

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN
DAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPPD) CIPAYUNG**

HARINDA YUNIA HAYUNINGTYAS

1703519054



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana
Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**PUBLIC SERVICE ANALYSIS AT UNIT PELAYANAN DAN
PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPPD) CIPAYUNG**

HARINDA YUNIA HAYUNINGTYAS

1703519054



**This thesis was prepared to fulfill the requirements for obtaining an Applied
Bachelor Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.**


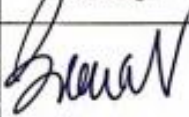



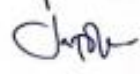
D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Puji Wahono, S.E., M.M. NIP. 196002011987021001 (Ketua Penguji)		29-08-2023
2	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M. NIP. 198810252022031002 (Penguji I)		29-08-2023
3	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd NIP. 199604272022031012 (Penguji II)		29-08-2023
4	Marsofiyati, S.Pd., M.Pd. NIP. 198004122005012002 (Pembimbing I)		29-08-2023
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIDN. 0002038107 (Pembimbing II)		29-08-2023
Nama : Harinda Yunia Hayuningtyas No. Registrasi : 1703519054 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : Jumat, 18 Agustus 2023			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Harinda Yunia Hayuningtyas
NIM : 1703519054
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi saya dengan judul "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN DAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPD) CIPAYUNG" adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Kemudian bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dicantumkan sumbernya dengan jelas sesuai dengan ketentuan dan etika penulisan ilmiah serta telah dicantumkan juga pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi saya terdapat indikasi plagiarisme dari hasil penelitian orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan secara sungguh-sungguh tanpa adanya paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Juni 2023



Harinda Yunia Hayuningtyas
NIM. 1703519054

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Harinda Yunia Hayuningtyas
NIM : 1703519054
Fakultas/Prodi : Ekonomi / D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : harinyuniaa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD)
Cipayung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 September 2023

Penulis

(Harinda Yunia Hayuningtyas)

ABSTRAK

HARINDA YUNIA HAYUNINGTYAS. 1703519054. 2023. ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAYANAN DAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPPD) CIPAYUNG. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung dengan tujuan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik serta mengetahui faktor kendala pelayanan publik yang ada pada UPPPD Cipayung. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan untuk metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada UPPPD Cipayung ini berjalan cukup baik, namun masih ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik pada tempat tersebut. Kendala yang kerap dialami yaitu, seperti masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya kebijakan pelayanan *online*, dan juga berkas persyaratan pengajuan permohonan kerap kali belum lengkap. Selain itu, faktor teknis seperti jaringan internet yang kurang stabil juga menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik pada UPPPD Cipayung.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kualitas, Efektivitas Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Harinda Yunia Hayuningtyas. 1703519054. 2023. PUBLIC SERVICE ANALYSIS IN THE UNIT PELAYANAN DAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPPD) CIPAYUNG. Study Program of D4 Digital Office Administration, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta.

This research was conducted at the Cipayung Regional Tax Collection and Service Unit (UPPPD) with the aim of analyzing the implementation of public services and finding out the factors that constrain public services at the Cipayung UPPPD. The research method used is qualitative descriptive analysis and the data collection method uses observation, interviews and literature study techniques.

The results of research conducted by researchers stated that the implementation of public services at UPPPD Cipayung was going quite well, but there were still several factors that were obstacles in the implementation of public services at that place. Obstacles that are often experienced are that many people are still unaware of the existence of online service policies, and the application requirements are often incomplete. Apart from that, technical factors such as an unstable internet network are also obstacles in the implementation of public services at UPPPD Cipayung.

Keywords : *Public Service, Quality, Effectiveness of Public Service.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat dengan lancar menyusun Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Pada UPPPD Cipayung”. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan serta bimbingan para pihak - pihak terkait. Dengan ini, peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi D-III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Marsofiyati, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing I peneliti dalam penyusunan skripsi
4. Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing II peneliti dalam penyusunan skripsi
5. Ibu Tanti Widayanti selaku Kepala Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah Cipayung yang telah mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian di kantor UPPPD Cipayung.

6. Para staff sub bagian pelayanan, Mbak Miftah, dan Bu Santi selaku mentor peneliti.
7. Seluruh petugas dan juga masyarakat yang ada di UPPPD Cipayung yang telah membantu peneliti selama penelitian disana.
8. Keluarga peneliti yang selalu memberikan support serta do'anya kepada peneliti.
9. Teman-teman seperjuangan peneliti yang selalu memberikan support satu sama lain dalam menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
10. Serta pihak lain yang telah terlibat dalam proses penyusunan proposal skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu.

Peneliti menyadari penyusunan proposal skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran, masukan dan juga kritik yang bersifat membangun sangat dibutuhkan peneliti agar lebih baik berikutnya. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan juga dapat menjadi referensi bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca.

Jakarta, Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Konsep yang Diteliti	11
a. Pengertian Pelayanan Publik	11
b. Jenis – Jenis Pelayanan Publik	13
c. Prinsip – prinsip Pelayanan Publik	16
d. Kualitas Pelayanan Publik	21

e. Pelayanan Publik Berbasis Digital	25
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
a. Tempat penelitian	33
b. Waktu Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian.....	35
C. Informan	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisis Data.....	39
F. Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif	42
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan.....	51
a. Efektivitas Pelaksanaan pelayanan publik pada UPPPD Cipayung	51
b. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Publik di UPPPD Cipayung	53
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Implikasi.....	57
C. Keterbatasan Penelitian.....	57
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	58

DAFTAR PUSTAKA 60

LAMPIRAN..... 64



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 31

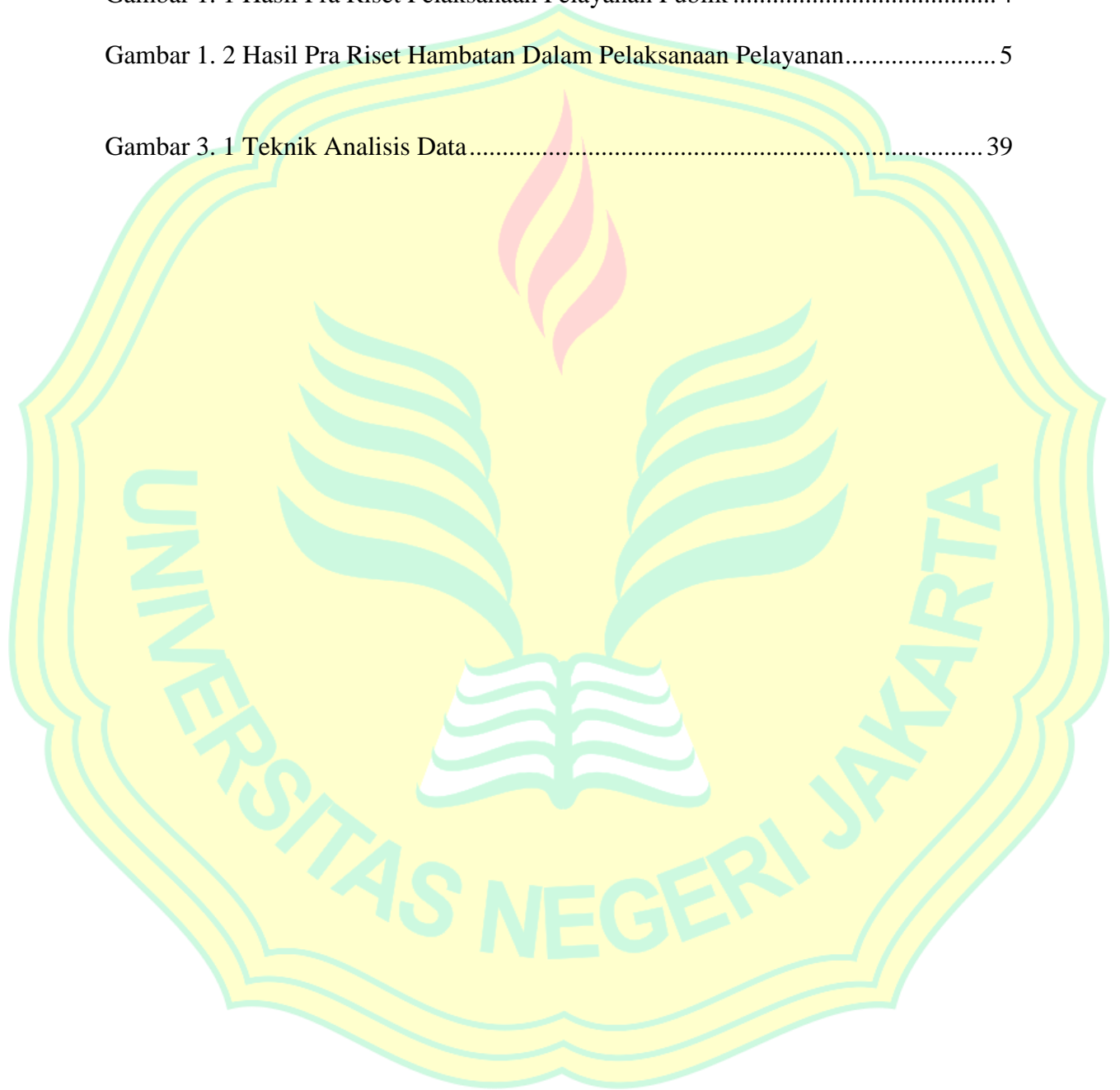
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 34

Tabel 4. 1 Data Partisipan 43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra Riset Pelaksanaan Pelayanan Publik	4
Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan.....	5
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Pertanyaan Wawancara.....	64
Lampiran 2 : Surat Permohonan Observasi Skripsi	66
Lampiran 3 : Kuesioner Pra Riset	67
Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara.....	68
Lampiran 5 : Transkrip wawancara.....	69
Lampiran 6 : Jadwal Observasi	81
Lampiran 7 : Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	83
Lampiran 8 : Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	84

