

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK  
YOGYAKARTA DUA DALAM RANGKA TERWUJUDNYA**

***GOOD GOVERNANCE***

**SKRIPSI**



**Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana  
pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun oleh:**

**Nama : TIKA TRI ASTUTI**

**No. Mahasiswa : 20030610208**

**Bagian : HAN**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2007**

## HALAMAN PERSETUJUAN

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK  
YOGYAKARTA DUA DALAM RANGKA TERWUJUDNYA  
*GOOD GOVERNANCE*

Disusun oleh:

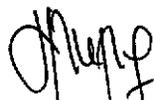
Nama : TIKA TRI ASTUTI

No. Mahasiswa : 20030610208

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal 12 Maret 2007

Dosen Pembimbing I



Nurwigati, S.H., M.Hum  
NIK : 153 016

Dosen Pembimbing II



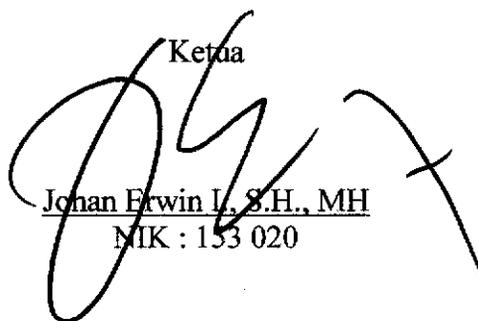
Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum  
NIP : 260006276

## HALAMAN PENGESAHAN

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK  
YOGYAKARTA DUA DALAM RANGKA TERWUJUDNYA  
*GOOD GOVERNANCE*

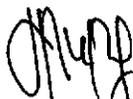
Telah diujikan dihadapan tim penguji  
pada tanggal 24 Maret 2007 yang terdiri dari :

Ketua



Jonan Erwin L., S.H., MH  
NIK : 153 020

Anggota I



Nurwigati, S.H., M.Hum  
NIK : 153 016

Anggota II



Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum  
NIP : 260006276

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dewanti Nuraf Musjtari, S.H., M.Hum  
NIK : 153 027

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah atas izin Allah SWT pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua Dalam Rangka Terwujudnya Good Governance”**. Adapun dasar dilakukannya penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program sarjana pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan sarannya untuk perbaikan dimasa berikutnya. Dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat menjadi salah satu khazanah ilmu pengetahuan bagi siapapun, terutama bagi siapapun yang membacanya.

Penulis sadar bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, dan untuk itu perlu sekiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

### **Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW**

*yang menguatkan aku atas segala ujian yang telah diberikannya dan memberi jalan yang terang  
tuk menyelesaikannya... amien.*

1. Ibu Dewi Nurul Musjtari, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Nurwigati, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
3. Bapak Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.

4. Bapak Arias, Bagian Pelaksanaan Penerimaan dan Keberatan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua, yang telah meluangkan waktunya.
5. Kedua orang tuaku (Heru Priyantomo & Mina Ernawati) yang tak henti-hentinya mendo'akanku dan memberikan dukungan serta nasehatnya.
6. Eka Herminingsih dan Budi Wahono serta keponakanku yang lucu-lucu terimakasih atas dukungan dan do'anya.
7. Yulia Dwi Hertati serta calon keponakanku terima kasih juga atas do'a dan dukungannya.
8. Buat teman-temanku terima kasih atas kebersamaannya selama ini, walaupun terkadang ada banyak perbedaan dan ketidaksepahaman diantara kita tapi kita tetap menjadi teman yang baik (karena bersama itu indah).
9. Untuk angkatan 2003 terima kasih atas kebersamaannya selama ini dikampus tercinta (Fakultas Hukum UMY).
10. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas bantuan & kerja samanya.

Ungkapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat di kemudian hari.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Yogyakarta, Maret 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Metode Penelitian.....	21
BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK .....	24
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	24
B. Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik.....	25
a. Konsep Kinerja.....	25
b. Orientasi Pada Pelayanan.....	44
c. Efisiensi Pelayanan .....	45
d. Etika Pelayanan.....	46
e. Semangat Kerjasama.....	48
f. Sistem Insentif.....	49

C. Asas-asas Umum Penyelenggaraan Negara .....	50
BAB III. ANALISIS HASIL PENELITIAN .....	54
A. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua.....	54
1. Visi dan Misi direktorat Jendral Pajak .....	55
2. Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tujuan Kantor Pelayanan Pajak .....	56
3. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua .....	58
4. Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua.....	59
5. Struktur Organisasi .....	60
6. Bagian-bagian dari Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua.....	61
B. Pelaksanaan Pelayanan yang diberikan oleh Aparat di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. ....	66
a. Prosedur Pelayanan .....	67
b. Kedisiplinan Petugas dalam Pelayanan.....	68
c. Tanggung Jawab dalam Pelayanan .....	69
d. Kecepatan dalam Pelayanan.....	71
e. Keadilan dalam Pelayanan .....	72
f. Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan Biaya yang ditetapkan ..	73
g. Ketepatan Pelaksanaan terhadap jadwal Pelayanan.....	75
C. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan Strategi yang telah dilakukan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua.....	76
BAB IV. PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN