

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN NPWP DENGAN METODE *HYBRID*
SERVICE DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA
BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**

Oleh:

NIKOLAUS SANDY MARANATHA

NIM. 1910411210040



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN NPWP DENGAN METODE *HYBRID SERVICE* DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Nikolaus Sandy Maranatha NIM : 1910411210040

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 3 Mei 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

(Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP)

NIP. 198804112019032010

(.....)

c. Anggota

(Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP)

NIP. 197501182000031002

(.....)

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 3 Mei 2023
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 03 bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2310/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 3 Mei untuk menguji skripsi :

Nama : Nikolaus Sandy Maranatha
NIM : 1910411210040
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Npwp Dengan Metode Hybrid Service Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin



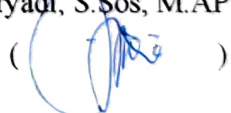
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 82 / A
Dinyatakan : Lulus ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 03 Mei 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()


Nikolaus Sandy Maranatha

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nikolaus Sandy Maranatha
NIM : 1910411210040
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 06 Desember 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Kualitas Pelayanan NPWP Dengan Metode *Hybrid Service* Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin” merupakan hasil karya sendiri, bukan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan dan pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulisan ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 03 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan



Nikolaus Sandy Maranatha

NIM. 1910411210040

ABSTRAK

Nikolaus Sandy Maranatha, 2023 “Kualitas Pelayanan NPWP Dengan Metode *Hybrid Service* Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin”. Di bawah bimbingan Avela Dewi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses dan praktik dari kegiatan pemenuhan atas kebutuhan dan/atau pemecahan atas masalah melalui orang lain yang dapat berupa barang, jasa, dan layanan administratif. Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin merupakan instansi yang melayani pelayanan publik termasuk Nomor Pokok Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam Pengurusan NPWP, (2) Mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memberikan deskripsi dan penggambaran yang sesuai dengan kenyataan dengan akurat secara sistematis. Sumber data yang digunakan berupa data primer dari observasi dan wawancara, serta data sekunder dari buku bacaan, jurnal, peraturan yang berlaku dan dokumentasi di lapangan. Teknik analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman (1992), yakni melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan NPWP sudah sangat baik, namun masih terdapat faktor penghambat seperti: (1) hambatan fasilitas lahan parkir, (2) hambatan permasalahan *website error* dan *maintenance server*. Dari hasil penelitian ini disarankan: (1) peningkatan kualitas pelayanan NPWP, (2) pengkoordinasian dengan kantor pusat dengan intensif, (3) pemberian prioritas terhadap wajib pajak dalam mendapat fasilitas parkir dan menjalin kerjasama dengan pihak lain di sekitar untuk tambahan fasilitas parkir. Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah menjaga koordinasi dengan kantor pusat DJP dalam mengelola *website* layanan serta melakukan pengelolaan fasilitas lahan parkir dengan memprioritaskan wajib pajak dan melakukan kerja sama dalam menyediakannya dengan lokasi sekitar kantor.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan *Hybrid*, NPWP

ABSTRACT

Nikolaus Sandy Maranatha, 2023 "Quality of Taxpayer Identification Number Services Using the Hybrid Service Method at the Banjarmasin Middle Tax Service Office". Under the guidance of Avela Dewi.

Implementation of public services is a process and practice of fulfilling needs and/or solving problems through other people which can be in the form of goods, services, and administrative services. The Banjarmasin Middle Tax Service Office is an agency that provides public services including the Taxpayer Identification Number. This study aims to: (1) Know the quality of service to the community in the management of Taxpayers Identification Number, (2) Know the factors that impede the quality of Taxpayers Identification Number services at the Banjarmasin Middle Tax Service Office.

This study uses a qualitative descriptive method to provide descriptions and depictions that are in accordance with reality in a systematically accurate manner. The data sources used are primary data from observations and interviews, as well as secondary data from reading books, journals, valid regulations and documentation in the field. The data analysis technique uses the Miles and Huberman (1992) technique, namely through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification.

The results showed that the quality of the Taxpayers Identification Number service was very good, but there were still inhibiting factors such as: (1) barriers to parking facilities, (2) problems with website errors and server maintenance. From the results of this study it is suggested: (1) improving the quality of Taxpayers Identification Number services, (2) coordinating with the central office intensively, (3) giving priority to taxpayers in obtaining parking facilities and establishing cooperation with other parties around for additional parking facilities. The advice given in this study is to maintain coordination with the DGT head office in managing the service website and managing parking lot facilities by prioritizing taxpayers and collaborating in providing them with locations around the office.

Keywords: Quality, Hybrid Service, Taxpayer Identification Number

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN NPWP DENGAN METODE *HYBRID SERVICE* DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA BANJARMASIN”.

Sebagai salah satu diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1). Pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan moril dan meteril baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan jajarannya.
2. Prof. Dr, Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, kampus perjuangan tempat menimba ilmu selama ini.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik FISIP ULM sekaligus dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas saran, masukan, bimbingan, bantuan, dan solusi-solusi yang telah diberikan oleh beliau.
4. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP., selaku dosen pembimbing akademik dan penguji I. Terimakasih atas saran, masukan, dan dukungan beliau.
5. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP., selaku dosen penguji II. Terimakasih atas saran, masukan, dan dukungan dari beliau.
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
7. Orang tua peneliti, Bapak Yohanes Suli dan Ibu Kristina Eni yang tidak pernah lelah menghibur, mendukung, dan menemani peneliti selama proses pembuatan skripsi ini.
8. Segenap keluarga besar penulis yang selalu memberikan pertolongan.

9. Sahabat penulis, David Setyawan, Muhammad Azhar, Moch. Rifki Purnama, dan Akhmad Zulkipli. Terimakasih kepada mereka atas waktu, tenaga, dan pikiran yang sudah mau mereka curahkan untuk berdiskusi dengan peneliti selama ini. Terkhusus kepada Saudara David Setyawan yang telah rela meluangkan waktunya untuk ikut membantu turun ke lapangan dengan peneliti untuk melaksanakan penelitian, juga kepada Muhammad Azhar yang selalu membantu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi peneliti selama penelitian berlangsung.
10. Para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Madya Banjarmasin.
11. Segenap teman-teman dari jurusan Administrasi Publik dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan semangat dukungan selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri atas apa yang sudah dicurahkan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sempurna. Karenanya, diengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Namun demikian dengan segala keterbatasan, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan baru bagi pembaca.

Banjarmasin, 3 Mei 2023

Nikolaus Sandy Maranatha

NIM. 1910411210040

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Konsep Pelayanan Publik	14
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	14
2.2.2. Asas-asas Pelayanan Publik	16
2.2.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.4. Standar dalam Pelayanan Publik.....	18
2.2.5. Maklumat Pelayanan Publik	20
2.2.6. Layanan <i>Hybrid (Hybrid Service)</i>	21
2.2.7. Organisasi Publik	23
2.3. Konsep Kualitas Pelayanan	26
2.3.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.3.2. Kualitas Pelayanan Hybrid	29
2.4. Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Publik	29
2.5. Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak	31
2.6. Kerangka Pemikiran	31

BAB III: METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Pendekatan Penelitian	33
3.2. Tipe Penelitian	34
3.3. Lokasi Penelitian.....	34
3.4. Sumber Data	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
3.7. Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV: GAMBARAN UMUM.....	40
4.1. Profil kota Banjarmasin.....	40
4.1.1. Wilayah administrasi	40
4.1.2. Keadaan geografi.....	41
4.2. Kondisi demografi.....	42
4.3. Gambaran Umum KPP Madya Banjarmasin	44
4.4. Maklumat pelayanan KPP Madya Banjarmasin	47
4.5. Visi dan Misi KPP Madya Banjarmasin.....	47
4.6. Struktur Organisasi KPP Madya Banjarmasin	48
4.7. Tugas pokok, fungsi, dan uraian tugas	50
4.8. Keadaan pegawai	55
4.9. Standar Pelayanan NPWP	56
4.10. Waktu Pelayanan NPWP	63
4.11. Fasilitas, sarana, dan prasarana.....	64
BAB V: HASIL PENELITIAN	67
5.1. Kualitas Pelayanan NPWP dengan Metode <i>Hybrid Service</i>	67
5.2. Pembahasan	110
5.3. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan NPWP	117
BAB VI: PENUTUP.....	121
6.1. Kesimpulan	121
6.2. Saran	122

DAFTAR PUSTAKA.....	123
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah pelayanan NPWP di KPP Madya Banjarmasin per bulan	5
Tabel 1.2. Standar Operasional & Prosedur NPWP di KPPM Banjarmasin	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1. Jumlah kelurahan, RW, RT, kecamatan di Kota Banjarmasin.....	41
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3. Jumlah pegawai berdasarkan Pangkat, Pendidikan dan Golongan	51
Tabel 4.4. Jumlah pegawai yang terlibat di layanan NPWP	52
Tabel 5.1. Matriks hasil penelitian	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Madya Banjarmasin	47



