

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul ” **Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Serdang Bedagai**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr. A. H. M. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area,
4. Bapak Dr. heri Kusmanto, MA, sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan semangat untuk penyelesaian studi.
5. Bapak Drs. M. Ridwan Rangkuti, MA sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Bapak Drs. Kariono MA sebagai Penyelaras , yang telah mengarahkan untuk penyelesaian tesis ini,

7. Bapak Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Serdang Bedagai beserta seluruh staf yang telah memberikan izin penelitian dan informasi dalam penyelesaian tesis ini.
8. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya prodi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
9. Terimakasih pula kepada Istri Yusvarilda Syafiah SE, Anakku Tercinta Khansa Fahira Arfandy dan kedua orangtua serta semua Pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Agustus 2016

P e n u l i s

Wein Arfandy

DAFTAR ISI

Halaman

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	10

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan	11
2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	17
2.4. Pengertian dan Fungsi Pajak	22
2.5. Pajak Daerah.....	26

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan tempat Penelitian.....	28
3.2. Bentuk Penelitian	28
3.3. Populasi dan sampel	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data.	30
3.5. Definisi Konsep dan Operasional.	31
3.6. Analisis Data.	34

BAB IV : GAMBARAN UMUM KABUPATEN SERDANG BEDAGAI	
4.1. Gambaran Umum Daerah	36
4.2. Gambaran Demografis	38
4.3. Gambaran Ekonomis	44
4.4. Dinas PPKA Kabupaten Serdang Bedagai.....	56
4.4.1. Visi dan Misi	57
4.4.2. Tugas Fungsi dan Tujuan.....	57
4.4.3. Susunan Organisasi.....	58
4.4.4. Kepegawaian dan Perlengkapan	60
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
5.1. Hasil Penelitian	64
5.1.1. Karakteristik Responden.....	64
5.1.2. Variabel Penelitian	66
5.2. Pembahasan	82
5.3. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	86
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	92
6.2. Saran-saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

NO.TABEL	JUDUL TABEL	HAL
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2014	39
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dan Kepala Keluarga Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2014	41
Tabel 4.3	Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2014	42
Tabel 4.4	Persentase Penduduk Menurut Status Pendidikan Dan Jenis Kelamin Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2014	43
Tabel 4.5	Jenis Perkebunan Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2014	45
Tabel 4.6	Tabel Produksi Perkebunan Tahun 2014	46
Tabel 4.7	Produksi dan Pemasaran Perikanan , 2014	49
Tabel 4.8	Potensi Industri Kabupaten Serdang Bedagai	
Tabel 4.9	Tabel PDRB Kabupaten Serdang Bedagai Menurut Lapangan Usaha Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2004 - 2014 (persen)	55
Tabel 4.10	PDRB Kabupaten Serdang Bedagai Menurut Lapangan Usaha Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2004 - 2014 (jutaan rupiah)	55
Tabel 4.11	Jumlah Pegawai menurut Golongan Tahun 2015	61
Tabel 4.12	Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015	61
Tabel 4.13	Rincian Pegawai berdasarkan Diklat Struktural Tahun 2015	62
Tabel 4.14	Fasilitas Sarana dan Prasarana Operasional Tahun 2015	62
Tabel 5.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	64
Tabel 5.2	Distribusi Responden Menurut Umur	65
Tabel 5.3	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	65
Tabel 5.4	Distribusi Responden Menurut Asal Wajib Pajak Daerah	66
Tabel 5.5	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Prosedur Pelayanan	67
Tabel 5.6	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Persyaratan Pelayanan	68

Tabel 5.7	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kejelasan Petugas Pelayanan	70
Tabel 5.8	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kedisiplinan petugas Pelayanan	71
Tabel 5.9	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Tanggung jawab Petugas Pelayanan	72
Tabel 5.10	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kemampuan Petugas Pelayanan	73
Tabel 5.11	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kecepatan Pelayanan	74
Tabel 5.12	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Keadilan Mendapatkan Pelayanan	75
Tabel 5.13	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	76
Tabel 5.14	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kewajaran Biaya Pelayanan	77
Tabel 5.15	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kepastian Biaya Pelayanan	78
Tabel 5.16	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kepastian Jadwal Pelayanan	79
Tabel 5.17	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Kenyamanan Lingkungan	80
Tabel 5.18	Distribusi Responden Menurut Persepsinya atas Keamanan Pelayanan	81
Tabel 5.19	Mutu Pelayanan pajak daerah di Kantor Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai	83
Tabel 5.20	Mutu dan Kinerja Pelayanan pajak daerah di Kantor Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai	85