PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SALAK KABUPATEN PAKPAK BHARAT

TESIS

OLEH

ISMAIL FAHMI HARAHAP
NPM. 191801036

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SALAK KABUPATEN PAKPAK BHARAT

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

ISMAIL FAHMI HARAHAP
NPM. 191801036

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Peran Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik Studi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Salak Kabupaten Pakpak Bharat

Nama : Ismail Fahmi Harahap

NPM : 191801036

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP	Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

oKetua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik

Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Telah diuji pada Tanggal 18 September 2021

Nama : Ismail Fahmi Harahap

NPM : 191801036

Panitia Penguji Tesis :

Ketua	**: Dr. Heri Kusmanto, MA**
Sekretaris	**: Dr. Isnaini, SH, M.Hum**
Pembimbing I	**: Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP**
Pembimbing II	**: Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**
Penguji Tamu	**: Dr. Budi Hartono, M.Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 18 September 2021

Yang menyatakan,

Ismail Fahmi Harahap

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

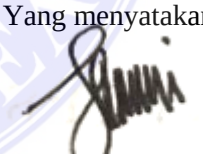
Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini
Nama : Ismail Fahmi Harahap
NPM : 191801036
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Peran Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik Studi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Salak Kabupaten Pakpak Bharat
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 15 November 2021

Yang menyatakan



(Ismail Fahmi Harahap)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

ABSTRAK

PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SALAK KABUPATEN PAKPAK BHARAT

Nama : **Ismail Fahmi Harahap**
NPM **191801036**
Program studi : **Magister Ilmu Admistrasi Publik**
Pembimbing I : **Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**
Pembimbing II : **Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**

Tantangan peran budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan publik SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara. dilihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh dan kesadaran wajib pajak. Penelitian ini bertujuan menjelaskan Bagaimana peran budaya organisasi, faktor-faktor yang mendukung dan pendekatan pelayanan di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan menggunakan paradigma fenomenologis, lokasi penelitian terletak Kantor SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan Peran tokoh masyarakat sangat berpengaruh dan kekarabatan dalam ketaatan membayar pajak kenderaan Pendekatan pelayanan belum maksimal disebabkan Sumber daya manusia bagian pelaksana masih terbatas, fasilitas SAMSAT Salak keliling belum tersedia. Hal ini mengakibatkan masyarakat membayar pajak di hari besar seperti Lebaran dan Tahun Baru. meskipun terkena denda. Layanan pengantian plat nomor tidak efektif prosesnya harus di Medan sehingga dapat menimbulkan kecurigaan serta terkesan kurang seriusnya pemerintah dalam menjaga layanan publik.

Kata kunci : Peran Budaya, faktor dukungan dan pelayanan

Document Accepted 23/12/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

ABSTRACT

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL CULTURE IN IMPROVING PUBLIC SERVICES STUDY OF THE ONE-STOP MANUNGGAL ADMINISTRATION OFFICE (SAMSAT) SALAK PAKPAK BHARAT REGENCY

Name	***: Ismail Fahmi Harahap***
Student Id. Number	***: 191801036***
Study Program	***: Master of Science PublicAdmistration***
Advisor I	***: Dr. Syafruddin Ritonga, MAP***
Advisor II	***: Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si***

The challenge of the role of organizational culture in improving public services at SAMSAT Salak, Pakpak Bharat Regency, North Sumatra Province. seen from the number of taxpayers who deliberately disobey and awareness of taxpayers. This study aims to explain the role of organizational culture, supporting factors and service approaches in SAMSAT Salak, Pakpak Bharat Regency. This study uses a descriptive qualitative approach using a phenomenological paradigm, the research location is the SAMSAT Salak Office, Pakpak Bharat Regency, North Sumatra Province. The results showed that the role of community leaders was very influential and kinship in obedience to paying vehicle taxes. The service approach was not maximized due to limited human resources in the implementing department, and the mobile SAMSAT Salak facility was not yet available. This causes people to pay taxes on holidays such as Lebaran and New Year. despite being fined. The number plate replacement service is not effective, the process must be in Medan so that it can raise suspicion and seem less serious about the government in maintaining public services

Keywords: *Role of Culture, support and service factors.*

Document Accepted 23/12/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area Medan. Peneliti menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tersayang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada peneliti ;
2. Istri yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian tesis ini.
3. Anak-anak yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan kepada peneliti.
4. Segenap keluarga yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area
6. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

7. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si, Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik.
8. Bapak Dr. Syafruddin Ritonga, MAP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu peneliti.
9. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memotivasi peneliti.
10. Bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum, selaku Sekretaris yang telah banyak membantu peneliti.
11. Bapak Ali Sutan Siregar, S.Sos, Selaku Kepala UPT SAMSAT Salak yang telah banyak membantu memberikan informasi sepetur penelitian.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Medan, Juli 2021

Peneliti

Ismail Fahmi Harahap

Document Accepted 23/12/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN
ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 5
1. Manfaat Teoritis 5
2. Manfaat Praktis 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Peran dan aspek peran 6
2.2 Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan 12
2.3 Budaya Organisasi 16
2.4 Fungsi budaya organisasi 17
2.5 Konsep Pelayanan Publik 20
2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik 20
2.5.2 Pelayanan Publik 22
2.5.3 Kualitas Pelayanan Publik 27
2.6 Kepatuhan terhadap Peraturan Perundangan 32
2.7 Penelitian Terdahulu 33
2.8 Kerangka pemikiran 36
BAB III METODE PENELITIAN **43**
3.1 Metode Penelitian 43
3.2 Subjek Penelitian 43
3.3 Informan 44

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

3.4 Teknik Pengumpulan Data 45
3.5 Teknik Analisis Data 45
3.6 Pengujian Keabsahan Data 47
3.7 Lokasi dan Jenis Penelitian.....48
3.8 Sumber Data dan Informan Penelitian.....49
BAB IV PEMBAHASAN.....50
4.1 Deskripsi Kabupaten Pakpak Bharat 50
4.2 Deskripsi Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan 53
4.3 Informan penelitian 63
4.4 Hasil penelitian.....64
4.4.1. Peran Budaya Organisasi Pelayanan Publik Di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.....64
4.4.2 Faktor Yang Mendukung Budaya Organisasi Pelayanan Publik Di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.....69
4.4.3 Pendekatan pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.....71
4.5 Pembahasan 74
4.5.1 Peran Budaya Organisasi Pelayanan Publik Di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.....74
4.5.2 Faktor yang Mendukung Budaya Organisasi Pelayanan Publik Di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.....77
4.5.3 Pendekatan pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.....80
BAB V PENUTUP 84
5.1 Kesimpulan.....84
5.4 Saran 85
DAFTAR PUSTAKA.....87

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Partisifasi Masyarakat.....16

Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian.....37

Gambar 3. Model Karakteristik Budaya 79

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Tantangan budaya dalam organisasi sangatlah komplek adalah mengubah budaya pelayanan publik yang menjadi benturan dengan peraturan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Budaya organisasi yang akan menentukan keberhasilan suatu organisasi, apapun bentuk dan tujuan organisasi tersebut. Pelayanan publik juga dianggap mempengaruhi hubungan dan suasana kerja kearah yang lebih baik, serta mampu mempengaruhi hasil kerja dan kepuasan yang lebih baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dengan pengadaan teknologi online sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat. Inovasi dilakukan SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat dengan adanya pembayaran secara online. SAMSAT, online diharapkan dapat membantu masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor atau pelayanan lain di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Sistem ini memungkinkan pengguna layanan dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari mana saja termasuk antar Kecamatan selama masih dalam wilayah Kabupaten Pakpak Bharat. Namun bentuk layanan yang dilaksanakan SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat belum akurat masih mengandalkan informasi dengan metode pendekatan budaya lokal dari warung tempat berkumpulnya warga masyarakat serta pendekatan dari tokoh masyarakat setempat. Hal ini menjadikan perhatian khusus pada petugas UPT di Kabupaten Pakpak Bharat dalam pembayaran pajak

Document Accepted 23/12/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

kenderaan bermotor.

Konsep kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax)* diartikan suatu nilai yang rela dikontrsikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Kemauan membayar pajak di Kantor SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak, menunda dan pada akhirnya denda. Kesadaran membayar pajak Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunanya. Pelayanan publik yang berbelit-belit dan terbanyak birokrasi yang harus dilewati dan panjang, maka sering menjadi penghambat dalam menjembatani kebutuhan pelayanan publik serta aparatur yang kurang simpati, bahkan banyak menugikan masyarakat dari sisi waktu dan yang seharusnya memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan dan pelayanan masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Sosialisasi dan Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong royongan nasional Meskipun sistem pemungutan pajak *self assessment* system sudah dijalankan. Namun dalam prakteknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran wajib pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya.

Peran Budaya organisasi sangat berpengaruh dalam membentuk dan memberi arti kepada petugas UPT untuk berperilaku dan bertindak, yang diturunkan ke masyarakat sebagai karakter masyarakat dengan cara pendekatan di kelompok masyarakat sebagai bentuk sosialisasi dan terapan. Peran petugas pelayanan publik suatu sistem makna bersama yang dimana unsurnya meliputi personal (SDM), pola hubungan sosial secara psikologi; nilai dan moral, yang kemudian diformulasikan menjadi sebuah konsep tertentu sebagai rujukan dalam menjalankan suatu wujud kinerja di pelayanan publik di Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.

Maka dari itu kesadaran aparat pemerintah tentang pentingnya budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif masih perlu pemahaman bagi petugas dibidang peleyanan publik yang ada dilingkungan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

organisasi sehingga pelayanan lebih efektif. Bahkan akan untuk menciptakan good governance yang transparan, akuntabel, demokrasi, dan partisipatif dan berakibat pelayanan kepada masyarakat tidak efektif dan tidak efisien. Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini peneliti memberikan judul : Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kantor SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang diatas maka didapatkan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Peran Budaya Organisasi Pelayanan Publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat?
2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mendukung Budaya Organisasi Pelayanan Publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat?
3. Bagaimana pendekatan pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan permasalahan yang telah dirumuskan maka dapat ditetapkan apa yang menjadi tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk Mengetahui Peran Budaya Organisasi Pelayanan Publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

2. Untuk mengetahui Pelayanan Publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.
3. Untuk mengetahui pendekatan pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapakan dapat memberi manfaat dalam dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis;

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dan pengetahuan dalam bidang Ilmu Pemerintaha serta dijadikan bahan bacaan dan referensi bagi peneliti yang lain dalam hal administrasi pemerintahan di bidang pelayanan publik.

2. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti dalam memperdalam ilmu adminstrasi pemerintahan serta dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintahan di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Menambah wawasan tentang adminsitrasi publik dalam melakukan kegiatan secara efektif dan efesien untuk meningkatkan pembangunan dan dapat mengaplikasikan teori-teori agar supaya sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peran dan aspek peran

1. Definisi Peran

Teori peran adalah sebuah teori yang digunakan dalam dunia sosiologi, psikologi dan antropologi yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu. Teori peran berbicara tentang istilah "peran" yang biasa digunakan dalam dunia teater, dimana seorang aktor dalam teater harus bermain sebagai tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berprilaku secara tertentu. Posisi seorang aktor dalam teater dialogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, dan keduanya memiliki kesamaan posisi. (Wirawan Sarwono, 2015; 215)

Peran diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama, yang dalam konteks sosial peran diartikan sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Peran seorang aktor adalah batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama- sama berada dalam satu penampilan/ unjuk peran (*role perfomance*) (Suhardono, 1994; 3)

Dari paparan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa teori peran adalah teori yang berbicara tentang posisi dan prilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang- orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Pelaku peran menjadi sadar akan struktur sosial yang didudukinya, oleh

Document Accepted 23/12/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

karena itu seorang aktor berusaha untuk selalu nampak "mumpuni" dan dipersepsi oleh aktor lainnya sebagai "tak menyimpang" dari sistem harapan yang ada dalam masyarakat. (Suhardono, 1994; 4).

2 Teori Peran

Menurut Biddle dan Thomas dalam (Wirawan Sarwono, 2015;215) membagi peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu :

1. Orang- orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial
2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut
3. Kedudukan orang- orang dalam perilaku
4. Kaitan antara orang dan perilaku

Orang yang berperan berbagai istilah tentang orang-orang dalam teori peran. Orang- orang yang mengambil bagian dalm interaksi sosial dapat dibagi dalam dua golongan sebagai berikut :

a. *Aktor* atau pelaku, yaitu orang yang sedang berprilaku menuruti suatu peran tertentu.
b. *Target* (sasaran) atau orang lain, yaitu orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya.

Menurut (Suhardono, 1994; 216) Aktor maupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Hubungan antara kelompok dengan kelompok misalnya terjadi antara sebuah paduan suara (aktor) dan pendengar (target). Biasanya istilah aktor diganti dengan *person*, *ego*, atau *self*. Sedangkan target diganti dengan istilah *alter-ego*, *ego*, atau *non-self*.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa sebenarnya teori peran digunakan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

untuk menganalisis setiap hubungan atara dua orang atau banyak orang. Menurut cooley dan Mead, hubungan antara aktor dan target adalah untuk membentuk identitas aktor *(person, ego, self)* yang dalam hal ini dipengaruhi oleh penilaian atau sikap orang- orang lain (target) yang telah digeneralisasikan oleh aktor. Secord dan Backman berpendapat bahwa aktor menempati posisi pusat tersebut *(focal position),* sedangkan target menempati posisi padanan dari posisi pusat tersebut *(counter position).* Maka dapat dilihat bahwa, target dalam teori peran berperan sebagai pasangan *(partner)* bagi aktor.

3. Teori Perilaku dalam Peran

Teori dalam penelitian ini adalah teori peran yang merupakan pusat prilaku menurut Biddle dan Thomas membagi lima indikator tentang perilaku dalam kaitanya dengan peran sebagai berikut :

a. Harapan tentang peran (*expectation).*

Harapan tentang peran adalah harapan- harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu. Harapan tentang perilaku ini bisa berlaku umum, bisa merupakan harapan dari segolongan orang saja, dan bisa juga merupakan harapan dari satu orang tertentu (Suhardono, 1994; 217-218)

b. Norma (*norm*).

Secord dan Backman berpendapat bahwa, norma hanya merupakan salah satu bentuk harapan. Secord dan Backman membagi jenis- jenis harapan sebagai berikut :

1) Harapan yang bersifat meramalkan *(anticipatory),* yaitu harapan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

tentang suatu perilaku yang akan terjadi.

2) Harapan normatif *(role expectation)*, yaitu keharusan yang menyertai suatu peran. Harapan normatif ini dibagi lagi ke dalam dua jenis:

- Harapan yang terselubung *(convert)*, yaitu harapan itu tetap ada walaupun tidak diucapkan.
- Harapan yang terbuka *(overt)*, yaitu harapan yang diucapkan. Harapan jenis ini dinamai tuntutan peran (*role demand*). Tuntutan peran melalui proses internalisasi dapat menjadi norma bagi peran yang bersangkutan.

c. Wujud perilaku dalam peran (*performance*)

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda- beda dari satu aktor ke aktor yang lain. Variasi tersebut dalam teori peran dipandang normal dan tidak ada batasnya.

Teori peran tidak cenderung mengklasifikasikan istilah- istilahnya menurut perilaku khusus, melainkan berdasarkan klasifikasinya pada sifat asal dari perilaku dan tujuannya (motivasinya). Sehingga, wujud perilaku peran dapat digolongkan misalnya kedalam jenis hasil kerja, hasil sekolah, hasil olahraga, pendisiplinan anak, pencari nafkah, pemeliharaaan ketertiban, dan lain sebagainya (Suhardono, 1994; 218-219)

Peran dilihat wujudnya dari tujuan dasarnya atau hasil akhirnya, terlepas dari cara mencapai tujuan atau hasil tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan adanya cara- cara tertentu dalam suatu peran yang mendapat sanksi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

dari masyarakat. Suatu cara menjadi penting dalam perwujudan peran, ketika cara itu bertentangan dengan aspek lain dari peran. Dengan demikian, seorang aktor bebas untuk menentukan cara- caranya sendiri selama tidak bertentangn dengan setiap aspek dari peran yang diharapkan darinya. Terkait perwujudan peran, ada 2 pendapat, yaitu:

1) Sarbin dalam (Suhardono, 1994;219) menyatakan bahwa perwujudan peran dapat dibagi dalam tujuh golongan menurut intensitasnya berdasarkan keterlibatan diri *(self)* aktor dalam peran yang dibawakannya. Tingkat intensitas yang terendah adalah keadaan di mana diri aktor sangat tidak terlibat. Perilaku peran dibawakan secara otomatis dan mekanistis saja. Sedangkat tingkat yang tertinggi akan terjadi jika aktor melibatkan seluruh pribadinya dalam perilaku peran yang sedang dikerjakan.
2) Goffman dalam (Suhardono, 1994;220) meninjau perwujudan peran dari sudut yang lain. Dia memperkenalkan istilah permukaan *(front)*, yaitu untuk menunjukkan perilaku- perilaku tertentu yang diekspresikan secara khusus agar orang lain mengetahui dengan jelas peran si pelaku (aktor).

4. Penilaian (*evaluation*) dan sanksi (*sanction*)

Jika dikaitkan dengan peran, penilaian dan sanksi agak sulit dipisahkan pengertiannya. Biddle dan Thomas mengatakan bahwa antara penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan masyarakat (orang lain) tentang norma. Penilaian peran dalam teori peran adalah kesan positif atau negatif yang diberikan oleh masyarakat berdasarkan norma yang berlaku terhadap suatu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

perilaku yang dilakukan oleh aktor. Sedangkan sanksi yang dimaksud adalah usaha yang dilakukan seorang aktor dalam mempertahankan suatu nilai positif atau agar perwujudan peran diubah sedemikian rupa sehingga hal yang tadinya dinilai negatif berubah menjadi positif.

Menurut Biddle dan Thomas, penilaian maupun sanksi dapat datang dari orang lain *(eksternal)* dari dalam diri sendiri *(internal)*. Jika penilaian dan sanksi datang dari luar, berarti bahwa penilaian dan sanksi terhadap peran itu ditentukan oleh perlaku orang lain. Jika penilaian dan sanksi datang dari dalam diri sendiri, maka pelaku sendirilah yang memberi nilai dan sanksi berdasarakan pengetahuannya tentang harapan- harapan dan norma- norma masyarakat. Biasanya penilaian dan sanksi internal terjadi pada peran- peran yang dianggap penting oleh individu yang bersangkutan, sedangkan penilaian dan sanksi eksternal lebih sering berlaku pada peran dan norma yang kurang penting bagi individu tersebut.

Kemudian Biddle dan Thomas penilaian dan sanksi eksternal disebut juga sebagai penilaian dan sanksi terbuka *(overt)*, sedangkan yang internal disebutnya tertutup *(covert)*. Hal tersebut karena penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan tentang norma yang timbul dari orang lain yang dikomunikasikan melalui perilaku yang terbuka *(overt)*. Tanpa adanya pernyataan melalui perilaku yang terbuka, seseorang tidak dapat memperoleh penilaian dan sanksi atas perilakunya.

Menurut Merton dan Kitt mengemukakan bahwa, setiap orang memerlukan kelompok rujukan *(reference group)* tertentu dalam memberikan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

penilaian dan sanksi. Dan fungsi kelopok rujukan tersebut ada dua macam, yaitu

1. Fungsi *normatif*, dalam fungsi ini kelompok mendesakkan suatu standar tertentu bagi perilaku dan keyakinan/ kepercayaan anggotanya. Terlepas dari benar- salahnya standar itu, kelompok mempunyai cukup kekuatan atas individu- individu sehingga *mau-tidak-mau* individu mengikuti standar tersebut. Jika norma norma itu diserap (diinternalisasikan) oleh individu, maka terbentuklah nilai dalam diri individu itu, yang selanjutnya akan menjadi pedoman bagi tingkah laku dan kepercayaan.
2. Fungsi *komparatif* (perbandingan), dalam fungsi ini kelompok hanya dijadikan alat pembanding bagi individu, untuk mengetahui apakah perilaku atau kepercayaannya sudah benar atau masih salah (untuk mengecek kebenaran objektif). Perbandingan ini dapat dilakukan dengan melibatkan diri dalam kelompok maupun tidak. Dalam hal yang terakhir individu hanya memanfaatkan kelompok untuk tujuan normatif.

2.2 Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan

Partisipasi pada hakikatnya adalah ikut sertanya suatu kesatuan atau kelompok orang dalam suatu aktivitas yang diselenggarakan oleh suatu susunan yang lebih besar. Menurut (Abdullah, 1994;65-124) Partisipasi erat hubungannya dengan *partnership* yang memiliki arti partisipasi hanya punya makna kalau disertai dengan perasaan tanggung jawab dari bagian yang mengambil bagian dalam aktivitas tersebut. Selanjutnya yang dimaksud dengan partisipasi masyarakat adalah partisipasi masyarakat yang tidak melalui perintah dan paksaan, melaikan berdasarkan persuasi atau kemauan sendiri. Sehingga,

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

yang dimaksud partisipasi masyarakat dalam pembangunan adalah keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan-kegiatan pembangunan dan ikut serta memanfaatkan dan menikmati hasil- hasil pembangunan. Jenis Partispasi Masyarakat Dalam Pembangunan menurut (Abdullah, 1994;124-125) ada 6 macam partispasi masyarakat dalam pembangunan, yaitu :

a. Partisipasi dalam menerima dan memberi informasi
b. Partisipasi dalam memberikan tanggapan dan saran terhadap informasi yang diterima, baik yang bermaksud menolak maupun yang bermaksud menerima.
c. Partisipasi dalam bentuk perencanaan pembangunan termasuk dalam pengambilan keputusan.
d. Partisipasi dalam bentuk pelaksaan operasional pembangunan
e. Partisipasi dalam menerima hasil pembangunan.
f. Partisipasi dalam menilai hasil pembangunan

1. Tahapan partisipasi masyarakat dalam pembangunan

Dalam proses partisipasi masyarakat dalam pembangunan akan mengalami tahapan partisipasi :

a. Partisipasi dalam atau melalui kontak dengan pihak lain *(contact change)* sebagai salah satu titik awal perubahan sosial.
b. Partisipasi dalam memperhatikan atau menyerap dan memberi tanggapan terhadap informasi, baik dalma arti menerima (mentaati, memenuhi, melaksanakan), mengiyakan, menerima dengan syarat, maupun dalam arti menolaknya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

c. Partisipasi dalam perencanaan pembangunan, termasuki pengambilan keputusan (penetapan rencana). Perasaan terlibat dalam perencanaan pembangunan perlu ditumbuhkembangkan sedini mungkin dalam masyarakat. Partisipasi ini disebut juga sebagai partisipasi dalam pengambilan keputusan, termasuk keputusan politik yang menyangkut nasib mereka, dan partisipasi dalam hal yang bersifat teknis.
d. Partisipasi dalam pelaksanaan operasional pembangunan.
e. Partisipasi dalam menerima, memelihara dan mengembangkan hasil pembangunan sebagai *participation in benefits*.
f. Partisipasi dalam menilai pembangunan, yaitu keterlibatan masyarakat dalam menilai sejauh mana pelaksanaan pembangunan sesuai dengan rencana dan sejauh mana hasilnya dapat memenuhi kebeutuhan masyarakat.

2. Metode menggerakkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan

Adapun cara atau metode menggerakkan partisipasi dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa hal, sebagai berikut :

a. Disesuaikan dengan kebutuhan nyata masyarakat *(felt need).*
b. Dijadikan stimulasi terhadap penyadaran masyarakat untuk membangun, dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong timbulnya tanggapan *(response)* yang dikehendaki bersama
c. Dijadikan langkah motivasi terhadap terhadap masyarakat, yang berfungsi untuk membangkitkan perubahan pengetahuan, sikap, perilaku, praktik kerja dan status kehidupan mereka secara berlanjut.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

d. Proyek pembangunan yang dirancang sedemikian rupa secara sederhana, mudah dikelola, dan dilaksanakan oleh masyarakat.
e. Adanya dukungan organisasi dan kelembagaan masyarakat yang mampu menggerakkan dan menyalurkan aspirasi masyarakat secara terbuka dan independen. Partisipasi itu dilakukan melalui organisasi yang sudah dikenal atau yang sudah ada ditengah- tengah masyarakat.
f. Adanya peningkatan peranan masyarakat dalam pembangunan secara aktif.
g. Partisipasi itu harus memberikan manfaat langsung kepada masyarakat yang bersangkutan. Dan manfaat yang diperoleh melalui partisipasi itu dapat memenuhi kepentingan masyarakat setempat.
h. Dalam proses partisipasi itu terjamin adanya pengawasan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat, terutama keterlibatan mereka dalam proses monitoring, evaluasi dan pengambilan keputusan secara perwakilan (representasi).
i. Perlu disadari bahwa dalam partisipasi masyarakat berlaku juga prinsip teori pertukaran dasar (*basic Exchange theory*) yakni semakin banyak manfaat yang diduga akan diperoleh suatu pihak dari pihak lain melalui kegiatan tertentu, maka semakin kuat pihak itu akan terlibat dalam kegiatan tersebut.

3. Model Partisipasi masyarakat

Dalam partisipasim masyarakat ada model delapan anak tangga, menurut (Abdullah, 1994;126-127) yaitu :

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Tangga Ke	Bentuk Partisipasi	Kategori
VIII	Pengawasan Masyarakat	Tingkatan Kekuatan Masyarakat *(Degrees of Citizen Power)*
VII	Pendelegasian Kekuasaan dan Kewenangan	
VI	Kemitraan/ Kesetaraan	
V	Perdamaian/ Istilah, Kompromi	Tingkatan Semu/ Pseudo *(Tokenism)*
IV	Berkonsultasi	
III	Menginformasikan	
II	Pengobatan untuk penyembuhan (*Therapy*)	Bukan Partisipasi *(Non Participation)*
I	Memanipulasi	

Gambar 1 Model Partisifasi Masyarakat

2.3 Budaya Organisasi

Budaya organisasi suatu pola yang sudah tertanam pada kebiasaanya baik secara sendiri dan kelompok masyarakat dan membentuk budaya, ini juga menurut (Ghasemi 2013;120) adalah struktur adat, tradisi, adat istiadat, norma dan etika yang turun menurun digunakan diantara karyawannya dalam organisasi. Banyak kesuksesan yang bisa diraih suatu target yang hendak dicapai karena didukung oleh sebuah budaya yang khas dan kuat tertanam dalam kegiatan operasionalnya.

Budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang dipahami, dijiwai dan dipraktekkan oleh organisasi sehingga pola tersebut memberikan arti tersendiri dan menjadi dasar aturan berperilaku dalam organisasi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang diyakini dan dijiwai oleh seluruh anggotanya dalam melakukan pekerjaan sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait, sehingga akan menjadi sebuah nilai atau aturan di dalam organisasi tersebut.

2.4 Fungsi Budaya Organisasi.

Dalam pengembangan memahami organisasi makna budaya dalam kehidupan organisasi dianggap relevan. Oleh karena itu budaya organisasi bisa dianggap sebagai asset. Dan budaya organisasi mempunyai beberapa fungsi yaitu:

1. Budaya mempunyai suatu peran pembeda. Hal itu berarti bahwa budaya menciptakan pembeda yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi yang lain.
2. Budaya organisasi membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi
3. Budaya organisasi mempermudah timbul pertembuhan komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari pada kepentingan individual.

Pendapat yang relevan mengenai budaya organisasi juga dikemukakan Andrew D. Brown (Matondang, 2008: 66) bahwa: Budaya organisasi merupakan suatu konstelasi dari keyakinan-keyakinan, kebiasaan-kebiasaan, sistem nilai-nilai, norma-norma perilaku merupakan suatu cara-cara yang unik pada setiap organisasi, kemudian budaya organisasi tersebut menjadi pola dalam melaksanakan kegiatan dan tindakan di dalam organisasi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Budaya organisasi yang didefinisikan oleh Edgar H. Schein (dalam Tangkilisan, 2007:15) yaitu sebagai pola asumsi dasar bersama yang dipelajari oleh kelompok dalam suatu organisasi sebagai alat dalam memecahkan masalah terhadap penyesuaian faktor eksternal dan integrasi faktor internal, dan telah terbukti sahih, dan selanjutnya diajarkan kepada para anggota organisasi yang baru sebagai cara untuk mempersepsikan, memikirkan, dan merasakan dalam kaitannya dengan masalah yang dihadapi.

Berdasarkan berbagai pendapat dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan sebuah nilai yang dianut oleh seluruh karyawan dalam sebuah organisasi. Dimana setiap karyawan harus memahami karakteristik budaya organisasi diperusahaan, ciri khas dari suatu organisasi tersebut untuk menunjang kinerja karyawan sehingga manfaat budaya organisasi sebagai faktor konstruktif suatu perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan kinerja karena merasa nyaman dalam bekerja dengan adanya. Budaya organisasi memiliki empat tipe budaya sebagaimana yang dikemukakan oleh Cameron dan Quinn (dalam, Rangkuti, 2011: 33) yaitu *(1) Clan Culture, (2) Adhocracy Culture, (3) Market Culture, (4) Hierarcy Culture*.budaya organisasi dapat tercapai.

Menurut Robbins dan Judge (2008:256) ada tujuh karakteristik utama yang secara keseluruhan, merupakan hakikat budaya sebuah organisasi:

1) Inovasi
2) Perhatian terhadap hal detail
3) Orientasi hasil.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

4) Orientasi orang atau individu.

5) Orientasi tim.

6) Agresifitas.

7) Stabilitas.

Ciri-ciri digunakan dalam penelitian ini menggunakan ciri-ciri yang didasarkan pada karakteristik budaya organisasi dari Robbins dan Judge (2008:256), hal tersebut didukung terdapat dalam penelitian sebelumnya yang menggunakan karakteristik budaya organisasi sebagai indikator budaya organisasi.

Berdasarkan pada gambaran budaya sama ada boleh dilihat secara fisik atau tidak merupakan lapisan budaya yang paling jelas dan menonjol serta boleh dilihat secara fisik. Sementara nilai dan kepercayaan, serta andaikan asas merupakan budaya yang tidak menonjol secara fisik, dan sukar difahami ada kedua-duanya merupakan aspek yang tidak disedari dalam pemikiran yang menjalankannya (Schein, 1992). Bila norma merupakan kepercayaan yang mendasari budaya organisasi. Maka membentuk cara teknis pekerjaan melihat dan membuat penafsiran terhadap bagian, dan mempengaruhi tingkah laku pekerja (Schein, 1992). Oleh karena itu, bila norma dan etika yang dapat membantu pemimpin dan pekerja membentuk satu budaya yang mantap yang diterima dan didukung oleh semua kepentingan dalam organisasi.

Berdasarkan kaidah literatur (Deal & Kennedy, 1982; Denison, 1990; Hofstede, Neuijen, Ohayv, & Sanders, 1990; Schein, 1992), didapati penafsiran makna budaya organisasi oleh para sarjana agak berbeda dan bergantung pada

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

cara bagaimana seorang sarjana memberi penafsiran makna terhadap suatu fenomena yang didapat secara bersama oleh kelompok manusia dalam sebuah organisasi. Oleh itu, yang membedakan setiap definisi budaya organisasi adalah penekanan yang berlainan terhadap konteks dalam membuat penafsiran makna budaya organisasi tersebut. Ada yang menekankan aspek kognitif dalam menafsir makna budaya organisasi seperti nilai, norma, ideologi dan pemikiran secara umum (Hofstede, 1980; Schein, 1992). Sebaliknya, sebahagian pula lebih menekankan pada aspek budaya yang mudah dilihat ia itu kebisaan dan etika yang merupakan manifestasi makna budaya organisasi ataupun secara umum dikenali sebagai kaidah budaya (norma dan etika) (Cooke & Rousseau, 1988; Dickson, Aditya, & Chhokar, 2000; Hofstede et al., 1990; Kotter & Heskett, 1992; Van den Berg & Wilderom, 2004). Pada makna budaya organisasi ini sedikit sebanyak memberikan kajian dalam bidang budaya organisasi, terutamanya usaha untuk membuat perbandingan kajian antara temuan yang berbeda.

2.5 Konsep Pelayanan Publik

2.5.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara konseptual berasal dari dua kata yaitu "*pelayanan*" dan "*publik*". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menurut (Zain, 2001; 781-782) arti dari pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan menurut Kotler dalam (Sinambela L. P., 2007; 4-5) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

kumpulan atau kesatuan, serta menawarkan keuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu Sampara Lukman berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung atar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan.

Pandangan yang relevan dengan pendapat tersebut, juga dikemukakan oleh Pasolong (2010; 130) bahwa: Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya dijelaskan bahwa pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap "belum baik atau tidak memuaskan".

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang dapat dirasakan pada orang orang yang dilayani dan melayani, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Hal tersebut juga disampaikan pendapat Widodo (2001, 270) bahwa pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, ciri- cirinya yaitu: kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

a) Prosedur tata cara pelayanan.
b) Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun persyaratan administratif.
c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

2.5.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada dasarnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, maka tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Menurut (Sinambela L. P., 2006; 34) Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun Negara

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya dan birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara menurut (Shafrudin, 2014; 12) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pada dasarnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, maka tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi/suasana yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya menurut Thoha dalam Widodo., yaitu fungsi pelayan masyarakat *(public service function*), fungsi pembangunan *(development function)* dan fungsi perlindungan (*protection function*)

Pemerintah tidak harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Bagian dari fungsi tadi bias menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler.

Pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta di dalam aturan tersebut. Menimbulkan kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil *(unfair rule).* Peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. *et.al,*1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Menurut Valarie hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :

a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
b. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customer*
c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan publik, sesuai dengan yang diinginkannya;
d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori *"The triangle of balance in service quality:* dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik menurut Morgan dan Murgatroyd, yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

a. Bagian antar pribadi yang melaksanakan *(Inter Personal Component)*
b. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi *(Process and Environment*)
c. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan *(Professional and*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Technical)

2.5.3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan:

a. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
b. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

c. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
d. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

a) Kinerja (*performance*)
b) Keandalan (*reliability*)
c) Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
d) Estetika (*esthetics*)

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan *(meeting the needs of customers*). Gaspersz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

kerusakan.

c. Konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas bergantung kepada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik.

Menurut Trilestari berpendapat pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi *pelanggan, produk dan proses*. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Menurut (Murgatroyd, 1994; 1-2) menuliskan, apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupaka pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh (Daviddow, 1989; 19) “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan *(whatever enhances*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

customersatisfaction)". (Kotler, 2004; 49) berpendapat "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat". Menurut, (Sinambela L. P., 2006, p. 6) "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan *(meeting the needs of customers)".*

Kepuasan pelanggan menurut (Fitzsimmans, 2001; 2) adalah *"customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation".* Dari definisi tersebut dapat ditelaah bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

a. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
b. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjanga antara pelayanan yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

diberikan atau diharapkan pelanggan *(expected service)* dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan *(percieved service).*

Berdasarkan pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi: 1) dasar hukum, 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme, dan prosedur, 4) jangka waktu penyelesaian, 5) biaya/tarif, 6) produk pelayanan, 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, 8) kompetensi pelaksana, 9) pengawasan internal, 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 11) jumlah pelaksana, 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanan, .

Keterbukaan akses Informasi mengenai standar pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Kesehjateraan Indonesia dapat tercapai dengan memenuhi kebutuhan dasar sehingga dapat menurunkan angka kesenjangan sosial yang terjadi. Selain itu, terpenuhinya standar pelayanan publik dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.

Sejalan dengan hal itu, Undang-Undang No. 25 tahun 2009 juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Pajak yang dibayar oleh masyarakat akan dialokasikan sebagai sumber pembiayaan pelayanan publik yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

diselenggarakan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, masyarakat memiliki bekal untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik.

2.6 Kepatuhan terhadap Peraturan Perundangan

Menurut (Soerjono, 1982; 152) berpendapat bahwa kesadaran hukum merupakan nilai-nilai yang terdapat di dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Jadi pada dasarnya setiap manusia mempunyai rasa keadilan, dan asas kesadaran hukum ada di dalam diri setiap manusia.

Ada pendapat yang menyatakan bahwa kesadaran hukum yang tinggi menyebabkan warga masyarakat mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sebaliknya apabila kesadaran hukum sangat rendah maka derajat kepatuhan terhadap hukum juga rendah. Indikator-indikator kesadaran hukum menurut B. Kutschincky adalah :

a. Pengetahuan tentang peraturan-peraturan hukum (*law awareness*)
b. Pengetahuan tentang isi peraturan-peraturan hukum (*law acquaintance*)
c. Sikap terhadap peraturan-peraturan hukum (*legal attitude*)
d. Pola-pola perilaku hukum (*law behavior*).

Indikator tersebut di atas menunjukkan pada tingkat kesadaran hukum tertentu mulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi. Apabila indikator–indikator kesadaran hukum, yaitu pengetahuan tentang hukum, pengetahuan tentang isi hukum, sikap terhadap hukum serta pola perilaku hukum dihubungkan dengan kepatuhan hukum, maka akan diperoleh pengertian sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

a. Pengetahuan tentang peraturan hukum tidak mempengaruhi kepatuhan terhadap peraturan
b. Pengetahuan tentang isi peraturan hukum sangat mempengaruhi sikap terhadap suatu peraturan, akan tetapi sukar untuk menetapkan secara pasti derajat kepatuhan macam apakah yang dicapai dengan pengetahuan tersebut;
c. Sikap terhadap peraturan cenderung mempengaruhi taraf kepatuhan hukum
d. Pola perilaku hukum sangat mempengaruhi kepatuhan hukum, yang mana perilaku yang sesuai dengan hukum merupakan salah satu ciri atau kriteria akan adanya kepatuhan atau ketaatan hukum yang cukup tinggi.

2.7 Penelitian Terdahulu

Peneliti menyimpulkan kajian yang dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian ini, digunakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, sebagai berikut:

1) Rinaldi Bursan dan Dhaniel J Chanerie 2012 Judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Bahwa SAMSAT (Sistem Pelayanan Manunggal Satu Atap) Kantor Bandar Lampung adalah salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT *Office* Bandar Lampung melayani BBNKB jumlah rata-rata untuk kendaraan roda dua sebanyak 5057 unit per bulan. Sementara jumlah orang yang memperbaharui PKB

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

untuk meluncurkan rata-rata dari 8959 kendaraan per bulan. Untuk rata-rata mobil sebanyak 442 per bulan untuk memperbaharui dari BBNKB dan 4289 untuk pembayaran PKB. Variabel independen ketanggapan merupakan variabel yang paling berpengaruh dengan koefisien regresi sebesar 0,446 dan variabel yang selanjutnya secara berturut menurut besar pengaruh adalah variabel independen jaminan dengan koefisien regresi sebesar 0,373, variabel independen tampilan fisik dengan koefisien regresi sebesar 0,237, variabel independen empati dengan koefisien regresi sebesar 0,203 dan variabel independen kehandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,129 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak.

2) Nila Sari Agustin, Rizki Eka Putra 2019. Judul Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Batam (Kepri). Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas sampai menengah kebawah semakin dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

kegiatan sehari-hari.Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mengenai latar belakang Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Batam. Dalam Penelitian ini penulis juga menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana sampel penelitian adalah 100 wajib pajak yang akan membayar pajak di SAMSAT Kota Batam. Berdasarkan pengujian hipotesis mununjukkan bahwa varaibel kesadaran mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,454 dan thitung sebesar -0,752 maka H01 ditolak, variabel sanksi sebesar 0,561 dan thitung sebesar -0,583 maka H02 ditolak, dan variabel kepatuhan tingkat signifikansi sebesar 0,048 dan thitung sebesar 2,002 maka H03 diterima.

3) Satriadi 2017. Judul Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Tanjungpinang (Kepri). Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh penyedia layanan (aparatur), yang harus disadari adalah mereka sebagai penyedian layanan kepada masyarakat dan mereka harus dilayani dengan baik, sehingga faktor-faktor dan indicator dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat dipenuhi. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Opini masyarakat terbentuk dalam membangun kepuasan masyarakat dari para penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan. Penelitian ini berjudul tingkat kepuasan publik dalam layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

SAMSAT Tanjungpinang (Kepri). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada 34 responden sebagai sampel. Kuesioner ini sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan untuk kepuasan publik di layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tanjungpinang dengan tingkat yang cukup puas, dengan frequensi hasil yaitu 18 dan persentase 52,9% Kualitas layanan publik, Kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian terdahulu bahwa tidak terdapat kesamaan dengan judul penelitian yang akan di teliti dengan judul Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.

2.8 Kerangka Pemikiran

Konsep dalam membangun simpati masyarakat sadar pembayaran pajak dtuhkan pendekatan yang kuat sebab peran budaya organisasi di kantor sistem pelayanan satu atap akan memberikan masalah baik dari peraturan dan budaya yang ada dimasyarakat. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Dalam manajemen sumber daya manusia, pegawai adalah *asset* (kekayaan) utama instansi, sehingga harus dipelihara dengan baik

Secara sederhana diperlukan Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mengelola sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

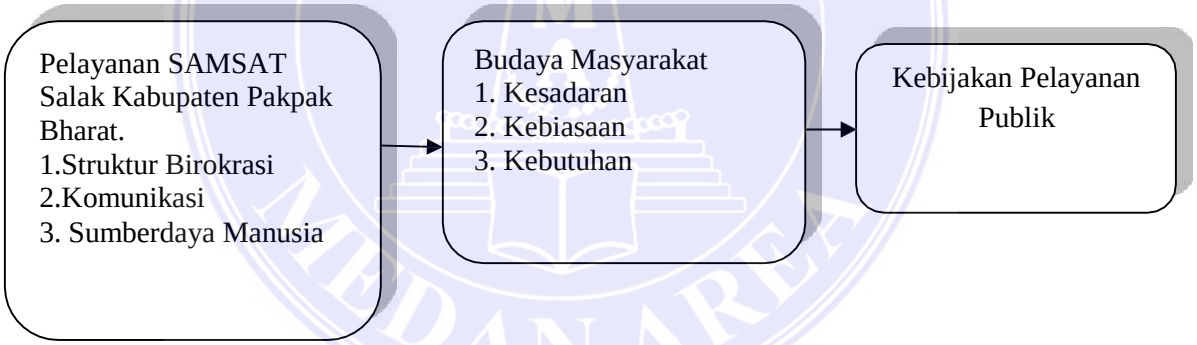
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, Sumber Daya Manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Satu-satunya sumber daya yang memiliki ratio, rasa, dan karsa.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat dikatakan Sumber Daya Manusia suatu cara mencapai suatu tujuan dengan cara menggerakan organisasi melalui pendekatan budaya dengan perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian yang baik, sehingga menjadi tujuan akan berpengaruh positif terhadap keberhasilan pelayanan publik. Adapun kerangka pemikiran peneliti pada SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat dalam Pelayanan Publik digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pikir Peneliti

Sebagaimana pelaksanaan suatu kebijaksanaan pemerintah khususnya yang pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat tentu mencakup pengaturan–pengaturan terhadap upaya mengkomunikasikan secara internal dan eksternal kebijakan yang akan dilaksanakan, ketersediaan sumber daya yang dtuhkan yang mencakup sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fisik berupa fasilitas atau sarana dan prasarana, serta sumber daya

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

informasi yang juga dipandang penting. Kinerja perwujudan berbagai pengaturan terhadap keseluruhan pengaturan di sumber daya hingga struktur yang ada dalam penelitian ini sangat menentukan keberhasilan penerapan kebijakan tersebut.

Sesuai dengan maksud penelitian ini yaitu hendak melihat pelayanan di Kabupaten Pakpak Bharat, penulis berdasarkan teori konsep menggunakan konsep yang dikemukakan oleh George Edward III yaitu :

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan dalam bentuk pelayanan publik. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy* pelaksana) (Widodo, 2011, 97).

Proses komunikasi lebih menkadikan kebijakan yang akan menetukan bentuk-bentuk pelayanan. Hal ini juga dikatakan Widodo, menambahkan bahwa informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target group)* kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Komunikasi dalam pelayanan publik mencakup beberapa dimensi penting yaitu tranformasi, kejelasan informasi *(clarity)* dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi tranformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

b. Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (2011:98) mengemukakan bahwa bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya dalam hal ini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung pelayanan publik yang maksimal. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan yang dijelaskan sebagai berikut :

1) Sumber Daya Manusia (*Staff*)

Pelayanan publik tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup memilki kemampuan komunikasi yang kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

sedangkan kuatitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan publik, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumber daya manusia, pelayanan publik akan berjalan lambat dan berdampak mandeknya.

2) Anggaran (*Budgetary*)

Pada pelayanan publik, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu sosialisasi program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadahi, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

3) Fasilitas (*facility*)

Dalam pelayan publik, fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam mengimplimentasikan pelayanan yang maksimal. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

4) Informasi dan Kewenangan (*Information and Authority*)

Pelayanan publik Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kegiatan pelayanan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan.Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

c. Disposisi (*Disposition*)

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran.Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan pelaksana untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakn akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Sikap sangat berpengaruh dalam pelayanan publik. Apabila pelayanan publik memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

d. Struktur Birokrasi (*Bureucratic Structure*)

Pengaruh Struktur organisasi memiliki yang signifikan terhadap pelayanan publik. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri.Aspek pertama adalah mekanisme, dalam pelayanan publik biasanya sudah terdapat *Standart Operation Procedur* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap *implementator* dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan.

Dasar pemikiran penelitian akan memperhatikan dan menelaah berbagai faktor Budaya masyarakat yaitu menyangkut kesadaran, kebiasaan dan kebutuhan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

maka akan menentukan kebijakan pelayanan publik sebagaimana pengaruhnya terhadap suatu format tentang Pembentukan pelayanan di Kantor SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Oleh karenanya dalam melihat implementasi kebijakan tersebut diperlukan penjelasan mengenai bagaimana kinerja tahap awal yang tercermin dari input serta proses layanan yang diselenggarakan selama ini hingga penjelasan mengenai output ataupun hasil layanan serta manfaat *(outcomes)* terhadap perubahan kepercayaan masyarakat akibat hasil layanan tersebut.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu bertujuan Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Hal ini bukan berarti bahwa pendekatan kualitatif, sama sekali tidak menggunakan dukungan data kualitatif akan tetapi penekannya tidak pada pengujian hipotesis melainkan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif

Oleh sebab itu, dalam menemukan, Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Study Kasus SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat)**.** peneliti harus menemukan data-data terkait dengan penelitian secara mendalam, dan tidak menekankan pada penilaian yang bersifat menggeneral, namun lebih menekankan pada makna.

3.2 Subjek Penelitian

Menurut pendapat peneliti subjek penelitian yang akan dituju untuk diteliti oleh peneliti. Objek penelitian sebagai sumber penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Tokoh Masyarakat, Pembayar Pajak Serta Petugas Pelayanan Publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.

Document Accepted 23/12/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

3.3 Informan

Informan menurut Moleong (Moleong, 2014; 132) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, dia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Jadi, Informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar peneliti. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan sukarelanya ia dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan menjadi latar peneliti.

Usaha menemukan informan dilakukan dengan Cara:

a. Melalui keterangan orang yang berwenang, baik secara formal (pemerintah) maupun secara informal (pemimpin masyarakat seperti tokoh masyarakat, pemimpin adat, dan lain-lain)
b. Melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti.

Kemudian penulis menyimpulkan kriteria pemilihan informan

a. Tokoh masyarakat adat Batak Toba di wilayah SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat yang tergabung dalam pengetua adat.
b. Peserta pembayar pajak kenderaan di Wilayah SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat Kabupaten Pakpak Bharat Kabupaten Pakpak Bharat kabupaten Pakpak Bharat sebanyak 4 orang yang aktip dan yang selalu menunggak (denda pajak)
c. Bagian pengelola pelayana pajak di SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. **Studi Lapangan** *(Field Research)* Yaitu aktifitas penelitian untuk mencari data yang lengkap dan akurat yang berkaitan dengan Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelyanan Publik Di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Penelitian lapangan yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan cara :
   a. **Wawancara** adalah percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu). (Moleong, 2014; 186).
   b. **Observasi**, Pengertian psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi, mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Apa yang dikatakan ini sebenarnya adalah pengamatan langsung.
2. **Studi Kepustakaan** *(Library Research)* Yaitu penelitian yang mempelajari dan mengumpulkan data-data literature serta sumber bacaan yang relevan dan mendukung penelitian (Pahan, 2007; 16).

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik penelitian ini adalah kualitatif dan pada penelitian ini dilakukan pada Proses analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung sebelum peneliti

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

ke lapangan, kemudian selama di lapangan dan setelah di lapangan, sebagaimana yang diungkapkan oleh (Sugiyono 2008, 333-345) bahwa “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami”. “Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan pemarikan kesimpulan" (Sugiyono, 2008; 333), langkah-langkah tersebut antara lain

1. Reduksi Data merupakan langkah awal dalam menganalisa data dalam penelitian ini. Kegiatan reduksi data dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah dikumpulkan. Data yang telah dikumpulkan dari lapangan melalui wawancara dan observasi direduksi dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan penting, mengklasifikasikan sesuai fokus yang ada pada masalah dalam penelitian ini. Proses mereduksi data dalam penelitian ini merupakan bagian dari analisis untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan baik sehingga proses kesimpulan akhir nanti terlaksana dengan baik.
2. Penyajian Data (*Display Data*) Dalam proses penyajian data peneliti menyajikan data secara jelas dan singkat untuk memudahkan dalam memahami masalah-masalah yang diteliti, baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Prinsip dasar penyajian data adalah membagi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

pemahaman kita tentang sesuatu hal pada orang lain. Oleh karena ada data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tidak dalam bentuk angka, penyajian biasanya berbentuk uraian kata-kata dan tidak berupa tabel-tabel dengan ukuran-ukuran statistik.

3. Penarikan Kesimpulan

   Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah bagian ketiga dan merupakan unsur penting dalam teknik analisis data pada penelitian kualitatif. Dari proses pengumpulan data, peneliti mulai mencatat semua fenomena yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.

Menurut (Moleong 2014, 237) Analisis data melibatkan upaya mengidentifikasi ciri-ciri sesuatu objek dan kejadian oleh anggota-anggota budaya. Makna demikian biasanya divalidasi oleh para anggota budaya sebelum hasil akhirnya dipaparkan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Proses analisis data dalam penelitian ini, dimana peneliti mengunakan pendapat Miles dan Huberman (2014) yaitu; pengumpulan data, reduksi data, display data, kesimpulan atau verifikasi.

3.6 Pengujian Keabsahan Data

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan tringulasi atau Keabsahan Penelitian, penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Sekalipun demikian, data yang dikumpulkan dari penelitian

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

kualitatif memungkinkan untuk dianalisis kembali melalui teknik tringulasi, peneliti menggunakan tringulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data.

Dari hasil tringulasi ini maka peneliti membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara terdapat adanya kesingkronan antara pengamatan peneliti tentang Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Dan ini terjawab pada saat peneliti melakukan wawancara dengan informan, peneliti mendapatkan informasi yang tidak jauh berbeda dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dan hasil wawancara dengan informan.

Peneliti dalam menemukan keabsahan temuan tentang Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat, maka, teknik yang digunakan dalam pemeriksaan adalah;

1) Perpanjangan keikutsertaan pengamat
2) Trianggulasi (Tohirin, 2013; 72)

3.7 Lokasi dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pakpak Bharat. wilayah kerja di Pakpak Bharat. Sedangkan Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan maksud memahami fenomena, persepsi, motivasi, tindakan dan pandangan responden dalam bentuk ceritra rinci dari hasil pengamatan dilapangan terkait program-program pemerintah dalam pemenuhan hak kesejahteraan sosial.

Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian Dalam penelitian ini difokuskan pada tiga hal, antara lain

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

1) Peran budaya organisasi pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat?
2) Faktor-faktor apa saja yang mendukung budaya organisasi pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat?
3) Pendekatan budaya organisasi pada pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat?

3.8 Sumber Data dan Informan Penelitian

Sumber Data dan Informan Penelitian Pengambilan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data antara lain: Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada responden. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui hasil penelusuran dan penelahan studi kepustakaan, referensi-referensi, Peraturan Perundang-undangan.Peneliti memperoleh data melalui beberapa informan antara lain adalah;

1) Jajaran kantor pelayanan di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat berjumlah 6 orang.
2) Tokoh masyarakat/pengetua adat di wilayah SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat Kabupaten Pakpak berjumlah 3 orang
3) Pembayar pajak aktip dan menunggak (denda pajak) kenderaan, jumlah 7 orang

Berdasarkan dari informasi awal dapat disimpulkan oleh peneliti jumlah informan sebanyak 16 orang yang akan diambil sebagai sample oleh peneliti.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian dan pembahasan yang ada dapat disimpulkan peneliti sebagai berikut:

1. Peran Budaya Organisasi Pelayanan Publik Di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat
   1) Peran tokoh masyarakat sangat berpengaruh dalam ketaatan membayar pajak kenderaan
   2) Menjalin hubungan secara emosial di Pakpak Bharat sangat harmonis dengan dinas terkait seperti petugas Kecamatan dan Puskesmas dalam membantu pengambilan cetak STNK.
2. Faktor Yang Mendukung Budaya Organisasi Pelayanan Publik Di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat
   1) Sistem kekerabatan sangat kental sekali ditandainya dengan menjaga etika saling menghargai satu dengan yang lain Dukungan dari para tokoh masyarakat sangatlah tinggi sebab himbauan untuk membayar pajak kenderaan selalu dilakukan saat acara- acara adat dan acara agama
   2) Kepatuhan terhadap adat istiadat menjadikan budaya malu sehingga walaupun di denda tetap membayar pajak dan bila di sita kenderaan bermotor tidak diambil disebabkan budaya malu yang cukup tinggi.

Document Accepted 23/12/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

3. Pendekatan pelayanan publik di SAMSAT Salak Kabupaten Pakpak Bharat.
    1) Pendekatan pelayanan belum maksimal, disebabkan kurangnya petugas SAMSAT Salak hanya 4 orang dan 8 orang outsouching sebab dalam proses cetak pemilik kenderaan harus ke kantor SAMSAT Salak dengan makan waktu ±2 jam perjalanan.
    2) Menjalin keakraban antara tokoh agama, tokoh adat dan jajaran dinas Kecamatan serta Puskesmas sebagai kunci membangun informasi ke masyarakat.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Hubungan SAMSAT Salak dengan tokoh agama, tokoh adat, dan petugas dinas terkait sudah cukup kuat, setidaknya dapat memberikan jalan dalam meningkatkan pendapat asli daerah atas kesadaran membayar pajak, bila jumlah petugas SAMSAT Salak di tambah guna menjangkau daerah yang terjauh,. diharapkan proses penyelesaian lebih cepat.
2. Membangun kesadaran masyarakat harus dibarengi dengan fasilitas yang lengkap, ketersediaan SAMSAT keliling belum ada, dan pemanfaat SAMSAT gendong juga terkendala dari jaringan serta petugas yang kurang.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

3. Layanan Pengantian Plat nomor dengan waktu cukup lama 1,5 bulan dan prosesnya harus di Medan sehingga dapat menimbulkan kecurigaan serta terkesan kurang seriusnya pemerintah dalam menjaga layanan publik.
4. Target pembayaran pajak kenderaan bermotor sudah melampaui yang ditetapkan, artinya bila dilakukan secara maksimal seperti penambahan petugas SAMSAT serta melengkapi fasilitas, maka hasilnya lebih maksimal sebab selama ini memaksimalkan petugas dan peran tokoh saja.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, T. (1994). *Pemuda Dan Perubahan Sosial.* Jakarta: LP3ES.

Brown, A. (1998). *Organizational Culture London Pitman Publishing. Creswell, J W Research Design Qualitative and Quatitative Approach.* California: Sage Publication 1994.

Daviddow, W. H. (1989). *Total customer service.* New York: Harper & Row Publisher.

Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectivenes.* New York: John Wiley & Sons.

Fitzsimmans, j. A. (2001). *service management Operations, Strategi and Information technology Third edition* . Singapore: McGraw-Hill Book Co.

Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Kotler, P. (2004). *Manajemen pemasaran* . Jakarta: PT Indeks.

Matondang, A. (2008). *Kepemimpinan: Budaya Organisasi dan Menejemen Startegik.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (cet. 32 ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Murgatroyd, M. d. (1994). *Total Quality management in the public sector An international perspective.* Philadelphia: Open university Press.

O, R. C. (1996). Organization Commitment and Psychological Attachment The Effeccts Of Compliance Indentification and Internalization on Prosocial Behavior. *Jurnal of Applein Pscicology*, 71.

Osborne, D. d. (1995). *Mewirausaha Birikrasi.* Jakarta: PPM.

Document Accepted 23/12/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Pahan, I. (2007). *Panduan Lengkap Kelapa Sawit* (Cet II ed.). Jakarta: Penebar Swadaya.

Peraturan. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia No 25.* Tentang Pelayanan Publik.

Rangkuti, F. (2011). *Riset Pemasaran* (Vol. 10). Jakarta: PT Gramedia.

Robbins, S. (1996). *Prilaku Organisasi edisi Bahasa Indonesia.* Jakarta: PT. Prehalindo.

Salinan. (2019). *Pedoman Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kenderaan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kenderaan Bermotor.* Tentang: Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12.

Schein.E.H. (2004). *Organizational Cultural and lardership (3rd ed).* San Fransisco: C.A Jossey Bass.

Shafrudin, H. (2014). *Analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro.* Bandar Lampung: Fisip UNILA.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Soerjono, S. (1982). *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum.* Jakarta: CV Rajawali.

Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Suhardono, E. (1994). *Konsep Derivasi dan Implimentasi.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tangkilisan, H. N. (2007). *Menejemen Publik.* Jakarta: Grasindo.

Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip total quality.* Yogyakarta: ANDI.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Tohirin. (2013). *Penelitian Kualitatif dalam pe3ndidikan dan Bimbingan Konseling.* Jakarta: Rajawali Pers.

Widodo, J. (2001). *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah* . Surabaya: Insan Cendikia.

Wirawan Sarwono, S. (2015). *teoari Psikologi Sosial.* jakarta: Rajawali Pers.

Zain, J. b. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Sumber lain

Jurnal Rinaldi Bursan, D. J. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan Samsat Bandar Lampung terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal. neliti.com.*

Jurnal, N. S. (2019). Pengaruh kesadaran masyarakat sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kenderaan pada Samsat Kota Batam. *Jurnal unrika.ac.ifd, VI.*

Jurnal,Satriadi (2017). Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kenderaan bermotor di Kantor Samsat Tanjung pinang. *Jurnal Media.neliti.com.*

Peraturan. (2009).*Undang Undang Republik Indonesia No 25.* Tentang Pelayanan Publik,

Salinan. , (2019) *Pedoman Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kenderaan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kenderaan Bermotor.* Tentang: Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA *(Interview Guide)*

Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Samsat Salak Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara)

Wawancara dengan informan penelitian dilakukan secara mendalam berdasarkan rumusan masalah penelitian. Pertanyaan yang dimunculkan adalah turunan untuk mengeksplorasi data-data lapangan yang dapat membantu menjelaskan basis argumen dari rumusan penelitian. Oleh karena itu disusun pedoman wawancara ini.

IDENTITAS INFORMAN

1. Nama :……
2. Jenis Kelamin : ……
3. Jabatan : ……
4. Alamat : ……
5. No Hp : ……

(Digunakan untuk menghubungi jika data kurang lengkap)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Rumusan Masalah	Pertanyaan Turunan	Target Informan
Bagaimana Peran Budaya Organisasi Pelayanan Publik Di Samsat Salak Kabupaten Pakpak Bharat?	1. Apakah sudah memilikibentuk pelayanan memiliki Standard Oprasional Prosudur? 2. Bagaimana Proses pelayanan publikyang dilakukan ? 3. Unit pelayanan publik dibawah kewenangan bidang mana? 4. Aktivitas rutin yang dijalankan dalam bentuk pelayanan ?	Peran Organisasi dalam bentuk pelayanan di Pakpak Bharat.
Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mendukung Budaya Organisasi Pelayanan Publik Di Samsat Salak Kabupaten Pakpak Bharat?	1. Kelompok mana yang mendukung bidang pelayanan publik? 2. Adakah jargon di pelayanan publik ? 3. Isu apa yang paling sering muncul dimasyarakat dalam pelayanan publik? 4. Bagaimana pelayanan publik/ masyarakat memiliki pengaruh di Samsat Salak? 5. Pesan apa yang ditangkap oleh publik terkait strategi tentang pelayanan?	Untuk dapatkan informasi yang terbuka tentang budaya organisasi di Samsat Salak
Bagaimana pendekatan pelayanan publik di Samsat Salak Kabupaten Pakpak Bharat.	1. Bagaimana penerimaan publik dalam menerima informasi ? 2. Bagaimana perencanaan pelayanan yang di rencanakan ? 3. Bagaimana kepedulian masyarakat dalam membayar pajak ? 4. Bagaimana peran tokoh, agama, adat dalam pelayanan publik di samsat Pakpak Bharat? 5. Adakah pendekatan Samsat Salak terhadap tokoh agama, adat terhadap budaya setempat. 6. Fasilitas seperti apa yang diberikan terhadap pelayanan publik/masyarakat	Strategi pelayanan publik kepada tokoh agama, adat terhadap budaya di Samsat Salak

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Lampiran 2

Gambar 1

Informan Pembayar pajak Ibu Oyan Helpida Berutu
Alamat Mborgang DS Boangmanalu Kecamatan Salak

Gambar 2

Informan Pembayar pajak bapak Ika Ali Bancin.
Alamat Dusun III Desa Ulumerah Kecamatan STTU Julu Kabupaten Pakpak Bharat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Gambar 3

Informan Switno Jontri Tumanggor Pembayar pajak
Alamat Jambu Mbellang Desa Siempat Rube II
Kecamatan Rube Kabupaten Papak Bharat

Gambar 4

Briptu. Velda Sinaga, Bagian urusan Pendaftaran Samsat Salak

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Gambar 5

Informan Bapak Salim Padang Kepala Tata Usaha Samsat Salak Kabupaten Pakpak Bharat

Gambar 6

Foto Bersama para petugas Samsat Salak Kabupaten Pakpak Bharat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 23/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21