



UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PROFESIONALISME
KERJA PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING

SKRIPSI

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Sarjana Administrasi Publik

Oleh

Zahra Haryadi

6072001017

Bandung

2024



UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PROFESIONALISME
KERJA PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING

SKRIPSI

Oleh

Zahra Haryadi

6072001017

Pembimbing

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Zahra Haryadi
Nomor Pokok : 6072001017
Judul : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Profesionalisme Kerja
Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 16 Juli 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. :

Sekretaris

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. :

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Orpha Jane

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahra Haryadi
NPM : 6072001017
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap
Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Bandung Cibeunying

Dengan ini menyatakan bahwa rancangan penelitian ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis telah sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 24 Juni 2024


Zahra Haryadi

ABSTRAK

Nama: Zahra Haryadi

NPM: 6072001017

Judul: Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

Penulisan penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying. Pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan di organisasi publik, harus memiliki tingkat motivasi yang tinggi agar layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan dengan melalui motivasi pelayanan publik, pegawai akan menunjukkan tingkat profesionalisme kerja yang baik.

Penulis menggunakan teori motivasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh James L. Perry (1996) dan kemudian teori tersebut dikembangkan oleh Sangmook Kim dan Wouter Vandenabeele (2009) agar dapat digunakan untuk penelitian di Asia. penulis juga menggunakan teori profesionalisme kerja yang digunakan oleh Richard Hall (1968) sebagai teori yang dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner terhadap 57 pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang kemudian diolah, dianalisis berdasarkan rumus regresi linear sederhana menggunakan bantuan program aplikasi *software SPSS Statistic*.

Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja yang ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,477 dan berada pada kriteria sedang (*moderate*), sehingga dapat diartikan bahwa terdapatnya pengaruh yang cukup atau relatif antara motivasi pelayanan publik dengan profesionalisme kerja, dan besar pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja, yaitu sebesar 22,7%, serta dinyatakan juga jika semakin baik motivasi pelayanan publik maka akan meningkatkan profesionalisme kerja pada pegawai sebesar 95,2%.

Kata Kunci: Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme Kerja, Kantor Pelayanan Pajak Pratama

ABSTRACT

Name: Zahra Haryadi

NPM: 6072001017

Title: The Influence of Public Service Motivation Towards The Work Professionalism of employees at The Bandung Cibeunying Primary Tax Service Office

This research aims to investigate the influence of public service motivation towards the work professionalism of employees at the Bandung Cibeunying Primary Tax Service Office. Employees who interact and provide services in public organizations must have a high level of motivation so that the services provided can meet community expectations. Through public service motivation, employees will demonstrate a good level of work professionalism, reflected in the quality of their services, commitment to their work, innovation, ethics, and employee self-development.

The study employed the public service motivation theory proposed by James L. Perry (1996) and further developed by Sangmook Kim and Wouter Vandenberghe (2009) for application in Asian research contexts. Additionally, the study utilized Richard Hall's (1968) theory of work professionalism, which is influenced by public service motivation. The type of research used is quantitative using questionnaire survey techniques distributed to 57 employees at the Bandung Cibeunying Primary Tax Service Office. The collected data were analyzed using simple linear regression analysis with the assistance of the SPSS Statistic software application.

The findings revealed a significant positive influence of public service motivation on work professionalism, indicated by a correlation coefficient of 0.477, this rate is falling within the moderate range. This suggests a moderate or relatively substantial relationship between public service motivation and work professionalism. The magnitude of the influence of public service motivation on work professionalism was determined to be 22.7%. Furthermore, the results indicate that an improvement in public service motivation can enhance the work professionalism of employees by 95.2%.

Keywords: Public Service Motivation, Work Professionalism, Primary Tax Service Office

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan naskah skripsi yang berjudul “*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying*” dengan baik dan sesuai kaidah penulisan ilmiah yang ada. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, Zahra Haryadi yang sudah bertahan dan berjuang untuk dapat menyelesaikan naskah skripsi ini dengan tepat waktu. Kepada Ayah, Bunda, dan kepada Abang serta Uni, yang senantiasa selalu ada serta memberikan dukungan baik secara material, moral, dan mental kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan seluruh rangkaian program pendidikan ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing yang juga dengan senantiasa selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menulis penelitian, membagikan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki, serta meluangkan banyak waktu untuk membimbing penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan naskah skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Orpha Jane selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
2. Bapak Kristian Widya Wicaksono, Ph.d selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan
3. Bapak Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos, M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.

4. Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D selaku Dosen Wali penulis di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak/Ibu dosen serta jajaran staf Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
6. Kepada seluruh anggota *group* “BARUDAK *WELL*” yang terdiri dari Lingga, Haris, Wira, Jacob, Diaz, David, Nura, Felix, Dimas, dan Raqqat semoga semuanya lulus dengan nilai yang memuaskan. Aamiin.
7. Kepada sahabat tersayang penulis sejak semester pertama Theresia Ivana Pratiwi, Angelika Natania Lala, dan Shakira Zyahra Hilliadi yang sudah berjuang bersama-sama, saling mendukung dan berbagi keluh kesah. Kalian *OG!*
8. Kepada teman-teman SMA Alifa Zahra Nur Santosa, Dhia Muhammad Faiz, Fahmi Farobbi, Nisa Nazhara, dan Khalda yang selalu mendukung dan siap sedia mengajak penulis untuk berkumpul ketika suntuk dengan pengerjaan skripsi.
9. Kepada teman-teman seper bimbingan Putri Arnetta Friscilla, Alvianita Costantina, dan Maria Febriana yang sudah membantu penulis dalam penulisan naskah skripsi ini.
10. Untuk Bima Aadiyatmaja Bj yang hingga saat ini setia dan tidak pernah lelah untuk selalu mendukung segala usaha yang dilakukan penulis baik secara verbal, aksi, dan dukungan emosional sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini.
11. Terakhir, kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh peneliti yang turut andil dalam membantu penulis dalam penulisan penelitian ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktisi	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2 Pengertian Motivasi Pelayanan Publik	11
2.3 Teori Motivasi Pelayanan Publik.....	13
2.3.1 Motivasi Pelayanan Publik Menurut James L. Perry	13
2.3.1.1 Motivasi Pelayanan Publik Menurut Sangmook Kim dan Wouter Vandenabeele	17
2.3.1.2 Dimensi Motivasi Pelayanan Publik (PSM)	17
2.4 Pengertian Profesionalisme Kerja.....	21
2.4.1 Konsep Profesionalisme Kerja.....	24
2.4.2 Strategi untuk Meningkatkan Profesionalisme Kerja.....	25
2.5 Pengukuran Profesionalisme Kerja.....	26
2.5.1 Pengukuran Profesionalisme	26
2.5.2 Pengukuran Profesionalisme Kerja	27
2.6 Penelitian Terdahulu	28
2.7 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Profesionalisme Kerja.....	31
2.8 Model Penelitian	34
2.9 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian	35

3.2 Lokasi Pengambilan Data	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	38
3.4 Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	40
3.4.1 Operasional Variabel.....	40
Motivasi Pelayanan Publik.....	40
Profesionalisme Kerja	45
3.4.2 Instrumen Penelitian	52
3.4.3 Skala Pengukuran.....	52
3.4.4 Validitas dan Reliabilitas Data.....	54
3.4.4.1 Uji Validitas	54
3.4.4.2 Uji Reliabilitas	57
3.5 Transformasi Data.....	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.7 Analisis Data	60
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.2 Analisis Korelasi	62
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi	63
3.7.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	63
3.7.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	64
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	66
4.1 Profil Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat 1	66
4.1.1 Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	67
4.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.....	69
4.4 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	72
4.4.1 Visi.....	73
4.4.2 Misi	73
4.4 Slogan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	73
4.5 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying	74
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
5.1 Hasil Penelitian	75
5.1.1 Karakteristik Responden	75
5.1.2 Analisis Motivasi Pelayanan Publik (X).....	79
5.1.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Motivasi Pelayanan Publik	86
5.1.4 Analisis Profesionalisme Kerja (Y)	87

5.1.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Profesionalisme Kerja	97
5.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	99
5.1.7 Analisis Koefisien Korelasi	102
5.1.8 Uji Determinasi	103
5.1.9 Analisis Regresi Linier Sederhana (Uji Pengaruh)	103
5.1.10 Uji Hipotesis (Uji t).....	104
5.2 Pembahasan.....	106
5.2.1 Motivasi Pelayanan Publik.....	106
5.2.2 Profesionalisme Kerja	107
5.2.3 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	108
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	110
6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Penelitian	34
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai di KPP Pratama Bandung Cibeunying	37
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel 3.3 Item Respon (Variabel X dan Y)	53
Tabel 3.4 Kriteria untuk menilai motivasi pelayanan publik	53
Tabel 3.5 Kriteria untuk menilai profesionalisme kerja.....	53
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Motivasi Pelayanan Publik (X).....	55
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Profesionalisme Kerja (Y)	56
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 3.9 Nilai Koefisien Kekuatan Korelasi	62
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin	75
Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	76
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan unit kerja.....	77
Tabel 5.4 Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja.....	78
Tabel 5.5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	79
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Dimensi Ketertarikan untuk Partisipasi Publik	80
Tabel 5.7 Kategori Dimensi Ketertarikan untuk Partisipasi Publik	80
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Dimensi Komitmen terhadap Nilai-Nilai Publik	81

Tabel 5.9 Kategori Dimensi Ketertarikan Terhadap Nilai-Nilai Publik	82
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Dimensi Bela Rasa	83
Tabel 5.11 Kategori Dimensi Bela Rasa	84
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Dimensi Pengorbanan Diri	85
Tabel 5.13 Kategori Dimensi Pengorbanan Diri	86
Tabel 5.14 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Motivasi Pelayanan Publik.....	86
Tabel 5.15 Kategori Variabel Motivasi Pelayanan Publik (X)	87
Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Dimensi Pengabdian Pada Profesi	88
Tabel 5.17 Kategori Dimensi Pengabdian pada Profesi.....	89
Tabel 5.18 Distribusi Frekuensi Dimensi Kewajiban Sosial	90
Tabel 5.19 Kategori Dimensi Kewajiban Sosial	91
Tabel 5.20 Distribusi Frekuensi Dimensi Kemandirian.....	92
Tabel 5.21 Kategori Dimensi Kemandirian	93
Tabel 5.22 Distribusi Frekuensi Dimensi Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi.....	94
Tabel 5.23 Kategori Dimensi Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi	95
Tabel 5.24 Distribusi Frekuensi Dimensi Hubungan dengan Sesama Profesi.....	96
Tabel 5.25 Kategori Dimensi Hubungan dengan Sesama Profesi	97
Tabel 5.26 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Profesionalisme Kerja	98
Tabel 5.27 Kategori Variabel Profesionalisme Kerja (Y).....	98
Tabel 5.28 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	99
Tabel 5.29 Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....	100
Tabel 5.30 Hasil Uji Perhitungan Uji Heteroskedastisitas.....	101
Tabel 5.31 Hasil Uji Perhitungan Korelasi	102
Tabel 5.32 Hasil Uji Perhitungan Koefisien Regresi	103
Tabel 5.33 Hasil Uji Perhitungan Hipotesis (Uji t).....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sebaran Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	69
Gambar 4.2 Gambaran Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying.....	74
Gambar 4.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying	74

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Garis Diagonal Normalitas	100
Grafik 5.2 <i>Scatterplot</i> Heteroskedastisitas.....	101
Grafik 5.3 Kurva Hipotesis	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran Motivasi di dalam suatu organisasi memiliki pengaruh sangat besar bagi pegawai karena dapat memicu pegawai untuk melakukan pekerjaan secara profesional agar tujuan organisasi juga dapat tercapai. Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan intrinsik individu berdasarkan sebagaimana individu tersebut berusaha dan berperilaku dengan cara tertentu untuk memuaskan keinginan atau kebutuhannya. Motivasi dilaksanakan untuk menciptakan produktivitas dalam bekerja, semangat, serta mendorong agar pegawai bersedia dalam melaksanakan pekerjaannya.¹ Dalam organisasi publik, motivasi sangat penting karena berkaitan dengan tujuan yang lebih luas dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Tiap-tiap individu dalam organisasi memiliki tingkat motivasi yang beragam, maka organisasi perlu untuk menyesuaikan pendekatan motivasi pegawai dengan menyesuaikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masing-masing individu. Hal tersebut dapat membangkitkan mereka dalam menyediakan layanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat. Terdapatnya kecenderungan yang berasal dari dalam diri individu, mencerminkan keinginan untuk mengutamakan kebutuhan orang lain dan berkontribusi pada kemakmuran komunitas atau organisasi secara keseluruhan. Dengan memiliki motivasi tersebut, para pegawai dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas mereka untuk kepentingan umum.² Motivasi dalam pelayanan publik berkaitan erat dengan adanya kesadaran akan dampak positif yang dihasilkan dari layanan yang diberikan kepada masyarakat, karena ketika pegawai bekerja melayani kebutuhan masyarakat berdasarkan

¹Silalahi, Ulber. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama (2011). Hlm. 44

²Perry, James, L. And Louis Recascino Wise. *The Motivational Bases of Public Service*. (Public Administration Review 50 May/June 1990) Hlm. 367-373.

tingkat motivasi yang tinggi, layanan yang mereka berikan-pun dapat memenuhi harapan masyarakat sehingga secara tidak langsung hal ini dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan organisasi publik.

Motivasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam teori dan praktik administrasi publik. Banyak pakar berpendapat bahwa perlunya pegawai pemerintah memiliki motivasi tinggi untuk melayani masyarakat umum, dibandingkan dengan pegawai pada sektor swasta. Selain itu, banyak pegawai negeri mengasosiasikan pelayanan publik dengan dedikasi untuk melayani negara, sehingga memberikan status khusus bekerja untuk pemerintah. Untuk itu, terdapat argumentasi bahwa pegawai yang memilih untuk melayani sesama warga negara (pelayanan publik) mempunyai atribut tertentu dan khusus yang mungkin tidak terdapat pada pegawai lainnya. Konsep motivasi pelayanan publik diciptakan oleh Perry dan Wise (1990) yang mendefinisikan konsep tersebut sebagai kecenderungan individu untuk menanggapi motif yang terutama didasarkan pada institusi dan organisasi publik. Hal ini sejalan dengan Herzberg yang menyatakan bahwa faktor motivasi bersifat intrinsik karena dikaitkan dengan kepuasan yang diperoleh individu dengan melakukan pekerjaan itu sendiri.³

Berdasarkan paparan tersebut, organisasi publik yang bergerak dalam pemberian jasa pelayanan, perlu untuk memperhatikan sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya karena hal tersebut menjadi aspek terpenting dalam memberikan pelayanan yang mana sumber daya manusia yang memiliki motivasi tentu dapat menunjukkan sikap profesional terhadap melaksanakan tugas pelayanannya. Suatu hambatan yang dihadapi bagi organisasi publik untuk dapat menunjukkan pegawai yang bersifat termotivasi dan profesional, karena fokus serta harapan organisasi publik terpusat pada para pegawainya yang bertugas untuk mengendalikan fungsi roda pemerintahan. Organisasi publik menjadi lebih dari sekedar unit produksi, di mana

³ Muskanan, K. (2015). Analisis Motivasi Berprestasi Atlet Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik*, 19 (2), 105–113. Diambil dari <http://jurnal.ugm.ac.id/jkap>

organisasi publik adalah suatu kelompok yang memiliki keahlian dan layanan yang sangat terspesialisasi. Maka tidak mengherankan bahwa setiap individu dalam organisasi merupakan aset utama dan tindakan-individu tersebut merupakan pendorong signifikan hasil dari organisasi. Dalam menjalankan pelayanan publik yang bermutu, terdapat beberapa landasan hukum yang menjadi acuan. Salah satu pilar utamanya adalah Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang membahas dan menetapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Selain itu, dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 juga berperan penting dalam menjadi acuan, dengan fokus pada peningkatan dan pembenahan kualitas layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat. Acuan yang menjadi penting lainnya adalah Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang memberikan arahan mengenai tata cara pelaksanaan pelayanan umum. Ketiga regulasi ini membentuk kerangka hukum yang komprehensif untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan optimal.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi aspek yang krusial dalam tata kelola pemerintahan yang baik, terutama di sektor perpajakan yang menjadi salah satu utama sektor pendapatan negara. Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sebagai lini terdepan dalam pelayanan perpajakan memiliki peran vital dalam memastikan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan pajak di wilayahnya. Namun, tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor perpajakan masih signifikan. Berdasarkan laporan Ombudsman RI tahun 2023 terdapat 26.461 kasus pelayanan publik, dan sebanyak 7.392 merupakan laporan masyarakat terkait pelayanan publik kemudian laporan diselesaikan oleh Ombudsman adalah sebanyak 7.909 laporan (maladministrasi) dengan dugaan maladministrasi tertinggi adalah tidak memberikan layanan, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur.⁴ Kemudian

⁴ Najih, Mokhammad. Ombudsman RI Tangani 26 Ribu Kasus Pelayanan Publik Sepanjang 2023. Acara Peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023 di Kantor Ombudsman RI. Editor: Naibaho. Rumondang. Jakarta Selatan. 2024.

berdasarkan hal tersebut, mengindikasikan adanya urgensi untuk meningkatkan profesionalisme kerja pegawai termasuk dengan pegawai pajak. Motivasi pelayanan publik dapat menadiah dorongan internal pegawai untuk mempengaruhi dan menunjukkan komitmennya terhadap sebuah pekerjaan yang mana hal ini menjadi salah satu faktor kunci dalam profesionalisme kerja. Melalui motivasi pelayanan publik dalam memberikan layanan terbaik, pegawai akan menunjukkan tingkat profesionalisme kerja yang baik, tercermin dalam kualitas pelayanannya, berkomitmen terhadap pekerjaan, inovasi, etika, dan pengembangan diri pegawai. Studi yang dilakukan oleh Perry dan Wise (1990) menunjukkan bahwa individu yang memiliki motivasi kuat untuk melakukan pelayanan publik seharusnya bekerja untuk organisasi publik, berkinerja lebih baik dalam pekerjaannya, dan lebih peka terhadap imbalan intrinsik.⁵

Data empiris dari penelitian Khasanah (2015) di Indonesia menunjukkan terdapatnya korelasi positif dan signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap sebuah kinerja pegawai pemerintah.⁶ Berdasarkan studi tersebut dijelaskan pendapat dari James L Perry bahwa motivasi pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai dalam mengabdikan dirinya kepada masyarakat, artinya konsep motivasi pelayanan publik menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap *altruistic*. Seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di barat, konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (rakyat). Dalam salah satu kajian Perry dijelaskan pula bahwa motivasi pelayanan publik itu dipengaruhi oleh berbagai latar belakang dari seseorang individu yang berkenaan dengan lima perkara, dan salah satu yang berkaitan dengan pengaruh

⁵ Perry, J., & Wise, L. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50 (3), 367 – 373. <https://doi.org/10.2307/976618>

⁶ Khasanah, K. (2015). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Makassar. *Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin*. Hlm 80 – 81.

motivasi pelayanan publik adalah yang ke tiga, yaitu Profesionalisme (*Professional Identification*).⁷

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Layanan pada kantor Pelayanan Pajak di tahun 2018, mencapai angka 3,41 dan tahun 2019 menjadi 3,42. Namun hasil Survei Kepuasan Layanan mengalami sedikit penurunan pada tahun 2020 sebesar 3,40, dan tahun 2021 indeksinya naik kembali di angka 3,41.⁸ Berkaitan dengan hasil data tersebut, Kantor Pelayanan Pajak selaku unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan profesionalisme kerja pegawai melalui penguatan motivasi pelayanan publik. Mengingat pentingnya peran Kantor Pelayanan Pajak dalam pelaksanaan fungsi sistem perpajakan dan kontribusinya terhadap penerimaan negara, menjadi penting untuk dapat mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja pegawai di institusi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat dijumpai permasalahan yang dapat dirumuskan, yakni:

1. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying?
2. Seberapa kuat motivasi pelayanan publik yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying?
3. Seberapa tinggi profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying?

⁷ James L. Perry, *Antecedents of Public Service Motivation*, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 7, Issue 2, April 1997, Pages 4-5, <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024345>

⁸ Aprilia. Hariani. 2022. DJP Wawancara WP untuk Survei Kepuasan Pelayanan. Diakses melalui <https://www.pajak.com/pajak/djp-wawancara-wp-untuk-survei-kepuasan-pelayanan/> pada 21 Juli 2024, Pukul 23.50 WIB.

1.3 Tujuan Penelitian

Dilihat berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang penulis teliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh antara motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui hasil penelitian ini, penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat yakni meningkatkan pengetahuan serta wawasan pada bidang Ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai Motivasi Pelayanan Publik kepada para pembaca penelitian ini. Manfaat lain yang diharapkan yakni dapat membantu mahasiswa lainnya sebagai acuan pendukung penelitian sehingga mendapat informasi untuk mahasiswa/i lainnya yang hendak membahas mengenai pembahasan yang serupa.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Melalui hasil penelitian ini, penulis juga mengharapkan dapat memberikan manfaat praktisi kepada pihak-pihak yang terkait dengan pembahasan penelitian ini, yakni kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa rekomendasi atau bahan pertimbangan untuk evaluasi yang terkait dengan

motivasi dan profesionalisme pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam melaksanakan kewajiban untuk melayani masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dirancang untuk memberikan gambaran secara komprehensif mengenai mengenai penelitian yang dilakukan, dengan rincian sebagai berikut

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I sebagai bab pembuka, menyajikan konteks penelitian yang berfokus ada keterkaitan antara motivasi pelayanan publik dan tingkat profesionalisme pegawai sebagai dasar pentingnya penelitian secara lebih lanjut. Bab I juga menguraikan permasalahan utama, tujuan yang ingin dicapai, serta signifikansi penelitian baik berdasarkan aspek teoritis maupun praktis yang pada akhirnya bab ini memberikan garis besar singkat mengenai konten dari tiap bagian penelitian.

BAB II: KERANGKA TEORI

Bab II menjelaskan serangkaian teori yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diawali dengan menjelaskan pengertian serta serangkaian teori dari motivasi pelayanan publik hingga pengaruhnya pada profesionalisme kerja pegawai, dan pada bab II dituliskan juga penelitian terdahulu yang berguna untuk menjadi pedoman dalam menganalisis penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan bagaimana variabel yang dipakai dalam penelitian ini seperti; populasi, pengukuran dan instrumen penelitian, operasional variabel hingga reliabilitas dan validitas suatu instrumen penelitian.

BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Fokus bab IV adalah deskripsi yang mendalam mengenai organisasi yang menjadi subjek penelitian, hal ini dapat meliputi visi dan misi, sejarah singkat, serta struktur dan susunan organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab V menyajikan temuan-temuan utama dari penelitian yang telah dilakukan serta melakukan analisis dan interpretasi data yang disajikan secara komprehensif untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab VI terdiri dari dua bagian utama. Pertama, kesimpulan yang merangkum jawaban singkat namun padat atas pertanyaan penelitian. Kedua, saran atau rekomendasi yang diformulasikan berdasarkan hasil penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.