

**PENGARUH PEMBINAAN PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MASYARAKAT
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
BINJAI**

SKRIPSI

OLEH

REAN SAIP SIREGAR

NPM : 94.850.0002

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 0**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/24

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)15/8/24

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PENGARUH PEMBINAAN PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MASYARAKAT
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BINJAI

Nama Mahasiswa : REAN SAIP SIREGAR

NPM : 94.850.0002

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

HJ. AMINATUN NST, SH

DRS. IRFAN SIMATUPANG

Mengetahui

Ketua Jurusan

Dekan

TAUFIK SIREGAR, SH. M.HUM



DRS. HERI KUSMANTO, MA

Tanggal Lulus : 30 Juli 2000

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/24

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)15/8/24

ABSTRAK

PENGARUH PEMBINAAN PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BINJAI

O L E H

REAN SAIP SIREGAR

**NIM : 94.850.0002
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional yang tercantum dalam GBHN tergantung antara lain dari kesempurnaan para aparatur negara yaitu pegawai negeri. Kesadaran akan pentingnya peranan pegawai negeri dalam pembangunan nasional memberikan perhatian tentang pembinaan pegawai negeri sipil seperti yang tertulis di bawah ini :

Tujuan pembinaan pegawai adalah supaya keseluruhan aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun ditingkat daerah benar-benar merupakan aparatur yang berwibawa, kuat, berdaya guna, bersih, penuh kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah serta diisi oleh tenaga ahli yang mampu menjalankan tugas dalam bidang masing-masing dan hanya mengabdikan diri kepada kepentingan negara dan rakyat.

Pegawai yang berdaya guna adalah pegawai yang mempunyai kemampuan tinggi untuk mengoptimalkan pemanfaatan segala sumber

yang tersedia dan sadar akan pentingnya pencapaian sasaran yang telah ditentukan baik dari segi waktu maupun pembiayaannya dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya. Jadi dengan adanya pembinaan pegawai maka akan menghasilkan pegawai negeri yang berkualitas yang bekerja secara efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Demikian juga halnya di bidang pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai menempatkan peranan pegawainya pada posisi penting di dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Selanjutnya di dalam pembahasan ini akan diketengahkan permasalahan yaitu " Bagaimana pelaksanaan pembinaan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Binjai sehingga dapat meningkatkan pelaksanaan mutu pelayanan kepada masyarakat ".

Untuk mengetahui pemecahan masalah tersebut maka dalam hal ini dilakukan penelitian baik melalui studi kepustakaan dan juga studi lapangan pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran secara menyeluruh arti dari pelaksanaan pembinaan di mata pegawai kantor Pelayanan Pajak (KPP) Binjai adalah positif, dalam arti kata baik. Dimana dengan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah ini memberikan sikap yang baik dalam meningkatkan mutu pelayanan tentang perpajakan kepada masyarakat. Kesimpulannya

dari pelaksanaan pembinaan yang berpengaruh kepada peningkatan mutu pelayanan masyarakat dirinci secara terpisah berdasarkan aspek-aspek yang terdapat pada adanya perhatian Kantor pelayanan Pajak Binjai, bahwa kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Binjai sangat berhubungan dengan masyarakat, pelaksanaan pembinaan sudah berjalan baik, pembinaan yang dijalankan KPP Binjai terus dikembangkan.

Penilaian pelaksanaan pembinaan oleh pegawai dapat dikatakan sudah positif atau baik, hal mana dibuktikan dengan dengan aspek-aspek bahwa pembinaan diberikan kepada semua pegawai, pelaksanaan pembinaan berpengaruh kepada pelaksanaan pekerjaan, pelaksanaan pembinaan juga berhubungan dengan mutu pekerjaan serta pelaksanaan pembinaan berpengaruh kepada peningkatan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr, Wb,

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagaimana mestinya.

Adapun judul dari skripsi ini adalah "Pengaruh Pembinaan Pegawai Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat Pada kantor Pelayanan Pajak Binjai".

Dalam merampungkan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi hambatan, baik dari segi teknis, waktu, tenaga serta biaya. Namun dengan petunjuk dan rahmat dari Allah SWT serta bantuan bimbingan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya.

Dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis, mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA, selaku Dekan di Fakultas Isipol Universitas Medan Area.
2. Bapak Taufik Siregar, SH, M.Hum, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Isipol Universitas Medan Area.

3. Ibu Hj. Aminatun, SH, selaku Dosen Pembimbing I penulis, yang telah meluangkan waktunya bagi membimbing penulis.
 4. Bapak Drs. Irfan Simatupang, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
 5. Seluruh staf dan pegawai serta dosen yang bertugas di Fakultas Isipol Universitas Medan Area.
 6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini
 7. Dan Doa penulis bagi kedua orang tua penulis, terima-kasih yang tiada terhingga kepada seluruh keluarga tercinta yang membantu dan memberikan dorongan serta semangat dalam menghadapi hambatan-hambatan yang selama ini penulis hadapi.
- Terima-kasih penulis juga buat Widya Astuti, Marlin Edison Sebayang, S.Sos/ Sari Apriani, Nirmala Dewi Susanti Nst, S.Sos, Endang Hartati Sirait, S.Sos, Syahrial Lubis, S, Sos, Syahriati Harahap, Dedy Arman, Taufik Harahap, Puput dan Sorry Muda Harahap.

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, penulis ucapkan dengan harapan tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Maret 2000

Penulis,

REAN SAIP SIREGAR

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	6
F. Hipotesis	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Pegawai	10
B. Pengertian Pelayanan	15
C. Pengertian Pembinaan Pegawai	17
D. Tujuan Pembinaan Pegawai	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Populasi dan Sampel	24
B. Metode Pengumpulan Data	26

C. Variabel dan Definisi Operasional	26
D. Metode Analisis Data	28
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	29
A. Latar Belakang Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Binjai	29
B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	32
C. Bidang Pelayanan Yang Dikelola	43
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI	46
A. Analisis dan Interpretasi Data	46
B. Rekapitulasi	67
C. Catatan Penulis	75
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Usia Responden	47
2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3. Masa Kerja Responden	48
4. Status Sosial Responden	49
5. Jenis Pekerjaan Sampingan Responden	50
6. Pendapatan Responden/Bulan	51
7. Perhatian KPP dalam Pelaksanaan Pembinaan Pegawai	53
8. Penilaian Pelaksanaan Pembinaan Oleh Pegawai	55
9. Pelaksanaan Pemberian Pembinaan	57
10. Lamanya Responden Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat tentang Perpajakan	58
11. Sumber Informasi Responden Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	59
12. Mulai Merasakan Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Bermanfaat Bagi Masyarakat Luas	60
13. Faktor Yang Pertama Kali Mendorong responden Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	62
14. Motivasi Responden Dalam Melakukan Pelayanan Kepada Masyarakat ...	63
15. Pentingnya Peningkatan Pelayanan Pada Masyarakat	65
16. Penting Tidaknya Pelaksanaan Pembinaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan	66

17.	Rekapitulasi Pengaruh Pembinaan Pegawai	68
18.	Rekapitulasi data Mengenai Peningkatan Mutu Pelayanan	69
19.	Kalkulasi Harga rxy Pengaruh pembinaan Pegawai Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan	71



DAFTAR GAMBAR

Halaman

- | | | |
|----|--------------------------------------|----|
| 1. | Struktur Organisasi KPP Binjai | 34 |
|----|--------------------------------------|----|



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era pembangunan yang sedang berkembang dan juga beriangsung saat ini terlihat tuntutan tugas, wewenang dan tanggung-jawab yang semakin meningkat dan kompleks dari semua pihak.

Di kalangan organisasi baik Pemerintah maupun swasta semakin terasa perlunya penyelesaian tugas-tugas secara tepat, cepat, berdaya guna dan berhasil guna. Untuk mencapai hal tersebut di atas diperlukan pembinaan terhadap pegawai-pegawai tersebut. Terutama di kalangan pemerintahan untuk melaksanakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat luas.

“ Dalam suatu penyelenggaraan kerja maka manusia yang menduduki tempat yang vital. Teknik permesinan dapat ditingkatkan tetapi apabila tidak ada manusia yang menjalankan mesin-mesin maka mesin-mesin itu akan menjadi besi tua dan mati “. ¹

Sehingga tanpa manusia tujuan akan tetap tinggal tujuan belaka, bahkan dapat dipastikan bahwa organisasi ini sendiripun tidak mungkin ada.

Untuk kelancaran jalannya organisasi dalam usaha mencapai tujuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat diperlukan adanya manajemen yang baik yaitu semua kegiatan dilandasi oleh suatu sikap kerja

¹ Arifin Abdurrachman, *Persoalan manusia Dalam Manajemen, Majalah Administrasi Negara*, LAN, Jakarta, Tanpa Tahun, hal. 23.

yang benar-benar profesional. Prinsip seperti ini akan dapat dijalankan jika tenaga pelaksananya terdiri dari pegawai-pegawai yang memiliki keahlian, kecakapan dan kemampuan kerja yang tinggi dan juga dilandasi dengan rasa pengabdian dan tanggung-jawab terhadap tugas yang diberikan.

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional yang tercantum dalam GBHN tergantung antara lain dari kesempurnaan para aparatur negara yaitu pegawai negeri. Kesadaran akan pentingnya peranan pegawai negeri dalam pembangunan nasional memberikan perhatian tentang pembinaan pegawai negeri sipil seperti yang tertulis di bawah ini :

Tujuan pembinaan pegawai adalah supaya keseluruhan aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun ditingkat daerah benar-benar merupakan aparatur yang berwibawa, kuat, berdaya guna, bersih, penuh kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah serta diisi oleh tenaga ahli yang mampu menjalankan tugas dalam bidang masing-masing dan hanya mengabdikan diri kepada kepentingan negara dan rakyat.²

Pegawai yang berdaya guna adalah pegawai yang mempunyai kemampuan tinggi untuk mengoptimalkan pemanfaatan segala sumber yang tersedia dan sadar akan pentingnya pencapaian sasaran yang telah ditentukan baik dari segi waktu maupun pembiayaannya dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya. Jadi dengan adanya pembinaan pegawai maka akan menghasilkan pegawai negeri yang berkualitas yang

² Musanef, *Sistem Pemerintahan di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta, 1983, hal. 200.

bekerja secara efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bertitik tolak dari uraian di atas penulis merasa tertarik untuk memilih penelitian ini dengan judul " Pengaruh Pembinaan Pegawai Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat Pada kantor Pelayanan Pajak Binjai ".

B. Perumusan Masalah

Masalah sebagaimana yang dikemukakan oleh RA, Suhardi, adalah :

Suatu persoalan atau problem (bahasa asing question) yang sukar diselesaikan dan terdiri dari suatu kelompok soal-soal yang telah diketahui sebagian sedang yang sebagian lagi belum diketahui atau belum diketahui sepenuhnya, kelompok soal-soal mana menuntut supaya dengan cepat diselesaikan. ³

Jadi masalah tersebut merupakan sesuatu yang harus dipecahkan apabila menginginkan sesuatu yang diharapkan dapat terwujudkan. Hal lain dapat disimpulkan bahwa masalah itu merupakan suatu kumpulan persoalan-persoalan hidup bagi manusia yang pemecahannya selalu memerlukan bantuan orang lain yang mempunyai masalah, sehingga pemecahannya dapat ditemukan.

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang penulis kemukakan, agar pembahasannya menjadi tidak kabur maka penulis

³ RA, Suhardi, *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*. Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta, 1983, hal. 1.

membuat rumusan terhadap masalahnya :

“ Bagaimana pelaksanaan pembinaan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Binjai sehingga dapat meningkatkan pelaksanaan mutu pelayanan kepada masyarakat “.

C. Pembatasan Masalah

Agar tidak menimbulkan keaburan dalam pembahasan yang dilakukan, maka perlu pula dibuat suatu batasan dari masalah yang ada.

Menurut Mohammad Hatta, masalah adalah : “ Kejadian atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati kita tentang kedudukannya, kita tidak puas dengan melihatnya saja, melainkan kita ingin mengetahui lebih dalam “. ⁴

Adapun yang menjadi pembatasan masalah dalam pembahasan ini adalah :

1. Pelaksanaan pembinaan pegawai yang dilaksanakan di kantor Pelayanan Pajak Binjai,
2. Perihal Mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai negeri sipil pada instansi yang bersangkutan.
3. Pelaksanaan dilakukan dibatasi dalam tata kerja tahun 1997/1998.

⁴ Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 1979, hal. 12.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Diadakannya suatu penelitian tentulah mempunyai alasan tertentu pula. Penulis dalam mengadakan penelitian bertujuan untuk dapat memecahkan dengan tepat permasalahan di atas.

Menurut M. Nasir Phd, menyatakan :

“ Penelitian tidak lain dari metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah “. ⁵

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan pembinaan kepegawaian di Kantor Pelayanan Pajak Binjai.
2. Untuk mengetahui apakah kegiatan pembinaan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Binjai tersebut dapat mendukung mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Untuk mengetahui sebab-sebab timbulnya hambatan yang dialami dalam pelaksanaan pembinaan pegawai di kantor Pelayanan Pajak Binjai.

Sapari Imam Asyari menyatakan bahwa :

“ Penelitian (penyelidikan) adalah penyaluran hasrat ingin tahu manusia dalam taraf ilmiah. Hal ini didasari oleh keyakinan, bahwa ada sebab bagi

⁵ M. Nasir, Phd, **Metode Penelitian**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, hal. 13.

setiap gejala yang nampak dapat dicari penjelasannya secara ilmiah".⁶

Dengan hal tersebut maka dapatlah dikatakan bahwa kegunaan penelitian ini adalah untuk mencari kefaedahan dari hasil penelitian tersebut, baik itu bagi diri penulis sendiri maupun bagi obyek yang diteliti itu sendiri.

Dari judul dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penulis menjabarkan kegunaan dari penelitian ini, yaitu :

1. Sebagai pemenuhan tugas kewajiban penulis untuk mencapai gelar Kesarjanaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Program Studi Ilmu Pemerintahan
2. Sebagai bentuk sumbangan pemikiran penulis tentang pelaksanaan pembinaan kepegawaian dalam organisasi pemerintahan sesuai dengan tugas utamanya memberikan pelayanan kepada masyarakat,
3. Sebagai bahan masukan kepada lembaga yang terdapat pada suatu sistem pemerintahan terutama instansi terkait dalam hal pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan dihubungkan dengan pembinaan yang telah dilakukan.

E. Kerangka Pemikiran

Tidak dapat disangkal keadaan yang mengatakan :

Dalam kehidupan organisasi, manusia bukanlah satu-satunya asset organisasi.

⁶ Safari Imam Asyari, *Suatu Petunjuk Praktis Methodologi Penelitian Sosial, Usaha Nasional*, Surabaya, 1981, hal. 47.

Sumber-sumber lain yang ada dalam organisasi seperti uang, mesin, bahan yang semakin lama semakin canggih, organisasi tersusun rapi dan prosedur kerja yang ditata secara sistematis adalah beberapa contoh dari assets tersebut .

Akan tetapi semua sumber-sumber lain itu pada dirinya tidak banyak berarti, karena sumber tersebut tidak mempunyai kemampuan insentif untuk memberikan manfaat bagi organisasi yang memilikinya tanpa diragukan dan digunakan oleh manusia.

Telah diakui pula bahwa dengan kemajuan yang pesat dewasa ini dalam dunia ilmu pengetahuan dan teknologi, berbagai teori, asas ilmiah, model dan teknik serta proses kerja telah banyak ditemukan dan dimanfaatkan. Tujuannya agar berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi dapat memberikan manfaat yang optimal . Namun betapapun besarnya kemajuan ilmiah yang diperoleh, fakta masih tetap menunjukkan bahwa usaha optimalisasi yang terus-menerus tampaknya masih tetap memberikan kemungkinan untuk lebih ditingkatkan lagi. Dengan kata lain, terlihat usaha yang sungguh-sungguh, baik di kalangan Pemerintah maupun swasta untuk mengusahakan agar kegiatan optimalisasi itu meningkat menjadi usaha maksimalisasi.

Usaha tersebut bukan hanya dapat dipahami, melainkan juga memang harus dilakukan. Minimal berdasarkan alasan bagi kepentingan organisasi pemerintahan sesuai dengan tugasnya. Dalam lingkungan kerja

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/24

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

Kantor Pelayanan Pajak Binjai.

Kerangka pemikiran yang diuraikan di atas memberikan pandangan kepada kita bahwa manusia adalah faktor tenaga kerja yang baik, meskipun ia berada dalam ruang waktu yang diperbantukan dengan alat-alat teknologi, tetapi tetap kondisi sentralnya dipegang oleh manusia. Maka dalam kegiatan pemerintahan dibutuhkan suatu prosedur tata kerja yang dituangkan dalam bentuk administrasi. Tetapi kondisi dari prosedur administrasi yang baik tersebut tentulah tidak akan tercapai tanpa adanya suatu umpan balik kepada hajat yang ingin dicapai oleh organisasi dimana seseorang tersebut bekerja, maka dalam hal ini peran organisasi secara langsung juga akan membentuk prosedur administrasi yang baik sehingga pelaku-pelaku administrasi itu dapat menjalankannya dengan baik, bukan memberikan kepada pelaku-pelaku administrasi tersebut bagaimana tata cara melaksanakan tugasnya terutama dalam melayani masyarakat yang berhajat pada kegiatan organisasi tersebut. Pelayanan menjadi penting karena pada dasarnya bukan kepentingan masyarakat yang diutamakan dalam kegiatan pelayanan pajak ini tetapi kepentingan dari negara sebagai sumber pendapatannya, sehingga dengan demikian mutu pelayanan yang diberikan harus dapat ditingkatkan melalui pelaksanaan pembinaan pegawai.

F. Hipotesis

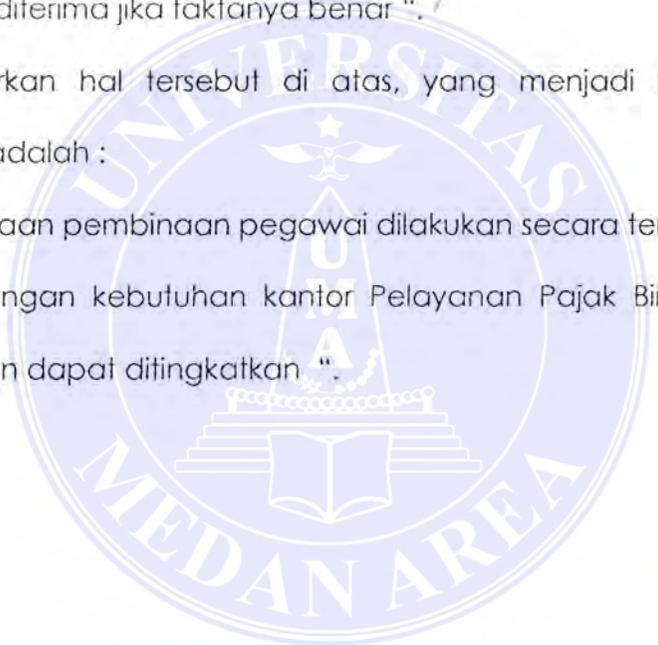
Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan yang dianggap benar tetapi masih perlu dibuktikan.

Kartini Kartono, mengatakan :

" Hipotesa itu masih berisikan jawaban yang bersifat sementara dari suatu kegiatan penelilian, kebenarannya harus diuji dengan melalui riset. Dan hipotesis akan diterima jika faktanya benar ".⁷

Berdasarkan hal tersebut di atas, yang menjadi hipotesis dalam pengertian ini adalah :

" Jika pelaksanaan pembinaan pegawai dilakukan secara terus-menerus dan disesuaikan dengan kebutuhan kantor Pelayanan Pajak Binjai maka mutu pelayanan akan dapat ditingkatkan ".



⁷ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 1980, hal. 70.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pegawai

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut.

Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi ke arah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan.

Manusia yang terlibat dalam organisasi ini disebut juga pegawai. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan pendapat beberapa ahli mengenai definisi pegawai.

A.W. Widjaja berpendapat bahwa :

" Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk

mencapai tujuan tertentu (organisasi) ".⁸

Selanjutnya A.W. Widjaja mengatakan bahwa " Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha ".⁹

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef yang mengatakan bahwa " pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan usaha swasta ".¹⁰

⁸ A.W. Widjaja, *Administrasi kepegawaian*. Rajawali, 1986, hal. 13.

⁹ Ibid, hal. 15

¹⁰ Musanef, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta, 1984, hal. 5.

Selanjutnya Musanef memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah :

“ Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan “¹¹

Dari definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya – karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif.

Dari beberapa definisi pegawai yang telah dikemukakan para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa istilah pegawai mengandung pengertian sebagai berikut :

1. Menjadi anggota suatu usaha kerja sama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa atau imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan,

¹¹ Ibid, hal. 4.

2. Pegawai di dalam sistem kerja sama yang sifatnya pamrih,
3. Berkedudukan sebagai penerima kerja dan berhadapan dengan pemberi kerja (majikan),
4. Kedudukan sebagai penerima kerja itu diperoleh setelah melakukan proses penerimaan,
5. Akan mendapat saat pemberhentian (pemutusan hubungan kerja antara pemberi kerja dengan penerima kerja).

Oleh karena yang menjadi objek penelitian penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Kotamadya Binjai adalah pegawai negeri. Ada dua pengertian pegawai negeri menurut Undang-Undang Pokok Kepegawaian No. 8 Tahun 1974 yaitu :

1. Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan,
2. Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹²

Pegawai negeri terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan anggota Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI).

¹² Soewarno Handayaniingrat, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Gunung Agung, Jakarta, 1986, hal. 147.

Karena dalam penulisan skripsi ini hanya dibatasi pada Pegawai Negeri Sipil, maka selanjutnya hanya dijelaskan mengenai perincian Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai Negeri Sipil terdiri dari :

1. Pegawai negeri sipil pusat,
2. Pegawai negeri sipil daerah,
3. Pegawai negeri sipil lain yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah,

ad. 1. Pegawai negeri sipil pusat.

- a. Yang bekerja pada departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan, lembaga terfinggi/tinggi negara, instansi vertikal di daerah-daerah dan kepaniteraan pengadilan,
- b. Yang bekerja pada perusahaan jawatan misalnya perusahaan jawatan kereta api, pegadaian dan lain-lain.
- c. Yang diperbantukan atau yang dipekerjakan pada daerah tingkat I dan Pemerintah daerah Tingkat II.
- d. Yang berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan dan diperbantukan atau dipekerjakan pada badan lain seperti perusahaan umum, yayasan dan lainnya,
- e. Yang menyelenggarakan tugas negara lainnya, misalnya hakim pada pengadilan negeri/pengadilan tinggi dan lain-lain.

ad. 2. Pegawai Negeri Sipil Daerah

Pegawai negeri sipil daerah diangkat dan bekerja pada Pemerintahan Daerah Otonom baik Pemerintah Daerah Tingkat I maupun Pemerintah Daerah Tingkat II.

ad. 3. Pegawai negeri sipil lain yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Masih dimungkinkan adanya pegawai negeri sipil lainnya yang akan ditetapkan dengan peraturan pemerintah, misalnya kepala-kepala kelurahan dan pegawai negeri di kantor sesuai dengan UU No. 5 Tahun 1979.

Dari uraian-uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa yang menyelenggarakan tugas-tugas negara atau pemerintahan adalah pegawai negeri, karena kedudukan pegawai negeri adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, juga pegawai negeri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional.

B. Pengertian Pelayanan

Suatu hal yang dapat dipahami tentang suatu unsur yang diberikan dalam pelayanan ini adalah memberikan apa yang dibutuhkan oleh pihak yang hendak dilayani. Kesulitan dalam memberikan pengertian tentang

pelayanan ini adalah disebabkan sedikitnya yang memberikan pengertian tentang pelayanan dan bahkan tidak ada sama sekali. Tetapi meskipun demikian pengertian tentang pelayanan tetaplah ada meskipun hal tersebut ditemukan di dalam pengertian pelayanan akan sebatas kamus saja.

Sehubungan dengan hal tersebut, W.J.S. Poerwadarminta, mengatakan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia tentang pengertian dari kata pelayanan ini,

" Pelayanan berasal dari kata layan, penambahan unsur imbuhan pe (r) memberikan arti bahwa pelayanan adalah perbuatan (cara hal yang sebagainya) melayani ; misalnya cepat dan memuaskan, layanan, perlakuan; misalnya selama ini mereka tidak mendapat yang semestinya"¹³

Pelayanan dalam pembahasan skripsi ini adalah suatu sikap organisasi yang dalam perannya adalah bersifat melayani. Dengan perkataan lain bahwa sifat pelayanan di dalam hal ini adalah merupakan aktivitas melayani bagi kepentingan masyarakat banyak. Dalam sikap melayani perusahaan (organisasi) tersebut tidak dapat berdiri sendiri hanya sebatas dalam kegiatannya saja tetapi ia harus didukung oleh suatu konsep yang sejalan atau mendukung dari usaha pelayanan yang diberikannya. Dengan hal tersebut pelayanan disini tidak dapat berdiri sendiri, harus ditopang juga oleh sistem keorganisasian yang baik pula.

¹³ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 1984, hal. 573).

Jadi konsep pelayanan jika menguntungkan bagi suatu organisasi, atau pelayanan diberikan karena sikap atau tujuan organisasi itu adalah untuk memberikan pelayanan dan dari sini pula profit (keuntungan) bagi Bergeraknya organisasi tersebut (perusahaan). Jadi konsep melayani di dalam hal ini berbeda dengan konsep yang dianut oleh masyarakat luas terutama di dalam tujuan pekerjaan melayani tersebut. Individu atau sekelompok orang membuat pekerjaan melayani tanpa dimaksudkan untuk mencari sesuatu kepentingan atas sikap pelayanan tersebut. Tetapi berbeda dengan suatu organisasi yang bergerak untuk mencari profit, sikap melayani disini dituangkan dalam suatu konsep bahwa ada sekelompok orang (individu) yang membutuhkan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan) dimana pelayanan yang diberikan perusahaan (organisasi) juga dimaksudkan untuk membiayai kelangsungan organisasi (perusahaan) tersebut sekaligus untuk mencari keuntungan daripadanya. Dalam hal demikian maka pemberian pelayanan dalam hal ini tidak lain seperti menjual jasa.

C. Pengertian Pembinaan Pegawai

Dalam organisasi pemerintah, yang menentukan tercapai tidaknya tujuan atau misi pemerintah adalah pegawai negeri yang menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam mencapai tujuan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut sangat tergantung 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 15/8/24

kesiapan pegawai negeri itu sendiri. Hal ini dapat terwujud dengan adanya kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah disertai dengan mental yang baik, bersih, berwibawa, berdaya guna dan sadar akan tanggung-jawabnya sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat.

Menurut A.W. Widjaja bahwa " pembinaan pegawai adalah segala usaha untuk meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan ".¹⁴

Bertitik tolak dari definisi di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pembinaan pegawai penting dilakukan karena untuk melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan sangat diperlukan pegawai yang berdaya guna atau pegawai yang mempunyai kemampuan yang tinggi.

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai tersebut menurut A.W. Widjaja adalah :

1. Kemampuan dalam menyusun pedoman dan program,
2. Kemampuan merumuskan kebijaksanaan,
3. Kemampuan dalam pelaksanaan,
4. Kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan.¹⁵

Dengan melihat uraian tersebut di atas maka pembinaan pegawai pada hakekatnya adalah peningkatan kemampuan pegawai dalam

¹⁴ A.W. Widjaja, *Op.Cit*, hal. 146.

¹⁵ Bintoro Tjokroamidjojo, *Manajemen Dalam Pembangunan*, Gunung Agung, Jakarta, 1987, hal. 71.

memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui tugas pokok dan fungsinya dalam pelaksanaan pembangunan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.

Dasar-dasar kebijaksanaan pembinaan pegawai yang telah ditetapkan itu adalah :

1. Kebijaksanaan Nasional,
Contoh : Ketetapan MPR tentang GBHN,
2. Kebijaksanaan Umum,
Contoh : Keputusan Presiden tentang Repelita,
3. Kebijaksanaan Pelaksanaan
Contoh : Krida kedua Kabinet Pembangunan IV
4. Kebijaksanaan Tehnis.
Contoh : Peraturan Perundangan.¹⁶

Dengan melihat uraian di atas maka dapat dipahami pembinaan pegawai pada hakekatnya adalah peningkatan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui tugas pokok dan fungsinya dalam pelaksanaan pembangunan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.

Dasar-dasar kebijaksanaan pembinaan pegawai sebagaimana kutipan di atas menjelaskan kepada kita tentang sangat pentingnya kedudukan pegawai di dalam menjalankan roda pemerintahan dan mensukseskan jalannya pembangunan.

¹⁶ A.W. Widjaja, *Op.Cit*, hal. 146.

Hal ini sesuai dengan salah satu kebijaksanaan pendayagunaan pegawai yaitu dalam GBHN antara lain disebutkan :

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat makin ditingkatkan pengabdian dan kesetiannya kepada cita-cita perjuangan bangsa dan negara yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, sehingga mampu melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan maupun untuk menggerakkan pembangunan dengan lancar dan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.¹⁷

Jadi agar aparatur pemerintah mampu melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan dapat menggerakkan pembangunan secara lancar maka perlu dilakukan usaha-usaha melalui peningkatan pendidikan dan latihan, pemberian promosi (penilaian potensi dan prestasi kerja yang objektif), mutasi, gaji dan uang pensiun yang cukup dan lain-lain.¹⁸

Pembinaan yang dilakukan terhadap pegawai diarahkan untuk menjamin tugas pemerintahan dan pembangunan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pembinaan pegawai dengan pemberian pendidikan dan latihan, mutasi atau promosi saja masih belum cukup. Pengertian pembinaan jugamencakup pada peningkatan disiplin pegawai. Disiplin perlu diterapkan untuk menjamin tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, menciptakan pegawai yang tidak hanya berdaya guna tetapi juga bersih, bertanggung jawab dan bernalar baik. Dari pemikiran tersebut penulis

¹⁷ Bintoro Tjokroamidjojo, *Op.Cit*, hal. 17.

¹⁸ *Ibid*, hal. 72.

mengutip pernyataan Musanef yang menerangkan bahwa :

1. Pembinaan pegawai dilandasi bahwa pegawai negeri sipil sebagai warga negara merupakan aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah serta bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan.
2. Pembinaan pegawai merupakan totalitas kegiatan yang meliputi perencanaan, pengaturan dan penggunaan pegawai sehingga menjadi pegawai yang mampu mengemban tugas menurut bidangnya masing-masing agar dapat mencapai prestasi kerja yang efisien dan efektif.¹⁹

Selanjutnya asas-asas pembinaan pegawai adalah :

1. Setiap tenaga dipergunakan dan dimanfaatkan untuk kepentingan tugas (mission),
2. Penempatan orang-orang yang tepat pada jabatan-jabatan dasar pada perencanaan kepegawaian yang efektif ke arah career planning,
3. Memperbesar kemampuan dan kecakapan pegawai melalui pendidikan dan latihan yang sesuai dengan kemampuan dan perkembangan organisasi,
4. Diusahakan agar setiap orang atau pegawai berhasrat untuk mencapai prestasi kerja yang sebesar-besarnya,
5. Kesadaran nasional dipelihara dan ditingkatkan sebagai kepribadian pegawai negeri sipil sebagai anggota Korpri.²⁰

D. Tujuan Pembinaan Pegawai

Bintoro Tjokroamidjojo mengatakan bahwa tujuan pembinaan pegawai adalah :

¹⁹ Musanef, *Op.Cit*, hal. 22.

²⁰ Ibid, hal. 23.

Agar aparatur negara atau pegawai baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk perusahaan milik negara dan daerah, sebagai aparatur perekonomian negara dapat mampu menjadi alat yang efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan pengabdian terhadap masyarakat.²¹

Dari pernyataan di atas, penulis menyimpulkan bahwa tujuan utama dilakukannya pembinaan pegawai adalah untuk menciptakan pegawai yang bersih dan berwibawa serta dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan selalu efektif dan efisien.

Pegawai atau aparatur negara yang bersih dan berwibawa maksudnya adalah pegawai yang seluruh tindak tanduknya dapat dipertanggung-jawabkan, baik dilihat dari segi peraturan perundang-undangan maupun moral atau nilai-nilai yang ada dalam masyarakat.

Sedangkan efektif dan efisien dalam hal ini maksudnya adalah bahwa pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat pada waktu dan rencana yang telah ditentukan, juga dalam menyelesaikan segala sesuatu dengan tepat, cepat, hemat dan selamat.

Tujuan pembinaan adalah :

1. Membentuk sikap aparatur negara agar berorientasi kepada pembangunan sehingga mampu bertindak sebagai pemrakarsa pembaharuan dan sebagai penggerak pembangunan,

²¹ Bintoro Tjokroamidjojo, *Op.Cit*, hal. 113.

2. Untuk mewujudkan aparatur negara agar mempunyai sikap mental yang tidak memboroskan sumber daya pembangunan dan dapat meningkatkan kemampuan pendapatan negara serta menyerasikan antara pembangunan sektoral dan regional dalam kesatuan politik, ekonomi dan HANKAM,
3. Untuk menggerakkan partisipasi rakyat dalam mendukung pelaksanaan program pemerintah serta menumbuhkan rasa memiliki dan memelihara hasil-hasil pembangunan,
4. Menjadikan aparatur negara memiliki kemampuan profesional, produktif, kreatif, inovatif serta tanggap dan peka terhadap aspirasi masyarakat di samping memiliki orientasi kemasa depan dan kesediaan menjadi pelopor dalam pembangunan.
5. Agar dalam diri aparatur negara timbul upaya untuk selalu memperbaiki diri dengan cara mengorganisasi kegiatannya dalam berbagai tugas dan fungsinya sesuai dengan tuntutan pembangunan.

Dari uraian di atas penulis menyimpulkan bahwa pembinaan pegawai harus secara terus-menerus dilakukan sesuai dengan peningkatan pelaksanaan pembangunan nasional karena aparatur negara sebagai pemrakarsa pembaharuan dan penggerak pembangunan. Di samping itu dengan adanya pembinaan, pegawai akan memiliki sikap mental yang baik dalam arti tidak memboroskan sumber daya pembangunan dan dapat meningkatkan pendapatan negara, memiliki kemampuan profesional, produktif, inovatif dan dapat menjadi pelopor dalam pembangunan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Secara lebih formal, pengambilan sampel terdiri atas pilihan elemen dari populasi.

" Populasi dapat berupa kumpulan dari setiap objek penelitian. Pada dasarnya, populasi adalah himpunan semua hal (keseluruhan realita sosial) yang ingin diketahui ".²²

Sedangkan sampel, dikatakan oleh Sudjana :

" Adapun bagian yang diambil dari populasi disebut sampel. Sampel-sampel itu harus representatif dalam arti segala karekteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dimiliki. Kekeliruan penarikan dapat terjadi karena kurang cermat memahami populasi. "²³

Dalam penelitian ini, peneliti harus mengetahui/memahami realita yang diteliti serta jumlah dari populasi yang diteliti. Selanjutnya dapat disebutkan dalam penelitian ini sesuai dengan judulnya yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai pada kantor Pelayanan Pajak Binjai dengan jumlah total keseluruhannya 113 Pegawai.

²² B.H. Erickson dan T.A. Nosamchuk, *Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial*, LP3ES, Jakarta, 1981, hal. 156.

²³ Sudjana, *Statistika*, Tarsito, Bandung, 1986, hal. 167.

Dalam menentukan jumlah sampel, diambil dengan menggunakan rumus dan teori Taro Yamane, yaitu :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = Nilai presisi yang ditetapkan sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan 95 %.

Jadi, jika diketahui jumlah populasi 113, maka :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{Nd^2 + 1} \\ &= \frac{113}{(113)(0.10)^2 + 1} \\ &= \frac{113}{(1,13) + 1} \\ &= \frac{113}{2,13} \\ &= 53 \end{aligned}$$

Angka yang diuraikan di atas dibulatkan menjadi 55 orang.

Berdasarkan perhitungan tersebut di atas, maka didapatkan sampel untuk penelitian ini sebanyak 55 orang sampel.

B. Metode Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis memakai cara :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian kepustakaan ini dimaksudkan sebagai usaha mempelajari buku-buku, majalah ilmiah, bahan perkuliahan dan literatur atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (Field Research).

Dalam penelitian lapangan ini guna memperoleh data atau informasi dimana penulis langsung terjun ke lapangan dengan pokok permasalahan, dengan jalan mengadakan : Interview (wawancara) . -

Yaitu dilakukan terhadap para pejabat yang berwenang untuk memberikan informasi, terutama dengan pihak Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan juga para staf nya dari lokasi penelitian skripsi ini.

C. Variabel dan Definisi Operasional

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengemukakan dua variabel yang sangat menentukan dan saling berhubungan.

Kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Variabel bebas (Independent Variable) atau disebut juga dengan variabel yang diselidiki pengaruhnya.

Adapun variabel bebas dalam penelitian ini " Pembinaan Pegawai ",

dengan indikatornya :

1. Pendidikan dan Latihan
2. Mutasi dan Promosi

Variabel terikat (Independent Variable) atau disebut juga dengan variabel ramalan, yakni variabel yang diramalkan akan timbul sebagai akibat pengaruh variabel bebas. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah " Peningkatan Mutu Pelayanan ", dengan indikatornya :

1. Hasil kerja
2. Kepuasan dari pihak yang dilayani.

Variabel-variabel di atas akan dijelaskan dalam bentuk definisi operasional sebagai berikut :

1. Pendidikan dan Latihan

Pendidikan dan latihan adalah suatu kegiatan proses belajar yang ditujukan terhadap usaha pembinaan mental dan kejiwaan, sikap, tingkah laku dan juga mutu pekerjaan dari si pegawai,

2. Mutasi dan Promosi

Sedangkan mutasi dan promosi adalah suatu kegiatan peningkatan karier seorang pegawai di dalam suatu instansi atau organisasi.

3. Hasil kerja

Hasil kerja adalah suatu karya yang dihasilkan dari suatu bidang pekerjaan.

4. Kepuasan dari pihak yang dilayani.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/24

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)15/8/24

Adalah penilaian dari hasil kerja pelayanan yang diberikan.

D. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode korelasional. Metode korelasional adalah merupakan kelanjutan dari pada metode deskriptif.

Metode korelasional bertujuan untuk meneliti sejauh mana variasi pada satu faktor berkaitan dengan faktor yang lain.

Metode korelasional digunakan untuk :

1. Mengukur hubungan diantara berbagai variabel
2. Meramalkan variabel tidak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel bebas.
3. Meratakan jalan untuk membuat rancangan penelitian eksperimental.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran secara menyeluruh arti dari pelaksanaan pembinaan di mata pegawai kantor Pelayanan Pajak (KPP) Binjai adalah positif, dalam arti kata baik. Dimana dengan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah ini memberikan sikap yang baik dalam meningkatkan mutu pelayanan tentang perpajakan kepada masyarakat. Kesimpulannya dari pelaksanaan pembinaan yang berpengaruh kepada peningkatan mutu pelayanan masyarakat dirinci secara terpisah berdasarkan aspek-aspek yang terdapat pada adanya perhatian Kantor pelayanan Pajak Binjai, bahwa kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Binjai sangat berhubungan dengan masyarakat, pelaksanaan pembinaan sudah berjalan baik, pembinaan yang dijalankan KPP Binjai terus dikembangkan.
2. Penilaian pelaksanaan pembinaan oleh pegawai dapat dikatakan sudah positif atau baik, hal mana dibuktikan dengan dengan aspek-aspek bahwa pembinaan diberikan kepada semua pegawai, pelaksanaan pembinaan berpengaruh kepada pelaksanaan

pekerjaan, pelaksanaan pembinaan juga berhubungan dengan mutu pekerjaan serta pelaksanaan pembinaan berpengaruh kepada peningkatan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Untuk tipe pelaksanaan pembinaan rata-rata menggambarkan positif, dalam arti kata responden berpendapat bahwa pelaksanaan pembinaan telah berjalan baik, yaitu berkesinambungan, melihat bidang pekerjaan yang dilakukan, hasil pekerjaan serta pembinaan merupakan suatu hal yang utama pada suatu bidang pekerjaan.
4. Efektivitas adanya pembinaan bagi Kantor Pelayanan Pajak Binjai ditunjukkan dengan suatu keadaan bahwa pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, tepat waktu, hal tersebut berarti meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.
5. Pelaksanaan pembinaan ternyata telah berhasil menanamkan sesuatu yang khusus, yang dapat memotivasi pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaannya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Binjai sejauh yang diharapkan instansi tersebut dan sesuai dengan apa yang diinginkan pula oleh pegawai selaku pelaku aktif dari kegiatan organisasi tersebut.

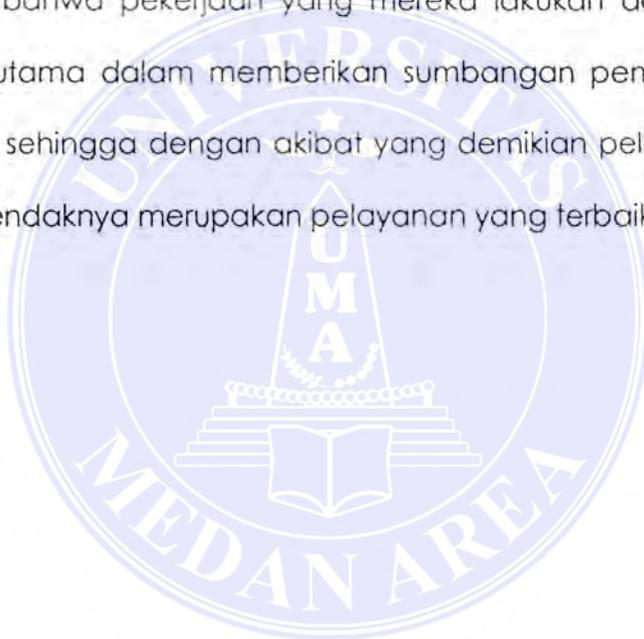
B. Saran

1. Kepada Kantor Pelayanan Pajak Binjai dalam meningkatkan mutu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

pelayanan yang diberikan pegawainya hendaknya tidak hanya memberikan pembinaan tetapi juga keadaan-keadaan lainnya yang dapat menunjang baik secara langsung maupun secara tidak langsung peningkatan mutu pelayanan.

2. Kepada seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak umumnya dan khusus KPP Binjai hendaknya dapat benar-benar merasakan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah sangat penting terutama dalam memberikan sumbangan pemasukan bagi kas negara, sehingga dengan akibat yang demikian pelayanan yang diberikan hendaknya merupakan pelayanan yang terbaik.



DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Widjaja, **Administrasi kepegawaian**. Rajawali, 1986.
- Arifin Abdurrachman, **Persoalan manusia Dalam Manajemen**, Majalah Administrasi Negara, LAN, Jakarta, Tanpa Tahun.
- B.H. Erickson dan T.A. Nosamchuk, **Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial**, LP3ES, Jakarta, 1981.
- Bintoro Tjokroamidjojo, **Manajemen Dalam Pembangunan**, Gunung Agung, Jakarta, 1987.
- Kartini Kartono, **Pengantar Metodologi Research Sosial**, Alumni, Bandung, 1980.
- M. Nasir, Phd, **Metode Penelitian**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988.
- Mohammad Hatta, **Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan**, Mufiara, Jakarta, 1979.
- Musanef, **Manajemen Kepegawaian di Indonesia**, Gunung Agung, Jakarta, 1984.
- Musanef, **Sistem Pemerintahan di Indonesia**, Gunung Agung, Jakarta, 1983.
- RA, Suhardi, **Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva**, Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta, 1983.
- Safari Imam Asyari, **Suatu Petunjuk Praktis Methodologi Penelitian Sosial**, Usaha Nasional, Surabaya, 1981.

Soewarno Handayaniingrat, **Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan**

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

Nasional, Gunung Agung, Jakarta, 1986.

Sudjana, *Statistika*, Tarsito, Bandung, 1986.

W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 1984.

