

A B S T R A K

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI SUMATERA UTARA, UPT MEDAN SELATAN

N a m a : Azalea Narita AS
N P M : 141801082
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Agus Suryadi, M.Si

Tantangan implementasi otonomi daerah yang cukup kompleks mengharuskan daerah harus mau membenahi dirinya agar target-target yang ditetapkan mampu terpenuhi, termasuk dalam upaya pengolahan Pendapatan Asli Daerah (PAD) misalnya pajak daerah yang menjadi kontributor terbesar PAD. Hal ini harus dikelola dengan optimal baik dari segi pelayanan terhadap objek pajaknya maupun dalam hal alokasi pemanfaatannya. Dalam segi pelayanan, penerapan strategi pelayanan prima tidak menempatkan masyarakat semata-mata sebagai objek yang dibebani kewajiban, namun harus juga memperoleh kepuasan pelayanan sebagai bagian dari haknya. Melalui berbagai upaya yang berkesinambungan serta terus menerus melakukan perbaikan layanan kepada masyarakat maka penulis tertarik untuk mengkaji penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan dalam bidang pembayaran pajak.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu untuk menggambarkan keadaan sebenarnya. Bagaimanakah Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Samsat Medan Selatan. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif berupa persentase, modus dan median yaitu dengan menjabarkan hasil penelitian sebagaimana adanya.

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah Baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Publik, Kualitas, Indeks Kepuasan

A B S T R A C T

ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE AT THE OFFICES OF NORTH SUMATRA PROVINCIAL REVENUES, UPT SOUTH MEDAN

Nama : Azalea Narita AS
NPM : 141801082
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Agus Suryadi, M.Si

The challenges of implementation of regional autonomy requires a fairly complex area must be willing to reorganize themselves so that the targets set can be fulfilled, including the efforts of processing revenue (PAD) eg local taxes are the largest contributors PAD. It should be managed optimally both in terms of service to the object of the tax and in terms of allocation of its benefits. In terms of services, the application of excellent service strategy does not put people as mere objects any obligation, but must also derive satisfaction out of service as part of its rights. Through continuous efforts and continuous improvement of service to the community, the authors are interested in reviewing the research related to the quality of public services, especially services in the areas of tax payments.

This research uses descriptive method to describe the actual state of How the Implementation of Public Service Quality Improvement In SAMSAT Medan Selatan. In this study, the data analysis technique used is descriptive statistical analysis techniques in the form of a percentage, mode and median is to describe the results of the study as it is.

Based on the research results Quality Analysis of Public Services through measurement of Community Satisfaction Index (HPI) which has been carried out at the Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan by using 14 (fourteen) elements or indicators that are based on Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, it can be concluded that the quality of public services that have been performed by the Department of Revenue in North Sumatra Province, South Medan UPT is Good.

Keywords: Services, Public, Quality, Satisfaction Index