

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI SUMATERA UTARA, UPT MEDAN SELATAN”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya’kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area,
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA
4. Komisi Pembimbing Dr. Warjio, MA selaku Pembimbing I dan Drs. Agus Suryadi, M.Si selaku Pembimbing II.
5. Ayahanda Almarhum H. Asdjad EF, Ibunda Hj. Lam’ah dan suami tercinta Muhsin Adbar, SH, ananda tersayang Fikri Maulana, Rafi Raissa, Rafa Darrel, serta semua keluarga yang senantiasa memberi motivasi, semangat serta do’a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area angkatan 2014.
7. Seluruh dosen, staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

8. Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, Kepala UPT Medan Selatan beserta staf.
9. Responden Wajib Pajak pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

Medan, Agustus 2016

**P e n u l i s**

**Azalea Narita AS**

## **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 di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, Agustus 2016

**Azalea Narita AS**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>A B S T R A K</b> .....	ii
<b>A B S T R A C T</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan dan Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
2.2 Pengertian Pelayanan.....	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.2.2 Pelayanan Publik Sebagai Sebuah Teori Produk Administrasi Negara.....	26
2.2.3 Budaya Birokrasi Pelayanan Publik.....	29
2.2.4 Efektifitas Pelayanan Publik.....	34
2.2.5 Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik.....	36
2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	44
2.2.7 Hubungan Konsep Teoritik Strategi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	54
<b>BAB III   METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	56
3.2 Lokasi Penelitian.....	56
3.3 Populasi dan Sampel.....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5 Teknik Analisis Data.....	59
3.6 Defenisi Konsep dan Operasional.....	59

<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
	4.1 Deskripsi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara.....	69
	4.1.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	69
	4.1.2 Sumber Daya.....	85
	4.1.3 Kinerja Pelayanan.....	89
	4.1.4 Tantangan dan Peluang Pengembangan Pelayanan SKPD.....	95
	4.1.5 Analisis Unsur-Unsur Pelayanan.....	129
	4.1.6 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	143
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	5.1 Kesimpulan .....	149
	5.2 Saran.....	151
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		154



## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	86
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	87
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Jabatan.....	88
Tabel 4.4 Target Realisasi Pajak Daerah Tahun 2009–2013.....	90
Tabel 4.5 Target Realisasi Retribusi Daerah Tahun 2009-2013.....	91
Tabel 4.6 Target Realisasi Pendapatan Denda Pajak Tahun 2009-2013	92
Tabel 4.7 Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2009-2013.....	93
Tabel 4.8 Target Realisasi Be a Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Tahun 2009-2013.....	93
Tabel 4.9 Target Realisasi Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB) Tahun 2009-2013.....	94
Tabel 4.10 Target Realisasi Pajak Air Permukaan Tahun 2009-2013.....	94
Tabel 4.11 Prosedur pelayanan.....	97
Tabel 4.12 Persyaratan pengurusan administrasi.....	99
Tabel 4.13 Persyaratan pengaduan dan komplain.....	100
Tabel 4.14 Kejelasan/keberadaan petugas pelayanan dalam melayani administrasi.....	101
Tabel 4.15 Kejelasan/keberadaan petugas pelayanan dalam melayani pengaduan dan komplain.....	102
Tabel 4.16 Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat.....	104
Tabel 4.17 Ketepatan waktu petugas pelayanan datang ke kantor.....	105
Tabel 4.18 Ketepatan waktu petugas pelayanan pulang kantor.....	106
Tabel 4.19 Kepatuhan petugas pelayanan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.....	107
Tabel 4.20 Tanggung jawab petugas pelayanan dalam melayani administrasi.....	108
Tabel 4.21 Tanggung jawab petugas pelayanan dalam melayani pengaduan dan komplain.....	109

Tabel 4.22	Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat..	111
Tabel 4.23	Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pengaduan dan komplain.....	112
Tabel 4.24	Ketepatan waktu dalam melayani masyarakat.....	113
Tabel 4.25	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pengurusan administrasi.....	114
Tabel 4.26	Keadilan mendapatkan pelayanan.....	115
Tabel 4.27	Kesopanan dan keramahan petugas.....	116
Tabel 4.28	Kesopanan dan keramahan petugas.....	118
Tabel 4.29	Kepastian biaya pelayanan.....	119
Tabel 4.30	Kepastian jadwal buka pelayanan.....	120
Tabel 4.31	Kepastian jadwal tutup pelayanan.....	121
Tabel 4.32	Kenyamanan ruang tunggu.....	123
Tabel 4.33	Kenyamanan tempat parkir.....	124
Tabel 4.34	Kenyamanan kantin.....	125
Tabel 4.35	Keamanan ruang tunggu.....	126
Tabel 4.36	Keamanan tempat parkir.....	127
Tabel 4.37	Keamanan kantin.....	128
Tabel 4.38	Hasil Analisis kinerja pelayanan.....	143
Tabel 4.39	Perhitungan kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan.....	145





## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	86
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	87
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Jabatan.....	88
Tabel 4.4 Target Realisasi Pajak Daerah Tahun 2009–2013.....	90
Tabel 4.5 Target Realisasi Retribusi Daerah Tahun 2009-2013.....	91
Tabel 4.6 Target Realisasi Pendapatan Denda Pajak Tahun 2009-2013	92
Tabel 4.7 Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2009-2013.....	93
Tabel 4.8 Target Realisasi Be a Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Tahun 2009-2013.....	93
Tabel 4.9 Target Realisasi Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB) Tahun 2009-2013.....	94
Tabel 4.10 Target Realisasi Pajak Air Permukaan Tahun 2009-2013.....	94
Tabel 4.11 Prosedur pelayanan.....	97
Tabel 4.12 Persyaratan pengurusan administrasi.....	99
Tabel 4.13 Persyaratan pengaduan dan komplain.....	100
Tabel 4.14 Kejelasan/keberadaan petugas pelayanan dalam melayani administrasi.....	101
Tabel 4.15 Kejelasan/keberadaan petugas pelayanan dalam melayani pengaduan dan komplain.....	102
Tabel 4.16 Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat.....	104
Tabel 4.17 Ketepatan waktu petugas pelayanan datang ke kantor.....	105
Tabel 4.18 Ketepatan waktu petugas pelayanan pulang kantor.....	106
Tabel 4.19 Kepatuhan petugas pelayanan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.....	107
Tabel 4.20 Tanggung jawab petugas pelayanan dalam melayani administrasi.....	108
Tabel 4.21 Tanggung jawab petugas pelayanan dalam melayani pengaduan dan komplain.....	109

Tabel 4.22	Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat..	111
Tabel 4.23	Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pengaduan dan komplain.....	112
Tabel 4.24	Ketepatan waktu dalam melayani masyarakat.....	113
Tabel 4.25	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pengurusan administrasi.....	114
Tabel 4.26	Keadilan mendapatkan pelayanan.....	115
Tabel 4.27	Kesopanan dan keramahan petugas.....	116
Tabel 4.28	Kesopanan dan keramahan petugas.....	118
Tabel 4.29	Kepastian biaya pelayanan.....	119
Tabel 4.30	Kepastian jadwal buka pelayanan.....	120
Tabel 4.31	Kepastian jadwal tutup pelayanan.....	121
Tabel 4.32	Kenyamanan ruang tunggu.....	123
Tabel 4.33	Kenyamanan tempat parkir.....	124
Tabel 4.34	Kenyamanan kantin.....	125
Tabel 4.35	Keamanan ruang tunggu.....	126
Tabel 4.36	Keamanan tempat parkir.....	127
Tabel 4.37	Keamanan kantin.....	128
Tabel 4.38	Hasil Analisis kinerja pelayanan.....	143
Tabel 4.39	Perhitungan kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan.....	145