

ABSTRAK

Mohd. Rezah Rezuan. H. *Profesionalisme Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone* (dibimbing oleh Abdul Kadir Adys dan Haerana).

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik yaitu kurang optimalnya sosialisasi pelayanan yang kurang dari Standar Operasional Prosedur seperti kurangnya perhatian dalam menciptakan tertib penyelenggaraan tugas dan fungsi setiap unit kerja di lingkungan kantor pajak serta terjadinya penyalahgunaan wewenang dan pelayanan yang lama. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mencoba menjelaskan tentang Profesionalisme Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Profesionalisme Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone serta mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya dalam proses Profesionalisme pelayanan pajak tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalisme Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone sepenuhnya telah terselenggara secara optimal, hal ini dilihat dari indikator Kemahiran dalam menggunakan peralatan, kesiapan, tanggung jawab dalam pelayanan, disiplin, dan sikap pegawai yang perlu untuk ditingkatkan. Faktor Pendukung dalam Profesionalisme Pelayanan ini ialah potensi dan kesiapan pegawai serta tanggung jawab dan sikap pegawai. Kemudian Faktor Penghambat yaitu Disiplin Pegawai yang belum sadar akan disiplin waktu sehingga menjadi perhatian besar akan pentingnya menghargai aturan waktu yang telah ditentukan.

Kata Kunci: *Profesionalisme, Pelayanan pajak*