

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan temuan dari penelitian mengenai pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Profesionalisme pegawai di KPP Pratama Bandung Cibeunying dapat dinyatakan tinggi, hal tersebut didukung dari nilai median jawaban responden pada masing-masing dimensi pada variabel ini. Pada dimensi hubungan dengan sesama profesi memiliki nilai median sebesar 5 dengan kriteria jawaban “sangat tinggi”, pada dimensi kewajiban sosial memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”, pada dimensi kemandirian memiliki nilai median 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”, pada dimensi keyakinan terhadap peraturan profesi memiliki median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi dan dimensi dedikasi memiliki nilai median sebesar 5 dengan kriteria jawaban “sangat tinggi”. Oleh karena itu, pegawai pajak sudah memberikan kewajiban, keputusan, keyakinan terhadap kode etik dan kode perilaku, komitmen serta hubungan yang melibatkan wajib pajak dalam bantuan pemenuhan perpajakan.
2. Kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Bandung Cibeunying, kelima dimensinya berada dalam kategori tinggi, maka dinyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah tinggi dipengaruhi dengan pegawai pajak telah memberikan kualitas pelayanan public dalam pelayanan yang bersifat

terbuka, mudah dan dapat diakses oleh wajib pajak, pertanggungjawaban, menyediakan waktu tunggu dan menyediakan bantuan dari pegawai pajak, melibatkan pegawai pajak dalam menghitung besar kecilnya pembayaran dan penyelesaian masalah perpajakan (administrasi), memberikan pelayanan yang tidak diskriminasi dan memberikan pelayanan yang adil.

3. Terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang bernilai positif dan melebihi 0,05. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa nilai t hitung sebesar 11.410 dan t tabel sebesar 1,663, dikarenakan nilai t hitung $>$ t tabel maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya, profesionalisme memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Besar pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik yaitu 30,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Apabila profesionalisme meningkat maka kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Bandung Cibeunying pun akan mengalami peningkatan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi sektor publik dan juga penelitian selanjutnya, yaitu

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka profesionalisme kerja pegawai perlu ditingkatkan terutama berkaitan dengan dimensi *autonomy*

demands. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi dari kinerja pegawai agar pegawai dapat memiliki nilai-nilai kemandirian atau inisiatif dalam melakukan tugasnya saat bekerja terutama dalam melayani wajib pajak.

2. Selain itu, untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik, maka dimensi kondisional yang masih kurang perlu ditingkatkan melalui pelayanan yang mudah dan cepat. Agar masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.
3. Dalam kualitas pelayanan publik untuk meminimalisir keluhan wajib pajak terkait fasilitas yang sudah diberikan dalam hal mencetak kelengkapan administrasi dalam proses perpajakan atau hal lainnya. Maka, lebih siap untuk menyediakan kertas tambahan untuk mencetak keperluan administrasi karena berdasarkan wawancara kepada wajib pajak yang mengalami keluhan seperti itu, ia merasa jadi menambah dan membuang-buang waktu untuk mencari-cari dimana mencetak untuk kelengkapan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 137–152. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152>
- Hasibuan, A. (2017). *Etika Profesi: Profesionalisme Kerja*. UISU Press.
- Heldidores, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 4(4). <http://jurnafis.untan.ac.id>
- Hsiao, C.-T., Shin, L. J., & Lin, J.-S. (2008). A Study of Service Quality in Public Sector. *International Journal of Electronic Business Management*, 6(1), 29–37. <https://www.researchgate.net/publication/26542287>
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (2). *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- KEMENPANRB NO.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Krejcie, & Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *The NEA Research Bulletin*, 38.
- Kusuma, H. (2006). Dampak Manajemen Laba terhadap Relevansi Informasi Akuntansi: Bukti Empiris dari Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 5.

- Marlianti, M. (2013). Studi Tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelaksanaan Good Governance di Kec. Linggang Bigung. Kab. Kutai Barat. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 155–194.
- Rusmilawati, Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Ekonomi*, 3(2), 570–585.
- Salam, Y. I., Syarif, A., & Tahir, M. (2023). *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Bone*. 4(X), 1202–1212.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Sedarmayanti, H., & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Mandar Maju.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (N. F. Atif (Ed.)). PT Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT Refika Aditama.
- Simmons, O. G. (1962). American Sociological Association (K4). *Science*, 135(3503), 554–555. <https://doi.org/10.1126/science.135.3503.554>
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Syafaat, W. M. R. (2021). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kpp Pratama Baubau*.
http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17543/2/E21116313_skripsi_bab_1-2.pdf

Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Grasindo.

Tawaang, Tasya Aguita;Lengkong, Florence D.J.; Londa, V. Y. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(90), 1–10.

Umi, N., Anggadini, S. D., & Ismawati, L. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Genesis.