

**PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU DALAM
PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Program
Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri
Padang Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

**VIVI PUSPITA SARI
TM/NIM: 2010/ 18503**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

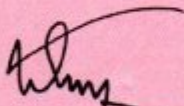
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Dalam Pembuatan Nomor Pokok
Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang
Nama : Vivi Puspita Sari
NIM : 2010/18503
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 April 2014

Disetujui Oleh:

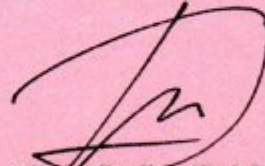
Pembimbing I



Dr. H. Helmi Hasan, M.Pd

NIP. 19490614 197503 1 002

Pembimbing II



Zikri Alhadi S. IP. MA

NIP. 19840606 200812 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Sabtu 19 April 2014 pukul 11.00s/d 13.00 WIB

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang

Nama : Vivi Puspita Sari
NIM : 2010/18503
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 April 2014

Tim Penguji:

	Nama
Ketua	: Dr. H. Helmi Hasan, M. Pd
Sekretaris	: Zikri Alhadi S. IP. MA
Anggota	: Drs. Syamsir, M. Si. Ph. D
Anggota	: Dra. Jumiati, M. Si
Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA. Ph. D

Tanda Tangan

1. _____

3. _____

5. _____

Mengesahkan :

Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syarif Anwar, M.Pd

NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivi Puspita Sari

NIM : 2010/18503

Tempat/Tanggal Lahir : Duri, 23 September 1992

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Padang, 19 April 2014

Saya yang menyatakan,



[Handwritten signature]

Vivi Puspita Sari

BP/NIM : 2010/18503

ABSTRAK

Vivi Puspita Sari: NIM 18503/2010 Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Dalam Pembuatan NPWP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang

Penelitian ini berawal dari kenyataan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang dalam melayani Wajib Pajak. Seiring dengan tingginya kuantitas dan frekuensi kunjungan Wajib Pajak dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan hal yang sangat penting bagi Wajib Pajak untuk melakukan administrasi perpajakannya. Dalam perpajakan peran Wajib Pajak sangatlah penting dan wajib pajak menginginkan kemudahan dalam pengurusan. Akan tetapi masih banyak Wajib Pajak yang mengeluh dengan Pelayanan. Permasalahan dari penelitian ini adalah apa yang menyebabkan Wajib Pajak mengeluh atas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang, kendala dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak dan upaya yang dilakukan KPP Pratama Padang dalam mengatasi kendala dalam pembuatan NPWP.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi atau pengamatan dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Waskon II, Petugas Pelaksana, calon Wajib Pajak dan Wajib Pajak.

Dari hasil penelitian terlihat apa yang menyebabkan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak tidak tepat waktu. Mengakibatkan buruknya pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang. Hal ini disebabkan karena ada dua kendala dalam pelayanan pembuatan NPWP. Pertama, kendala Intenal seperti luasnya ruang lingkup kerja KPP Pratama Padang, kurangnya Sarana dan Prasarana yang memadai dan kurangnya sumber daya manusia yang tersedia. Kedua, kendala Eksternal seperti kurangnya pengetahuan Wajib Pajak dan Persyaratan atau data calon wajib pajak yang belum lengkap. Dalam mengatasi kendala dalam pelayanan pembuatan NPWP, upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang yaitu berupaya mengadakan sosialisasi *e-registration*, mengikuti pelatihan bagi petugas, peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan akses internet, menyediakan *help desk* dan dalam merekrut pegawai lebih diperhatikan dari segi pengetahuan, kemampuan, keahlian, dan skill agar dapat bertanggung jawabkan pekerjaannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr.Wb

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "*Pelaksanaan Pelayanan Terpadu dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang*". Skripsi ini ditulis untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Politik, Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Papaku Dasrial Said dan Mamaku Miswari yang tersayang dan tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa, pengorbanan, dan ketulusannya yang selalu mendampingi penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Dan tidak lupa kepada Kakakku Mimi Saputri, dan Adek-adekku tersayang Liza Puspita, Delmiza Putri, Dian Annisaturrahma, dan Ikhvan Habiby yang selalu memberi semangat dan dukungannya. Selanjutnya penulis ucapkan banyak terimakasih kepada Ibu Dra. Al Rafni, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik penulis, selanjutnya ucapan terimakasih kepada Bapak Dr. H. Helmi Hasan, M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Zikri Alhadi S.IP.MA selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan Ilmu pengetahuan, pemikiran, waktu dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini. Juga kepada dosen penguji yakni Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D, Ibu Dra. Jumiati, M.Si dan Bapak Afriva Khaidir, MAPA.Ph.D. Terimakasih telah memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini. Dan tidak lupa terima kasihku kepada Bapak Jon Hendri yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan memberi masukan untuk penyelesaian skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih untuk pihak-pihak yang secara integratif dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
2. Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu

Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.

3. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang
4. Staf Karyawan dan Karyawati Kepustakaan dan Staf Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang yang telah memberikan izin penelitian ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberi semangat dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan bagi peningkatan wawasan pembaca dan penulis khususnya.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Padang, 19 April 2014

Vivi Puspita Sari

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Fokus Penelitian	7
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II.KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	9
1. Konsep Pelayanan Publik.....	9
2. Konsep Pelayanan Terpadu	21
3. Konsep Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	27
4. Konsep Standar Pelayanan Minimal	29
5. Konsep Wajib Pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Sistem <i>e-Registration</i> , SKT, dan SKT	37
B. Kerangka Konseptual.....	45
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47

C. Informan.....	47
D. Jenis dan Sumber Data	48
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	49
F. Uji Keabsahan Data	50
G. Teknik Analisis Data	50

BAB IV. HASIL PENELITIAN/PEMBAHASAN

A. Hasil Temuan Umum	51
1. Gambaran Umum KPP Pratama Padang	51
a. Visi KPP Pratama Padang	54
b. Misi KPP Pratama Padang	55
c. Nilai KPP Pratama Padang	55
d. Struktur Organisasi KPP Pratama Padang	56
e. Tugas dan Wewenang Organisasi	58
f. Sumber Daya Manusia KPP Pratama Padang	62
B. Temuan Khusus.....	63
1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu dalam Pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang	63
2. Kendala-kendala yang di hadapi dalam Pembuatan NPWP	82
3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala- kendala oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang ...	87
C. Pembahasan	89
1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu dalam Pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pada	89
2. Kendala-kendala yang di hadapi dalam Pembuatan NPWP	92
3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala- Kendala oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang ...	94
D. Keterbatasan	95

BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Jumlah Karyawan Menurut Jabatan KPP Pratama Padang	62
4.2 Tata Cara Pendaftaran NPWP	71
4.3 Jumlah Perlengkapan Seksi Pelayanan KPP Pratama Padang	79
4.4 Jumlah fasilitas di KPP Pratama Padang	80
4.5 Jumlah Wajib Pajak Tahun Terdaftar 2009 – 2013	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	45
4.1 Struktur Organisasi	57
4.2 Pendaftaran NPWP melalui <i>e-Registration</i>	65
4.3 Halaman Awal Aplikasi Portal DJP	73
4.4 Halaman <i>Masterfile</i> Wajib Pajak Aplikasi Portal DJP	73
4.5 Halaman Awal Portal <i>e-Registration</i>	74
4.6 Halaman Jenis Wajib Pajak Portal <i>e-Registration</i>	74
4.7 Halaman Data Wajib Pajak Portal <i>e-Registration</i>	75
4.8 Halaman Persetujuan Kasi Portal <i>e-Registration</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

	Halaman
1. Tabel Nama Pegawai KPP Pratama Padang Serta Jabatan	102
2. Kisi-kisi Wawancara Penelitian	106
3. Pedoman Wawancara Penelitian	109
4. Dokumentasi	112
5. Surat Tugas Dosen Pembimbing	116
6. Surat Izin Pengambilan Data	117
7. Surat Izin Penelitian	118
8. Surat Izin Kesbangpol	119
9. Surat balasan dari KPP Pratama Padang	120

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai pelaksana kegiatan administrasi seorang birokrat harus mampu menyampaikan segala informasi tentang standar pelayanan kepada publik. Dimana orientasinya adalah bagaimana administrasi negara mampu mengembangkan dirinya dalam melaksanakan fungsi-fungsi pembangunan, terutama dalam hal pelayanan publik yang dapat dipertanggung jawabkan (*responsibility*), memiliki daya tanggap yang kuat (*responsivity*) dan mampu mewakili kepentingan masyarakat (*representativity*) berdasarkan ketentuan hukum dan aturan.

Berkaitan dengan itu, kualitas pelayanan publik penting bagi suatu organisasi publik karena menyangkut pencitraan atau *image* dan pencapaian tujuan organisasi. Menurut Yunus (2006) “Semua organisasi apapun jenis output atau produk yang dihasilkan dalam arti yang sesungguhnya memberi pelayanan kepada orang maupun lembaga yang membutuhkannya”.

Organisasi publik dikatakan efektif dapat dilihat dari pelayanannya. Hal ini diperkuat dengan pemikiran ahli Administrasi publik Tangkilisan (2005) yang menyatakan bahwa :

“Organisasi publik dikatakan afektif apabila dalam realita pelaksanaan birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai kebutuhan masyarakat (*client*) artinya tidak ada hambatan (sekat) yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal”.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas harus mengacu pada Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia mencakup banyak aspek, mulai dari pelayanan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat hingga pelayanan keamanan. Berbagai pelayanan tersebut tidak lepas dari umpan balik (*feedback*) yang diberikan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan tersebut, terutama sumber keuangan dalam pemberian layanan. Persentase sumber pembiayaan pelayanan terbesar di Indonesia berasal dari pendapatan sektor pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk merealisasi tujuan tersebut, perlu memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak.

Pembangunan Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama dengan pemerintah. Dalam hal ini pemerintah telah memperlihatkan kinerja yang sangat baik yang terlihat dari berbagai prestasi yang

berhasil diraih oleh pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak dalam mengumpulkan dana yang berasal dari masyarakat atau Wajib Pajak.

Menurut Rochmat Soemitro dalam buku Mardiasmo (2008) mengemukakan bahwa “ Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa tibal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Anggaran belanja pada tahun ini, melalui UU Nomor 47 Tahun 2009 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2013, ditetapkan sebesar Rp. 1.529.673.100.000,00 (satu triliun lima ratus dua puluh sembilan milyar enam ratus tujuh puluh tiga juta seratus ribu rupiah). Karena lebih besarnya yang diperoleh dari pajak maka ditetapkan dana APBN lebih banyak diperoleh dari Pajak. Dalam Pasal 11 ayat (4) UU No. 17 Tahun 2003 menyebutkan bahwa belanja Negara dalam APBN digunakan untuk keperluan penyelenggaraan tugas pemerintah pusat dan pelaksanaan perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dalam Pelaksanaan pemungutannya keuangan pemerintah pusat dilakukan oleh pajak pusat (DJP) dan pemerintah daerah dilakukan oleh pajak daerah (Pemda).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang merupakan suatu unit yang terdapat di dalam institusi Direktur Jenderal Keuangan yang bertanggung jawab kepada pemerintah. Disamping bertanggung jawab atas penerimaan, KPP Pratama juga memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Salah satu pelayanan tersebut yakni dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Berdasarkan pengamatan Penulis pada bulan juli 2013 dan Januari hingga Maret 2014 pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang masih buruk, fakta di lapangan yang memperkuat hal ini. Seiring dengan tingginya kuantitas dan frekuensi kunjungan Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam pembuatan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) masih banyak Wajib Pajak yang mengeluh dengan pelayanan, karena mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit, ketidaktepatan waktu dalam pembuatan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang tidak sesuai dengan *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan petugas pelayanan banyak yang memberikan sikap kurang baik kepada Wajib Pajak, misalnya melayani Wajib Pajak dengan cuek dan setengah hati. Sinambela (2006) mengemukakan bahwa masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat dan sikap petugas pelayanan yang masih memberikan pelayanan yang mempersulit Wajib Pajak. Sikap yang dimiliki petugas pelayanan saat ini belum mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan.

Tidak hanya pada pelayanan, dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak banyak yang menghambat pekerjaan petugas dalam proses pembuatan dan mendaftarkan Wajib Pajak melalui *e-Registration*, mulai dari gangguan jaringan internet yang sering *error*, ketidakvalidan data Wajib Pajak yakni dari alamat yang tidak sesuai, tahun lahir yang belum berhak membuat NPWP, nama yang sama, kurangnya persediaan kartu sehingga tertundanya pegawai dalam melakukan

pencetakan kartu, dan tidak seimbangnya pegawai bagian pembuatan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak dengan jumlah permintaan Wajib Pajak yang akan mendaftar untuk dibuatkan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak,.

Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak bahwa proses pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak, jangka waktu penyelesaiannya paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap atau 1 (satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran melalui sistem *e-Registration* diterima Kantor Pelayanan Pajak, sepanjang permohonan pendaftaran NPWP diisi secara lengkap.

Standar Operating Procedures (SOP) merupakan prosedur yang menguraikan tata cara penyelesaian permintaan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak. Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan permintaan untuk menjadi Wajib Pajak sebagai identitas dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Prosedur ini menjelaskan tata cara penerbitan Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak dan Surat Keterangan Terdaftar.

Wajib Pajak berharap pelayanan yang didambakan yakni adanya kemudahan dalam pengurusan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur, ramah dalam melayani dan ketepatan waktu dalam segala pengurusan. Agar layanan dapat terlaksana sesuai dengan yang diimpikan maka perlu kesadaran dari petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, baik dari segi tanggungjawab, prosedur, kemampuan pegawai dan sarana yang memadai.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “*Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama*” yang berfokus pada pelayanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mencoba mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi di lapangan, diantaranya :

1. Belum terlaksananya dengan baik pelayanan terpadu dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak.
2. Pelaksanaan yang berbelit-belit, lambat dan sikap petugas pelayanan yang masih memberikan pelayanan yang mempersulit Wajib Pajak.
3. Data yang diberikan oleh Wajib Pajak tidak data yang sebenarnya, ketersediaan jaringan internet yang sering terjadi gangguan, banyaknya Wajib Pajak yang akan dibuatkan NPWP tidak sebanding dengan ketersediaan tenaga kerja yang ada dan minimnya ketersediaan perlengkapan dan peralatan yang tersedia.

C. Batasan Masalah

Agar permasalahan ini lebih terfokus pada masalah yang akan diteliti, karena keterbatasan penulis maka penelitian ini membahas tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka hal yang menjadi rumusan permasalahan dalam penulisan ini adalah:

- a) Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu dalam pembuatan NPWP pada kantor pelayanan pajak pratama Padang?
- b) Apakah kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang?
- c) Upaya-upaya apa yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang dalam menghadapi faktor penghambat dalam pelaksanaan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)?

E. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka fokus penelitian ini adalah membahas tentang pentingnya pelayanan dan pentingnya Nomor Pokok Wajib Pajak.

F. Tujuan Penelitian

Terkait dengan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan :

- a) Mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang.
- b) Mendeskripsikan kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pelayanan terpadu dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang.
- c) Mendeskripsikan upaya apa yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang dalam menghadapi faktor penghambat pelaksanaan

pembuatan NPWP.

G. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk dapat mengetahui hal-hal yang menjadikan kendala dalam pembuatan NPWP dalam pelayanan. Umumnya pelayanan terpadu pada kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Padang. Menjadi tambahan referensi bagi penulis selanjutnya khususnya hal mengenai pelayanan publik dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

b. Manfaat Praktis

a) Sebagai perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi para stakeholder atau para layanan. Umumnya layanan di sektor pajak di kota Padang.

b) Penulis

Sebagai salah satu wujud persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana administrasi publik Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

Ada beberapa konsep yang perlu dipahami dalam melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan terpadu dalam pembuatan NPWP di kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang.

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menyangkut upaya pemenuhan kebutuhan dasar manusia oleh sebab itu pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dewasa ini. Menurut Moenir (1995) “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh Karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Pelayanan publik berasal dari dua kata yaitu pelayanan dan publik. Sampara dalam Sinambela (2006) berpendapat bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan

kepuasan pelanggan”. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam UU No 25 tahun 2009 petugas pelayanan dimaksudkan sebagai “Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik”. Bagian Ketujuh Pasal 34 mengemukakan perilaku petugas pelayanan dalam melayani adalah adil, cermat, santun dan ramah, tegas, dan professional. Perilaku petugas pelayanan juga harus sesuai dengan standar pelayanan publik yaitu :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dari beberapa literatur di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan. Maka agar pelayanan publik dapat terselenggara sesuai dengan keinginan masyarakat diperlukan standar pelayanan yang berorientasi terhadap kepentingan publik dan petugas.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan menjadi :
 - a. Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna atau klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.

Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, Kementerian Agama, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

- b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna atau klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Penyelenggaraan tatalaksana pelayanan publik sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Pola pelayanan fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Misalnya untuk pelayanan pajak akan ditangani unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak, contohnya Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD).

2. Pola pelayanan terpadu

Pola pelayanan terpadu dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:

- a. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu

disatu atapkan.

b. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Misalnya pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

3. Pola pelayanan secara terpusat

pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Misalnya yaitu pengurusan pelayanan paspor oleh kantor imigrasi dan pelayanan pembuatan akte kelahiran oleh Kantor Catatan Sipil.

4. Pola pelayanan Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Sesuai Kep. MENPAN No. 63 tahun 2003 adalah pemberian pelayanan Prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan pemerintahan merupakan bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. Hal paling penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pada saat mendesain atau mengevaluasi suatu pelayanan pemerintahan.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Menurut Moenir dalam Sinambela (2006) Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Timbulnya pelayanan disebabkan oleh adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan itu sendiri bukanlah suatu sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Dalam penanganan suatu pekerjaan baik pada tahap-tahap pekerjaan tertentu maupun keseluruhan sangat bervariasi dari segi waktu, artinya ada yang singkat ada pula yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan bahkan tahun) tergantung pada permasalahan dan cara memprosesnya. Semakin banyak jenis perbuatan yang dilakukan dalam suatu proses atau makin banyak tangan yang menangani, makin banyak waktu diperlukan untuk sampai pada akhir proses.

Agar terlaksananya pelayanan dengan baik, dibutuhkan proses dan manajemen. Oleh karena itu, dapat ditetapkan standar manajemen dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelayanan publik, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu :

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip. Sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, meliputi persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik dan unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan penyelesaian keluhan, rincian biaya dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk layanan public diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem TI dan telekomunikasi.
- h. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem TI dan telekomunikasi
- i. Kedisiplinan, pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dll.

Standar Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki 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 penerima pelayanan tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku.

(Pasal 15 UU No 29 Tahun 2009)

Pelaksanaan pelayanan didukung oleh faktor pendukung pelayanan umum dalam melihat terpenuhi atau tidaknya standar pelayanan. Menurut Moenir (1995) ada enam faktor, apabila salah satu enam faktor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, pelayanan akan terasa kurang. Keenam faktor tersebut yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai timbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Kesadaran adalah suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan, dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu. Pertimbangan manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan Pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana

e. Disiplin dalam pelaksanaan

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan disini lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu adalah :

- a. Sistem
- b. Prosedur
- c. Metode

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka tertentu.

5. Faktor Kemampuan - Keterampilan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud ialah segala peralatan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting di samping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri, yaitu :

- a. Sarana kerja
- b. Fasilitas pelayanan

2. Konsep Pelayanan Terpadu

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakekatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh Wajib Pajak. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan. Seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Pelayanan terpadu di Kantor Pajak Pratama Padang terdiri dari beberapa layanan, yaitu :

- a. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- b. PKP (Penguken Pengusaha Kena Pajak)
- c. e-nofa
- d. e-fin
- e. SPT Tahunan
- f. SPT Massa

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 9 mengatakan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya. Sistem pelayanan terpadu dikakukan dengan prinsip sebagai berikut :

- f. Ekonomis
- g. Jaminana kualitas pelayanan
- h. Aksesibilitas
- i. Koordinasi
- j. Kesederhanaan

Untuk menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu, dapat dibentuk satuan kerja penyelenggara dengan tugas menyelenggarakan pelayanan public. Berdasarkan pelimpahan kewenangan dari instansi atau pejabat yang berwenang atau berdasarkan peraturan perundang-undangan. Ada dua jenis pelayanan terpadu, yaitu :

1) Pelayanan Terpadu Satu Atap

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

2) Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara integrasi dalam satu kesatuan, proses dimulai dari tahap permohonan sampai tahap penyelesaian produk pelayanan dilakukan melalui satu pintu. Misalnya pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Tujuan Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan, meliputi:

- a) Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan.
- b) Ketersediaan Sumber daya Manusia (kompetensi dan kemampuan teknis)
- c) Menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam melakukan pelayanan publik.
- d) Sarana dan prasaran (gedung beserta peralatan pendukung perkantoran, komputerisasi dan aplikasi perizinan/non perizinan)
- e) Sarana memperoleh informasi (telepon, fax, dan website)
- f) Mekanisme kerja (visi, misi, janji layanan, standar pelayanan, SOP, dan back office)

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten atau kota dapat terlayani dalam satu lembaga.

Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati atau wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)
2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan

6. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku
7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten atau Kota.

Selain itu PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearnanan berkas. Asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik satu pintu yaitu :

- a. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
- b. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perizinan yang resmi

- d. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat izin membangun bangunan.
- e. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
- f. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- g. Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Konsep Tempat Pelayanan Terpadu

Pengertian Tempat pelayanan terpadu adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di Kantor Pelayanan Pajak dengan menggunakan sistem komputer dan bertujuan untuk memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Pelayanan pada Tempat Pelayanan Terpadu terdiri dari :

- 1) NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- 2) PKP (Penguahan Pengusaha Kena Pajak)

- 3) e-nofa
- 4) e-fin
- 5) SPT Tahunan
- 6) SPT Massa

Pelayanan di Tempat pelayanan terpadu diberikan sesuai dengan jam kerja di Kantor pelayanan pajak, dan tetap melayani penerimaan surat dan atau laporan pada jam istirahat. Petugas di Tempat pelayanan terpadu ditunjuk oleh Kepala Kantor dengan memerhatikan kecakapan petugas dan beban kerja yang ada. Setiap petugas diberi *login* dan *password* tersendiri, dan *password* hanya digunakan oleh setiap petugas Tempat pelayanan terpadu yang bersangkutan.

Tempat pelayanan terpadu adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada Kantor Pelayanan Pajak dengan menggunakan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) atau Sistem Administratif Pelayanan Terpadu untuk memberikan pelayanan perpajakan. Penanggung Jawab pelaksana TPT adalah kepala seksi pelayanan pada KPP Wajib Pajak Besar atau koordinator pelaksana pelayanan terpadu yang berada di bawah pengawasan kepala seksi tata usaha perpajakan pada KPP.

Tempat Pelayanan Terpadu bertugas melaksanakan menerima, meneliti, dan melakukan validasi kelengkapan surat dan atau laporan baik dalam bentuk kertas maupun digital yang diterima KPP sebelum dilakukan perekaman melalui aplikasi SIP atau SAPT untuk menerbitkan LPAD atau BPS. Mencetak LPAD atau BPS, Merekam LPAD atau BPS, Membuat Berita Acara dan Memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat dan atau Wajib Pajak yang

membutuhkan pelayanan, informasi ketentuan perpajakan di TPT.

Pelaksana TPT bertanggung jawab atas pelaksanaan menerima surat atau laporan beserta register harian dari petugas TPT, mencocokkan surat dan atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan, menandatangani Berita Acara oleh petugas TPT jika terjadi ketidakcocokan antara surat dan atau laporan dengan register harian, menandatangani register harian dan mendistribusikan surat dan atau laporan beserta register harian, menginformasikan sedini mungkin gangguan-gangguan pada aplikasi SIP atau SAPT, membantu pemberian informasi perpajakan kepada Masyarakat dan atau Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan informasi ketentuan perpajakan di TPT , dan mengawasi peralatan yang dipergunakan di TPT.

4. Konsep Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal berasal dari kata standar, pelayanan, dan minimal. Menurut Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000, Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Dan pelayanan menurut Sampara dalam Sinambela (2006) menyatakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Maka dari itu Standar pelayanan merupakan ukuran dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pengertian standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat.

Menurut PP No. 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Indikator standar pelayanan minimal adalah tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan/atau manfaat pelayanan. Indikator standar pelayanan minimal menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) dapat dilihat dari *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam tata cara pendaftaran nomor pokok wajib pajak, sebagai berikut:

1. Deskripsi

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penyelesaian permintaan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak, Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak.

2. Dasar Hukum

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tanggal 20 Oktober 2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.

3. Surat Edaran Terkait

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010 tanggal 15 Juli 2010 tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) Layanan Unggulan bidang Perpajakan.

4. Pihak yang Terkait

- a. Kepala Seksi Pelayanan
- b. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
- c. Pelaksanaan Seksi Pelayanan
- d. Wajib Pajak

5. Input

- a. Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak
- b. Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD)

6. Output

- a. Bukti Penerimaan Surat (BPS)
- b. Surat Keterangan Terdaftar (SKT)
- c. Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

7. Prosedur Kerja

- a. Wajib Pajak mengajukan berkas pendaftaran NPWP dengan menggunakan Formulir pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak beserta persyaratan kepada Petugas Tempat Pelayanan Terpadu.

- b. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas pendaftaran belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas pendaftaran sudah lengkap, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu akan mencetak BPS dan LPAD. BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas pendaftaran kemudian diteruskan kepada pelaksana Seksi Pelayanan.
- c. Pelaksana Seksi Pelayanan merekam berkas pendaftaran Wajib Pajak.
- d. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP kemudian menyerahkannya ke Kepala Seksi Pelayanan.
- e. Kepala Seksi Pelayanan menandatangani Surat Keterangan Terdaftar kemudian menyerahkannya kepada pelaksana Seksi Pelayanan
- f. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani, memberi nomor, memberi stempel kantor, memisahkan dokumen untuk arsip dan dokumen yang akan diserahkan kepada Wajib Pajak.
- g. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen kepada Wajib Pajak
- h. Proses selesai

8. Jangka waktu penyelesaian

Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima Kantor Pelayanan Pajak Pratama .

Standar pelayanan minimal bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.

Dengan demikian pelayanan yang bermutu atau berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus. Disisi lain, pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai, menyusun, dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan menurut Kepmen PAN No. 63 tahun 2004 tersebut diantaranya meliputi :

- a) Prosedur pelayanan : yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian : yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan : termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
- d) Produk pelayanan : hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e) Sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan : harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, antara lain :

- a. Tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum
- b. Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait
- c. Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu
- d. Sarana prasarana dan anggaran
- e. Jumlah dan kompetensi SDM
- f. Pengawasan internal
- g. Penangan pengaduan, saran, dan masukan
- h. Sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan
- i. Aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan

Menurut KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan public, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain. Mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya pelayanan langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut, maka bahwa dapat dijelaskan bahwa tata cara dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau proses ke tahap berikutnya. Seperti Wajib Pajak mengajukan berkas pendaftaran NPWP dengan menggunakan Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak beserta persyaratannya kepada petugas Tempat Pelayanan Terpadu.

2. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku. Seperti Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima Formulir Pendaftaran dan perubahan Data Wajib Pajak kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas pendaftaran belum lengkap, diimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Apabila sudah lengkap Petugas TPT akan mencetak BPS dan LPAD. BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas pendaftaran kemudian diteruskan kepada pelaksana Seksi Pelayanan.
3. Tata cara penyampaian hasil penelitian, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Seperti pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen kepada Wajib Pajak.
4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Wajib Pajak dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

Dengan demikian yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah tata cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar tercapai tujuan yang akan dicapai. Apabila tidak tercapai tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut menurut Hansen dan Mowen (2000) ada dua jenis kendala :

- a. Kendala Internal adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari dalam perusahaan, misalnya sumber daya manusia yang tersedia dan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.
- b. Kendala Eksternal adalah faktor-faktor yang membatasi instansi/perusahaan yang berasal dari luar instansi/perusahaan, misalnya kurangnya pengetahuan dan data Wajib Pajak yang tidak lengkap.

5. Konsep Wajib Pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Sistem *e-Registration*, SKTS, dan SKTS

a) Wajib Pajak

Menurut Dasar Hukum ketentuan umum dan Tata cara perpajakan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak terdiri dari perorangan, badan, dan pengusaha.

Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, perseroan lainnya badan

usaha milik Negara atau badan usaha milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean. Wajib Pajak terbagi atas Wajib Pajak efektif dan Wajib Pajak Non efektif:

- a. Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya seperti penyampaian SPT Tahunan dan SPT Massa
- b. Wajib Pajak non-Efektif adalah Wajib Pajak yang memiliki kebaikan dari wajib pajak efektif yaitu tidak memenuhi kewajibannya tetapi nantinya Wajib Pajak ini dapat aktif kembali.

b) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana yang merupakan tanda pengenal atau identitas bagi setiap Wajib Pajak dalam melaksanakan dan kewajibannya dibidang perpajakan. Hal ini diperkuat dengan pemikiran Mardiasmo (2008) yang mengatakan bahwa:

“Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang

dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya”.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) terdiri dari 15 digit, yaitu 9 (sembilan) digit pertama merupakan Kode Wajib Pajak dan 6 (enam) digit berikutnya merupakan Kode Administrasi Perpajakan. Formatnya adalah sebagai berikut : XX. XXX. XXX. X- XXX. XXX

Terdapat hal-hal penting:

- a. Wajib Pajak yang tidak diwajibkan mendaftarkan diri apabila memerlukan NPWP, dapat mendaftarkan diri kepadanya akan diberikan NPWP.
- b. Setiap Wajib Pajak hanya mempunyai satu NPWP untuk semua jenis pajak.
- c. Untuk perusahaan perseorangan, NPWP atas nama pemiliknya.
- d. Untuk badan (misalnya PT) yang baru berdiri sebaiknya tetap mempunyai NPWP karena apabila rugi dapat dikompensasi dengan tahun berikutnya.
- e. Warisan yang belum terbagi dalam kedudukannya sebagai Subjek Pajak menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak dari Wajib Pajak orang pribadi yang meninggalkan warisan tersebut.

Adapun fungsi dari Nomor Pokok Wajib Pajak adalah sebagai :

- a. Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan
- b. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak
- c. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam

pengawasan administrasi perpajakan

- d. Menjadi persyaratan dalam pelayanan umum, misalnya passport, kredit bank dan lelang

Dengan memiliki NPWP, Wajib Pajak memperoleh beberapa manfaat dari NPWP bagi wajib pajak yaitu salah satu dalam memenuhi syarat dalam mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dapat melakukan pembayaran pajak dimuka (angsuran atau kredit pajak) dan banyak manfaat lainnya.

Untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, maka Wajib Pajak mendaftarkan diri pada KPP, atau KP2KP dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi yang diperlukan, atau dapat pula mendaftarkan diri secara.

- a. Secara *on-line* melalui *e-registration*

Pendaftaran NPWP secara elektronik dilakukan dengan mengisi Formulir Pendaftaran Wajib Pajak pada Aplikasi *e-Registration* yang tersedia pada halaman Direktorat Jenderal Pajak, dengan situs www.pajak.go.id. Dan dokumen- dokumen yang dipersyaratkan sesuai Wajib Pajak Orang Pribadi ataupun Wajib Pajak Badan, kemudian dikirimkan ke KPP Pratama tempat Wajib Pajak mendaftar. Dokumen-dokumen tersebut paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sudah diterima oleh KPP Pratama.

- b. Secara langsung ke KPP Pratama

Pendaftaran dengan cara datang langsung ke KPP Pratama dapat mengajukan permohonan pendaftaran dengan mengisi formulir secara tertulis

dengan mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran. Permohonan tersebut dilengkapi dengan persyaratan yang harus dipenuhi.

Data pendukung yang perlu disiapkan oleh Wajib Pajak Orang pribadi dan Badan dalam mengisi formulir permohonan antara lain :

- a. Bagi Wajib Pajak Orang pribadi, dokumen yang diperlukan hanya berupa KTP yang masih berlaku.
- b. Bagi Wajib Pajak Badan, dokumen yang diperlukan antara lain :
 - Akte Pendirian dan Perubahannya
 - KTP yang masih berlaku sebagai penanggung jawab, dan
 - NPWP pimpinan atau penanggung jawab badan.

Kepada Wajib Pajak diberikan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Kartu NPWP diberikan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah diterimanya permohonan secara lengkap.

Nomor Pokok Wajib Pajak diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak secara jabatan apabila Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. Kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak yang diterbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan dimulai sejak saat Wajib Pajak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, paling lama 5 (lima) tahun sebelum diterbitkannya Nomor Pokok Wajib Pajak.

Kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dibatasi jangka waktunya, karena hal ini berkaitan dengan saat pajak terutang dan

kewajiban mengenakan pajak terutang. Jangka waktu pendaftaran NPWP adalah :

- a. Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, wajib mendaftarkan diri paling lambat 1 (satu) bulan setelah saat usaha mulai dijalankan.
- b. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan suatu usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas apabila jumlah penghasilannya sampai dengan suatu bulan yang disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak, wajib mendaftarkan diri paling lambat pada akhir bulan berikutnya.

Terhadap Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP akan dikenakan sanksi perpajakan. Setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dipidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Pidana tersebut ditambahkan 1 (satu) kali menjadi 2 (dua) kali sanksi pidana apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun, terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan.

Setiap orang yang melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak, dipidana dengan pidana penjara paling sedikit 2 (dua) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan.

Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak apabila :

- a. Diajukan permohonan penghapusan NPWP oleh Wajib Pajak dan/atau ahli warisnya apabila Wajib Pajak sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Wajib Pajak badan dilikuidasi karena penghentian atau penggabungan usaha.
- c. Wajib Pajak bentuk usaha tetap menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia
- d. Dianggap perlu oleh Direktur Jenderal Pajak untuk menghapuskan Nomor Pokok Wajib Pajak dari Wajib Pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Setelah melakukan pemeriksaan harus memberikan keputusan atas permohonan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dalam jangka waktu 6 (enam) bulan untuk Wajib Pajak orang pribadi atau 12 (dua belas) bulan untuk Wajib Pajak badan, sejak tanggal permohonan diterima secara lengkap. Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud telah lewat dan Direktur Jenderal Pajak tidak memberi suatu keputusan, permohonan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dianggap dikabulkan.

c) Sistem *e-Registration*

Sistem *e-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara on-line dengan Direktorat Jenderal Pajak.

d) Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS)

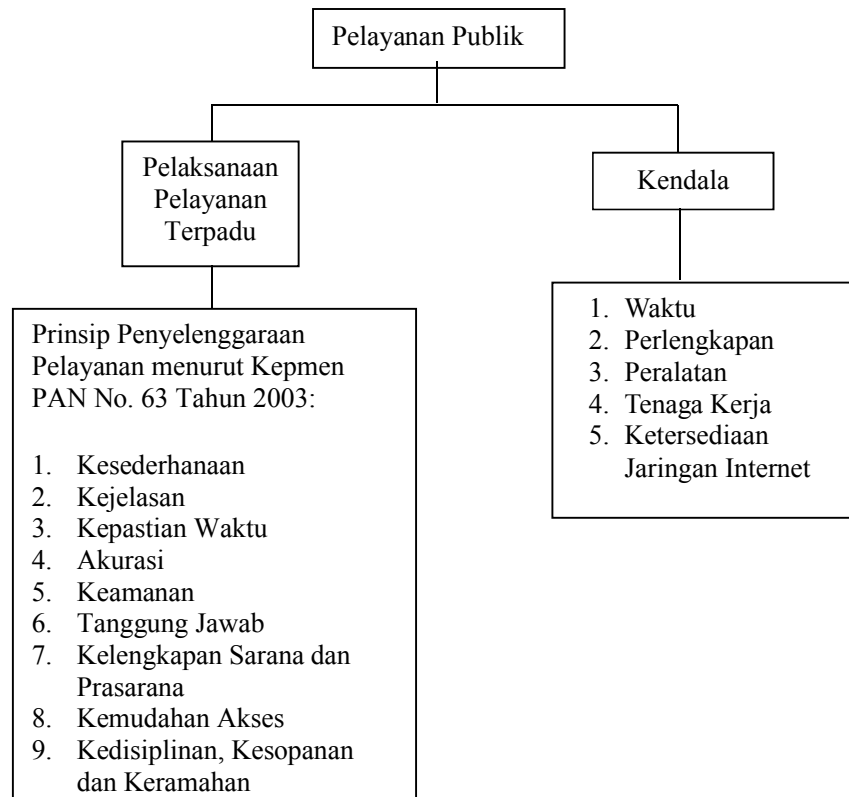
Surat keterangan yang dicetak oleh Wajib Pajak melalui Sistem *e-Registration* yang menyatakan bahwa Wajib Pajak telah terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak tertentu yang berisikan Nomor Pokok Wajib Pajak dan identitas lainnya serta kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang bersifat sementara.

e) Surat Keterangan Terdaftar (SKT)

Surat keterangan terdaftar yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai pemberitahuan bahwa Wajib Pajak terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak tertentu yang berisikan antara lain Nomor Pokok Wajib Pajak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka berfikir dalam menggambarkan hubungan konsep yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teoritis, maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat dalam skema berikut:



BAB V

PENUTUP

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang, maka penulis dapat menarik kesimpulan dan saran.

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang mengenai Pelayanan Terpadu dalam Pembuatan NPWP, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan dalam pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang belum sesuai *Standart Operating Procedure* (SOP). Hal ini terlihat dari prosedur pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak yang berbelit belit, sarana pelayanan yang kurang mencukupi, kemampuan atau pengetahuan petugas dan ketidaktepatan waktu dalam pembuatan NPWP.
2. Dalam melaksanakan pelayanan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), banyak hambatan atau kendala yang ditemui oleh KPP Pratama Padang antara lain kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal dapat berupa luasnya ruang lingkup kerja KPP Pratama Padang, Kurangnya Sarana dan Prasarana yang memadai dan kurangnya sumber daya manusia yang tersedia. Kendala Eksternal seperti kurangnya pengetahuan Wajib Pajak dan Persyaratan atau data calon wajib pajak yang belum lengkap.

3. Berbagai upaya atau hambatan ditemui dalam membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Namun tidak ada hambatan yang tidak mempunyai solusi, untuk itu juga terdapat berbagai solusi untuk mengatasi hambatan atau kendala tersebut diantaranya mengadakan sosialisasi *e-registration* dan mekanisme atau prosedur pendaftaran NPWP agar calon Wajib Pajak lebih mudah dalam mendaftar NPWP. Membuat *help desk* agar Wajib Pajak mudah dalam mendapat informasi. Mengikuti pelatihan bagi petugas untuk memperdalam segala sesuatunya tentang Perpajakan. Peningkatan sarana dan prasarana berupa penambahan komputer dan alat cetak. Sehingga mempermudah dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Peningkatan akses internet agar dapat mempermudah petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya. Dan dalam merekrut pegawai lebih diperhatikan dari segi pengetahuan, kemampuan, keahlian, dan skill agar dapat mempertanggungjawabkan pekerjaannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka melalui penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran, antara lain :

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang harus lebih memperhatikan seksi pelayanan karena segala sesuatu transaksi perpajakan menggunakan NPWP. Jadi apabila dalam pembuatan NPWP dapat tepat waktu, maka masyarakat atau Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban

perpajakannya dengan patuh, sehingga penerimaan Negara benar-benar optimal karena tidak ada lagi Wajib Pajak yang tidak melapor.

2. Kantor pelayanan Pajak harus dapat mengubah paradigma yang berkembang saat ini, dimana banyak diantara Wajib Pajak menganggap bahwa membayar pajak merupakan sesuatu yang tidak ada keuntungannya bagi mereka, padahal pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Negara.
3. Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih mengandung kelemahan-kelemahan tertentu. Untuk itu peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyempurnakan penelitian ini, karena penelitian yang penulis lakukan ini masih belum sempurna karena masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang penulis lakukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, Dadi. 2003. *Himpunan Lengkap Peraturan Perpajakan Buku Satu*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Azwar. S. 2005. *Metode Penelitian* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Empat, salemba. 2003. *Teori dan Kasus Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hansen and Mowen. 2000. Diterjemahkan oleh Purwatiningsih; *Manajemen Biaya Edisi I*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Lexy J. Moleong. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo.2008. *Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moh. Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sutopo H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung : Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Hogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Yunus, Yasril., dkk (2006). *Pengantar Administrasi Negara*. Padang: UNP

Peraturan Perundangan

- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia Undang-undang Nomor 17 Tahun 2009 tentang Penetapan Bahan, Bentuk, Warna, dan Isi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak.

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem *e-Registration*.

Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Kementrian Keuangan Republik Indonesia.

Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standarisasi Nasional

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Sumber Lain

Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-161/PJ/2001 Tentang Jangka Waktu Pendaftaran dan Pelaporan Kegiatan Usaha,Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan NPWP,Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan PKP.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-27/PJ/2003 Tentang Tempat Pelayanan Terpadu Pada Kantor Pelayanan Pajak.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 Tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-37/PJ/2007 tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) Layanan Unggulan Bidang Perpajakan.

Hasil Wawancara dengan John Hendry, Kepala Seksi WASKON II, 14 November 2013.

Hasil Wawancara dengan Ibu Elida, Kepala Seksi Pelayanan I, 14 November 2013.

Hasil Wawancara dengan Bapak Gamal, Kepala Seksi Pelayanan II, 24 Februari 2014.

Hasil Wawancara dengan Kak Baiq Wahyu Ferly Anindya Petugas Pelaksana, 24 Februari 2014.

Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak Ibu Gusniarti Wirausaha, 24 Februari 2014.

Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak Ibu Vendra, 24 Februari 2014

Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak Ibu Hasni Pegawai Bank, 3 Maret 2014

Rahman, Taufiq. 2009. Pelaksanaan SPM dalam Pelayanan Pengangkatan Anak Pada Pengadilan Agama Kelas 1A Padang. Skripsi. FIS. UNP.

Syafri, Riche. 2010. Pelaksanaan Sosialisasi Pajak PPh Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi.FIS.UNP.

Indrawati, Ema. 2010. Evaluasi Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (PPSP) Sebagai Upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang. Skripsi. FE.UPI Padang.

Harian Kompas Bogor, 16 Januari 2014 Tentang Kendala-kendala dalam pelayanan menurut Dirjen Jenderal Pajak.

Website

<http://dydo.wordpress.com/2009/03/18/kebijakan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-ptsp-melalui-pendekatan-sistem>

<http://tikakumala7.blogspot.com/2013/06/makalah-penyelenggaraan-pelayanan-satu.html>