanan Publik berasal dari bahasa inggris *publik* yang bearti *umum, masyarakat, negara*. Kata *publik* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi *publik* yang yang bearti umum,orang banyak,ramai.

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara atas suatu barang ataupun jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi suatu negra/pemerintah untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidaklah mudah dilakukan,karena Banyak negara yang gagal memberikan pelayanan yang baik bagi warganegaranya. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan publik dapat ditentukan oleh kulitas pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan publik yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang bearti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit,kurang nya informasi, lambat, mahal, dan masih di jumpai petugas tidak berada di meja pelayanan, jika kualitas pelayanannya bagus maka akan menumbuhkan niat masyarakat untuk membayar pajak sehingga akan miningkatkan pendapatan negara.

Maklumat pelayanan atau standar operasional prusedur merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanaan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggaran yang berutugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan publik. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan pelayanan maka pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan semestinya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang inovatif, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (Men-PAN,2003).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat adalah sebagai institusi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan memyelengarakan urusan perpajakan, dengan visi menjadi institusi di pemerintah yang menyelenggarakan sistem perpajakan modren yang efektif dan di percaya masyarakat dengan Integritas dan Profesional yang tinggi serta Misi menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja negara melalui sistem Administrasi Perpajakan yang efektif dan efesiensi.

Peningkatan kualitas SDM khususnya para pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat perlu dilakukan guna tercapainya visi dan misi itu sendiri, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

dapat menciptakan SDM yang berkualitas dalam memberikan pelayanan publik juga harus diperkuat oleh mekanisme kerja yang adil dan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat

No	Bagian Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor	1
2	Sub Bagian Umum	8
3	Seksi Pelayanan	8
4	Seksi Pengolaan Data dan Informasi	8
5	Seksi Extensifikasi	11
6	Seksi Penagihan	7
7	Seksi Pemeriksaan	7
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	5
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	5
10	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	5
11	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	5
12	Sekretariat	3
Jumlah		**73**

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat

Dari jumlah pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat dapat dikatakan cukup banyak dan seharusnya mampu untuk melakuakan pelayanan dengan baik dan melakukan pelayanan tanpa adanya keterlambatan pemberian pelayanan.

Dalam melaksankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, Kantor Pelayanan Pajak Prtama Rengat harusla mengikuti standar pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan,waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Tabel 1.2: Sarana dan Pra sarana Penunjang Proses Pelaksanaan Pelayananpada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

No	Jenis Alat-Alat Kantor	Tersedia/Tdk Tersedia	Kondisi
1	Alat Komunikasi	Tersedia	Baik
2	Komputer	Tersedia	Baik
3	Ruang Tunggu	Tersedia	Baik
4	Buku Petunjuk Pelayanan	Tersedia	Kurang Baik
5	Parkir Roda Dua	Tersedia	Baik
6	Parkir Roda Empat	Tersedia	Baik
7	Tempat Ibadah	Tersedia	Baik
8	Toilet	Tersedia	Kurang Baik
9	Papan Pengumuman	Tersedia	Kurang Baik

Sumber: Data Olahan Tahun 2017

Berdasarkan fakta dan uraian diatas, maka dapat dijelaskan bahwa ketersediaan sarana dan pra sarana sebagai alat penunjang proses pelaksanaan pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat tergolong rendah dan kurang mendukung untuk pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu diperlukannya sarana dan pra sarana yang dapat mendukung kelancaran proses pelaksanaan pelayanan sehingga bisa menciptakan pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Mentri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 mengenai standar prosedur layanan unggulan bidang perpajakan. Dengan ini menyampaikan hal-hal sebagai berikut: Standar Operasional Prosedur layanan unggulan disusun dan ditetapkan guna memberikan kepastian pelayanan, antara lain terhadap proses, jangka waktu penyelesaian, dimana jangka waktu penyelesaian layanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak adalah 1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftar NPWP diterima.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 1.3 Waktu Penyelesaian Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak

No	Tahun 2016/perbulan	Pendaftar NPWP langsung	Pendaftar NPWP diajukan masa realisasi satu(1) hari sejak permohonan	Pendaftar NPWP masa realisasi lebih dari satu(1) hari sejak permohonan diajukan
1	Januari	1.001wp	200wp	60wp
2	Februari	870wp	120wp	26wp
3	Maret	910wp	112wp	51wp
4	April	900wp	96wp	42wp
5	Mei	775wp	102wp	32wp
6	Juni	640wp	94wp	29wp
7	Juli	712wp	110wp	45wp
8	Agustus	930wp	106wp	12wp
9	September	600wp	111wp	27wp
10	Oktober	1.107wp	144wp	47wp
11	November	780wp	126wp	22wp
12	Desember	961wp	132wp	28wp
	Jumlah	10.186wp	1.463wp	421wp

Sumber: KPP Pratama Rengat Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa waktu penyelesaian layanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak belum mengikuti Standar Operasional Prosedur layanan bahwa jangka waktu penyelesaian pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak adalah 1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftar NPWP diterima.

Alangkah baiknya Petugas Pajak Memberikan Pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang wajib pajak sebagai ucapan terimakasih kepada masyarakat atas partisipasinya dalam pembiayaan pembangunan Nasional.

Berdasarkan keterangan dan fenomena-fenomena yang terjadi seperti yang diterangkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut **" Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Rengat"**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah terjadi di uraikan di atas,maka dalam penelitian ini permasalahan yang di ajukan adalah sebagai berikut:

a. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Rengat ?
b. Apa saja hambatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Rengat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka tujuan yang ingin di peroleh dari hasil penelitian ini sebgai berikut:

a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Rengat ?
b. Untuk mengetahui hambatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Rengat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan serta informasi tentang pelaksanaan Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

2. Secara Praktis

   a. Bagi pemerintah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pemerintah mengenai pelaksanaan Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

b. Bagi Kantor Pelayana Pajak Pratama (KPPP) Rengat

Sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan Pelayanan.

c. Secara Akademis

Untuk memperkaya dan mempertajam bagi perkembangan kelilmuan Administrasi Negara dan dapat di jadikan masukkan bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,manfaat penelitian dan sestematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan beberapa teori yang melandasi penulisan penelitian ini, defenisi konsep, konsep operasional, pandanagan islam tentang konsep penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, jenis data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menggambarkan sejarah singkat dan karakteristik objek penelitian, ruang lingkup kegiatan objek penelitian,dan menggambarkan mekanisme kerja atau uraian tugas pada objek penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menggambarkan secara umum tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menggambarkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU