

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, maka tesis ini dapat diselesaikan. Penulisan tesis ini merupakan persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Magister Administrasi Publik di Pascasarjana Universitas Medan Area.

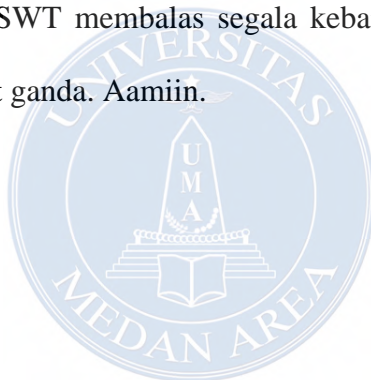
Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area Bapak Warjio, MA, Ph.D.
4. Sekretaris Program Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area Bapak Isnaini, SH, MA, Ph.D
5. Dosen Pembimbing I Bapak Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA, dan Bapak Drs. Usman Tarigan, MS yang kedua beliau yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian tesis ini.
6. Para Dosen Magister Administrasi Publik Pascasarjana Medan Area yang telah membekali penulis dengan berbagai pengetahuan selama perkuliahan. .
7. Ibunda tercinta Hj. Yusra Hasibuan dan Ayahanda alm H. Bustami, yang telah membesarkan penulis dengan kasih sayang serta mendorong penulis untuk berpendidikan setinggi-tingginya.

8. Keluarga kecilku terutama almh istriku Silvazal Yanti, dan istri ku saat ini Welly Nofriyanti serta ananda tercinta yang dengan segala doa dan pengertiannya yang selalu memberi dukungan moril dan materil.
9. Seluruh keluarga dan kerabatku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, yang telah memberikan perhatian dan kasih sayang sehingga penulis tetap bersemangat untuk menyelesaikan studi.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memerlukan koreksi serta lanjutan penelitian agar nantinya dapat memberikan kontribusi yang berarti.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan bapak, ibu dan saudara-saudara dengan berlipat ganda. Aamiin.



Medan, Mei 2017
Penulis,

Erizal

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
RIWAYAT	
HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Perspektif Pelayanan Publik	6
2.2. Kualitas Pelayanan	13
2.3. Efektivitas Organisasi	15
2.4. Pandangan Faktor-faktor Penyumbang Efektivitas	17
2.5. Peranan PAD dalam Pemerintahan Daerah	26
2.6. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Defenisi Konsep.....	30
3.3. Populasi dan sampel	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	32

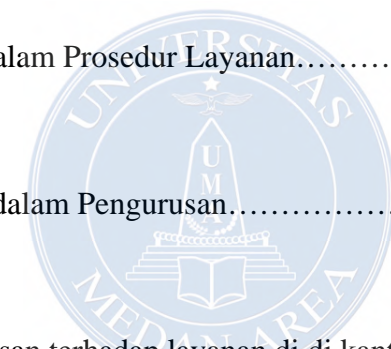
3.5. Lokasi Penelitian	32	
3.6. Metode Analisis Data	33	
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34	
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	34	
4.2. Efektivitas Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Sumatera Utara Tebing Tinggi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	46	
4.2.1. Produktivitas	52	
4.2.2. Struktur organisasi	54	
4.2.3. Kerjasama dengan Instansi Lain	55	
4.2.4. Kemampuan Administratif Pegawai	58	
4.2.5. Perencanaan Program Kerja	64	
4.2.6. Kepuasan kerja	67	
4.2.7. Sistem Pengawasan	69	
4.2.8. Sarana dan Prasarana Kerja	71	
4.3. Hasil Kuisisioner	72	
4.3.1. Hasil Kuisisioner dengan Pegawai UPT	72	
.....		4.3.2. Wajib Pajak.....
4.4. Analisa Efektivitas Organisasi terhadap Kemampuan Memberikan Pelayan yang Berkualitas	92	
BAB V PENUTUP.....	96	
5.1. Kesimpulan	96	5.2 Saran
DAFTAR PUSTAKA.....		
	99	



Nomor	Judul
	Halaman
1.	Faktor-faktor Penyumbang Efektivitas Organisasi.....
19	
2.	Target dan Realisasi Penerimaan PKB dan BBN.....
53	
3.	Jenjang pendidikan.....
61	
4.	Jenjang Jabatan.....
61	

5.	Tanggapan terhadap Struktur Organisasi.....	72
6.	Tanggapan terhadap Penerapan Sistem Kerja yang Tegas.....	73
7.	Tanggapan terhadap Hubungan Kerjasama dengan Instansi Lain.....	74
8.	Tanggapan terhadap Kemampuan Administratif Pegawai.....	75
9.	Tanggapan terhadap Sistem Pendidikan dan Pelatihan.....	76
10.	Tanggapan terhadap Sistem Perencanaan Kerja.....	77
11.	Tanggapan terhadap Penghargaan atas Prestasi Kerja.....	78
12.	Tanggapan Tentang Kelengkapan Sarana-Prasarana Kerja.....	79
13.	Tanggapan Kemampuan Organisasi Mencapai Target yang Ditentukan.....	80
14.	Tanggapan tentang Kemampuan Organisasi Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat.....	81
15.	Sikap Petugas terhadap Wajib Pajak.....	82
16.	Waktu Penyelesaian Urusan.....	83

17.	Pelayanan sudah Sesuai dengan Prosedur Pelayanan yang Ada.....	84
18.	Perlakuan yang Adil dari Aparat terhadap Seluruh Wajib Pajak.....	85
19.	Kinerja Aparat yang Professional.....	86
20.	Disiplin Kerja Aparat.....	87
21.	Aparat Tanggap terhadap Permasalahan yang Dihadapi Wajib Pajak.....	88
22.	Kemudahan dalam Prosedur Layanan.....	89
23.	Kenyamanan dalam Pengurusan.....	90
24.	Tingkat kepuasan terhadap layanan di di kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai	91



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Berpikir penelitian.....	29
2.	Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara.....	39
3.	Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai.....	40