

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PUBLIK
(PUBLIC SERVICE) PADA KANTOR UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN
PROPINSI SUMATERA UTARA
MEDAN UTARA
TAHUN 2002**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP) Pada Program
Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area



Oleh
HARRISWAN RITONGA
NPM : 001801003

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2002**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

J u d u l : "Anslidis Kualitas Jasa Pelayanan Publik (Public Service) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Sumatera Utara Medan Utara Tahun 2002"

N a m a : Harriswan Ritonga

N P M : 001801903

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Syafrin, MA

Drs. Usman Tarigan, MS

Direktur,

Drs. Heri Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis
Program Pascasarjana
Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 27 September 2002
Tempat : Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area.

PANITIA PENGUJI

Ketua : Drs. Kariono, MA (.....)
Sekretaris : Drs. Burhanuddin Harahap, MA (.....)
Anggota I : Drs. Syafrin, MA (.....)
Anggota II : Drs. Usman Tarigan, MS (.....)
Anggota III : Drs. Heri Kusmanto, MA (.....)

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Pengasih atas limpahan berkatnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Publik (Publik Service) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Sumatera Utara Medan Utara Tahun 2002 “ ini disusun untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Sarjana Strata Dua (S2) Universitas Medan Area.

Penulis sangat terbantu dari berbagai pihak, terutama Dosen Pembimbing, serta dorongan keluarga, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai rencana. Atas semuanya itu maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan serta rasa simpati yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs.Heri Kusmanto,MA selaku Direktur Program Pasca Sarjana Strata Dua (S2) Universitas Medan Area yang telah memberi bimbingan ,arahan ,koreksi serta dorongan untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Drs. Syafrin, MA dan Bapak Drs.Usman Tarigan, MS selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan arahan, koreksi serta dorongan untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Sumatera Utara, atas kesediaan dan kerelaannya untuk penulis melakukan penelitian serta data-data dan kesediaan mengisi formulir.

4. Bapak-bapak/Ibu Dosen/Pengajar serta Staf dan karyawan Universitas Merdan Area yang penuh dengan kesabaran untuk memberikan materi dan pendukung dalam penyelesaian tesis ini.
5. Isteri yang selalu memberi senyuman dorongan dan semangat serta penyertaan dalam mencari buku referensi/rujukan untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.

Dengan kerendahan hati yang setulus-tulusnya penulis menyadari bahwa tesis ini tidaklah sempurna, namun berharap pasti ada segi positif yang dapat dimaknai oleh pecinta ilmu pengetahuan yang mau berkembang. Jikalau pembaca kebetulan berminat, penulis memohon kritik untuk lebih bermanfaat tulisan ini bagi ilmu pengetahuan dan kepentingan kehidupan manusia.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Pengasih menyertai dan memberkati kita dalam perjuangan maupun pengabdian kita bagi kemuliaan umat manusia, bangsa dan negara kita.

Medan, Agustus -2002

Penulis,

(HARRISWAN RITONGA)

ABSTRAKSI

HARRISWAN RITONGA (001801003)

*ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PUBLIK (PUBLIKSERVICE)
PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN
PROPINSI SUMATERA UTARA MEDAN UTARA TAHUN 2002*

*Thesis : Program Pasca Sarjana Universitas Area Medan xii + 73
halaman)*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Sumatera Utara Medan Utara.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sejauhmana kualitas jasa pelayanan publik pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Sumatera Utara Medan Utara dapat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif menekankan kepada Segi pengamatan langsung secara partisipatif oleh peneliti sehingga akan diungkapkan fenomena-fenomena yang terjadi serta hal-hal yang melatarbelakanginya.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisa korelasi diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Melalui uji koefisien determinan, hubungan antar variabel dinyatakan memiliki keeratan sebesar 80,2% .

Sedangkan Secara empirik kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, akan tetapi hasil uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, melainkan terkait pula dengan faktor lain, seperti kebijakan Kepala Dinas dan Peraturan yang berlaku.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian jasa.....	9
2.1.2. Ciri-ciri Jasa	11
2.1.3. Kualitas Jasa	15
2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.1.5. Konsekwensi Kulaitas Pelayanan.....	24
2.1.6. Kepuasan Wajib Pajak.....	26
2.1.7. Pengertian Pajak.....	27
2.2. Kerangka Pemikiran	29
2.3. Hipotesis	31

BAB III	: METODE PENELITIAN.....	32
	3.1. Bentuk Penelitian	32
	3.2. Lokasi Penelitian	34
	3.3. Populasi dan Sampel	34
	3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
	3.5. Variabel dan Opresionalisasi Konsep.....	37
	3.6. Teknik Analisa Data	39
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
	4.1. Hasil Penelitian.....	42
	4.1.1. Gambaran UPT Dinas Pendapatan Propinsi Sumatera Utara Medan Utara	42
	4.1.2. Data Responden.....	45
	4.2. Pembahasan.....	50
	4.2.1. Analisa Variabel X (Kualitas pelayanan).....	50
	4.2.2. Analisa Variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak).....	63
	4.2.3. Analisis Korelasi	76
	4.2.4. Pengujian Hipotesis.....	80
	4.2.5. Hasil Penelitian.....	82
BAB V	: KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	83
	5.1. Kesimpulan	83
	5.2. Implikasi Kebijakan	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL	v
1. Perkembangan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun Anggran 1996/1997 s/d 2000/2001	43
2. Pengelompokan Jawaban Responden Tentang Jenis Kelamin	46
3. Jawaban Responden Tentang Jenis Kendaraan Yang dikenakan Pajak	46
4. Jawaban Responden Tentang Status Kenderaaaan Bermotor Yang Dikenakan Pajak	47
5. Jawaban Responden Tentang Kepemilikan Kendaraan Bermotor Yang Dikenakan Pajak	48
6. Tanggapan Responden Terhadap Ketetapan Ewaktu Petugas dalam Memerikan Pelayanan	50
7. Tanggapan Responden Terhadap Efesiensi dan Keakuraian Pelayanan Tugas ..	51
8. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memenuhi Janji.....	52
9. Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Petugas	53
10. Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Tanggapan Petugas Dalam Menanggapi Masalah Yang Dihadapi Wajib Pajak	53
11. Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Informasi Yang Diberikan Oleh Petugas	54
12. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Menjaga Kerahasiaan Wajib Pajak	55
13. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Berkomunikasi Dengan Wajib Pajak	56
14. Tanggapan Responden Terhadap Profesionalisme Petugas Dalam Pemberian Pelayanan	56

15. Tanggapan Responden Tentang Pemahaman Petugas Terhadap Keringanan Wajib Pajak	57
16. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Rasa Aman Kepada Para Wajib Pajak	58
17. Tanggapan Responden Perhatian Petugas Kepada Para Wajib Pajak	59
18. Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana	59
19. Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Petugas	60
20. Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Kantor	61
21. Daftar Nilai Skor Kuesioner Variabel X (Kualitas Pelayanan)	62
22. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Prosedur Pendaftaran	63
23. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Prosedur Pelayanan	64
24. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Prosedur Tanda Lunas	65
25. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Persyaratan Pajak Baru	66
26. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Persyaratan Memperpanjang Pajak Kendaraan Bermotor	67
27. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Persyaratan Pengurusan Kendaraan Bermotor Atas Nama Perusahaan	67
28. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 (Dua)	68
29. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Roda 4 (Empat)	69
30. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tarif Perpanjangan STNK	70
31. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pemberantasan Calo Dari Luar	71
32. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pemberantasan Calo Dari Petugas Pajak	71

33. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pemberantasan Pungutan Liar	72
34. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Di Loker Pendaftaran	73
35. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Di Loker Pembayaran	73
36. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Di Loker Pengambilan	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan melihat kilas balik ke periode krisis ekonomi moneter yaitu pada semester kedua tahun 1997 yang lalu, kita melihat suatu fenomena bahwa dengan adanya efek moneter berantai dan krisis kepercayaan terhadap kelangsungan makro fundamental perekonomian nasional. Perkembangan krisis moneter tersebut berlanjut menjadi krisis ekonomi yang ditandai dengan semakin beratnya tekanan dari terdepresinya nilai tukar rupiah, serta ditambah dengan lumpuhnya beberapa sektor bisnis.

Berbagai kebijakan "*trade financing*" telah dilakukan baik oleh pemerintah, maupun atas rekomendasi "*world bank*", demikian pula telah diadakan kerjasama bilateral maupun multilateral "*Trade Finance Schemes*" untuk meningkatkan kinerja ekspor Indonesia. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pada tahun 1998 telah terjadi penurunan kegiatan produksi industri didalam negeri yang utilitasnya hanya mencapai rata-rata 62,4% dari total kapasitas yang tersedia.

Kondisi ini diperparah dengan berfluktuasinya nilai tukar rupiah terhadap nilai mata uang asing diatas nilai kewajaran, suku bunga bank yang tinggi menyebabkan sektor produksi terhambat, nilai perolehan suatu produk lebih tinggi yang sangat memberatkan konsumen sehingga berdampak terhadap daya beli masyarakat yang semakin melemah.

Potret dan dampak krisis ekonomi yang kian meluas dan merambah tidak hanya pada sektor perbankan nasional, tetapi telah merambah juga pada sektor jasa khususnya sektor asuransi, dengan tingginya nilai tukar mata uang asing yang ditandai dengan peningkatan suku bunga yang cukup signifikan terhadap efek negatif dari krisis ekonomi yang menyebabkan tingginya nilai perolehan bahan pangan dan sekunder bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat dan kebutuhan sosial.

Prospektif perkembangan pasar pasca krisis moneter, tahun : 1997-1998 yang merupakan masa yang paling berat bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia, hingga saat ini masih dapat kita rasakan walau gejala positif sedikit-demi sedikit mulai pulih dengan ditandai oleh menurunnya tingkat suku bunga bank, yang membawa gejala perubahan yang pada akhirnya akan dapat menumbuhkan kembali gairah disektor riil dan sektor manufacturing.

DAFTAR PUSTAKA

- Dann Sugandha, Organisasi dan System pemerintahan negara Republik Indoensia Serta Pemerntahan Daerah, Bandung, Sinar Baru, 1986
- Bowen, Johon and Shoemaker, Stowe, 1998., "Slightly A Strategic Commitment "Cornell H.R.A., Quarterly, 2 (12-25).
- Barry, T.H., Management the total Quality transformation, Mc.graw-Hill, Inc., New York, 1991
- Done, Laurete, Renaghan, Leo M dan Jane., M. 1994 "Measuring Customer Satisfaction For Strategic Management "Cornell H.N.R.A. Quarterly 2 (2) (39-47)
- Echter, Charlotte M., dan Ritcthie, Brent J.R. 1991 "The Meaning and Measurement of Destinations Image "The Journal of Tourism Studies, 2 (2) (2-12)
- Fornell, Claes, dkk. 1996., "The American Customer Satisfaction Index ; Nature, Propose and Findings "Journal of marketing, 60 (10) (7-18)
- Gronross, Vchristian, 1983. Strategic Management and Marketing in The Service Sector Cambridge Massachusetts
- Gremler, Dwayne D. And Brown Steven W., 1997 "Service loyalty It's Nature Importance and Implications, advancing service quality " A Global Perspective Edvardsson et.al (eds) Quiz 5 Conference Processing, University of Karstand Sweden (171-181)
- Gaspersz Vincent, 1999 Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global", Gramedia Jakarta.
- , 1998 Manajemen Bisnis Total "Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total". Gramedia Jakarta.
- , 1999 Manajemen Bisnis Total "Manajemen Kualitas Penerapan Jasa". Gramedia Jakarta.

- Haskett, James L., Jones Thomas, O., Leveman, Garry W Sasser W.Earl and Schelesinger Leonard A, 1994 "Putting the Service-Profit Chain to Work", *Harvard Business Review*, march-April (164-174).
- Juran. J.m ., 1995., Merancang Mutu Buku "Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa'. Buku ke 1., Seri Manajemen Pusat Pengembangan manajemen. Jakarta.
- Kandampuly, Jay 1998., "Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beyond Customer " *Journal of Total Quality management*, 9 (6)
- Kotler, Philip, 1988 *Marketing Management*. Fifth Edition., Englewood Cliffs. NJ Prentice Hall. Oh, Haemon, and Parks, Sara C. (1997) Customer Satisfaction and Service Quality A Critical Review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*, 20 (35-64).
- Pearce Robinson., 1997, *Manajemen Strategik "Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*, Binarupa Aksara. Jakarta
- Reichheld, F. and Sasser W., 1990 "Zero Defections ; Quality Coformacemes to Service", *Harvard Business Review*, 68 (105-111)
- Selnes F. and Sasser W, 1993 "an Examination of the Effect Performance on Brand Reputation. Satisfaction and Loyalty. " *European Journal of Marketing*, 27 (9) (19-35)
- Sri Wahyudi, Agustinus., 1997., *Manajemen Strategik "Pengantar Proses Berfikir Strategik"*., Binarupa Aksara., Jakarta
- Siagian. Sondang P., 1998., *Manajemen Strategik"*., Bumi Aksara., Jakarta
- Santoso Singih., 1998 "Statistic Product Service Solution For Window' 7.5. Elex Intermedia, Semarang Jawa Tengah.
- Zeithmal, Valerie A and Bitner, May Jo. 1996 *Service Marketing*. Mc Grow Hill International Editions.
- Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard L., and Parasuraman A. 1996., *The Behavioral Consequences of service Quality "Journal of Marketing"* 60 (31-46)