

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PUBIAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
(STUDI KASUS DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP-EL))**

TESIS



Oleh :

ADI RAKHMAN

20710044

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO 2022**



**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PUBIAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
(STUDI KASUS DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP-EL))**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai
Gelar Program Magister Manajemen**

Oleh :

**ADI RAKHMAN
20710044**

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO 2022**

ABSTRAK

Rakhman,Adi 2022. Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ktp-El)). Pembimbing (1)Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si., (2) Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik*

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pemerintah/lembaga yang memberikan pelayanan (provider), bukan ditentukan secara bersama-sama. Kualitas layanan dibatasi hanya merupakan bagian dari strategi bisnis. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang bersahabat/ramah, lambannya proses pembuatan KTP dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu-minggu.

Tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah

Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian untuk mendeskriptifkan suatu kondisi tertentu dengan melihat fenomena-fenomena yang diamati, dalam hal ini mendeskripsikan tentang pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP-el) pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah. Jenis penelitian termaksud dalam metode penelitian kuantitatif karena menggunakan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik inferensial.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah (1). Pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan pembuat Kartu tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah. (2) Hal ini terlihat dengan besarnya nilai sig $0,00 < 0,05$. Besarnya pengaruh terlihat dengan besarnya nilai nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,544, serta diperoleh koefisien determinasi (R Square)

sebesar 0,296, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Pelayanan Publik terhadap variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 29,6% dalam hal pembuatan KTP-EI di Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah. (3). Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Dengan Demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

ABSTRACT

Rakhman, Adi 2022. Analysis of the Effect of Public Services on Community Satisfaction in Pubian Subdistrict, Central Lampung Regency (Case Study in Making Identity Cards (Ktp-El)). Supervisor (1) Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Sc., (2) Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C

Keywords: Community Satisfaction, Public Service

The quality of public services is largely determined by the government/institution that provides services (providers), not determined jointly. Limited service quality is only part of the business strategy. In serving the community, the city government is also inseparable from problems related to the relatively unsatisfactory service conditions. This is mainly related to the pros and cons of professional government apparatus resources. Complaints that are often heard from the community are unfriendly/friendly services, the slow process of making ID cards and family cards which often exceeds the target service time limit, which is more than 5 days or even weeks.

The purpose of this study was "To find out the Effect of Public Services on Community Satisfaction in Making Identity Cards (KTP-el) in Pubian District, Central Lampung Regency.

The research design uses a descriptive approach, namely research to describe a certain condition by looking at the observed phenomena, in this case describing the influence of public services on community satisfaction in making Identity Cards (KTP-el) in Pubian District, Central Lampung Regency. This type of research is a quantitative research method because it uses research data in the form of numbers and analysis uses inferential statistics.

Based on the results of data analysis and discussion, the conclusions of this study are (1). Public services have an effect on the satisfaction of the people who make arrangements for making Identity Cards (KTP) at the Pubian District Office, Central Lampung Regency. (2) This can be seen by the value of sig $0.00 < 0.05$. The magnitude of the effect can be seen from the value of the correlation/relationship (R) which is 0.544, and the coefficient of determination (R Square) is 0.296, which implies that the effect of the Public Service variable on the Community Satisfaction variable is 29.6% in terms of making an ID card. -El at the Pubian District Office, Central Lampung Regency. (3). The rest is influenced by other factors that are not the focus of this study. Thus the hypothesis in this study is accepted.

PERSETUJUAN

TESIS

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PUBIAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
(STUDI KASUS DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP-EL))**

Oleh :

**ADI RAKHMAN
NPM. 20710044**

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

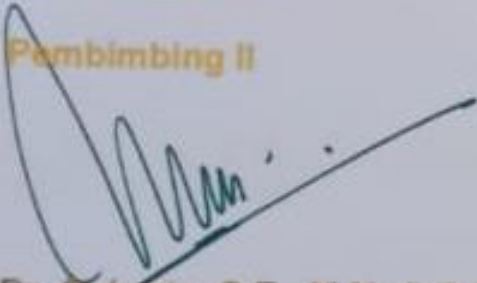
Metro, April 2022

Pembimbing I,



Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si
NIDN. 0004126401

Pembimbing II

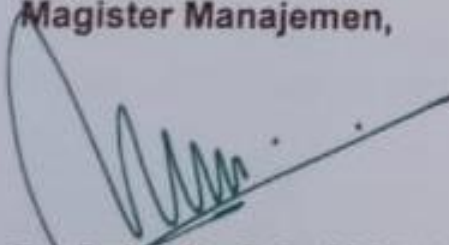


Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C
NIDN. 0228035801

Menyetujui

Ketua Program Studi

Magister Manajemen,



Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C
NIDN. 0228035801

PENGESAHAN

TESIS .

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN PUBIAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
(STUDI KASUS DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP-EL))**

Oleh :

**ADI RAKHMAN
NPM. 20710044**

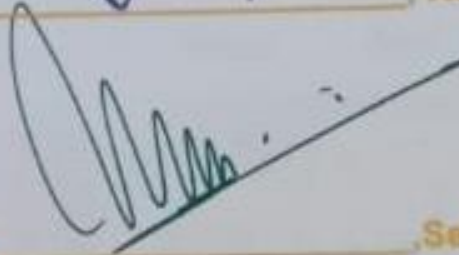
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, April 2022
Tim Penguji

**Dr. Bambang Suhada, SE., M.Si
NIP. 19641204199203 1 002**



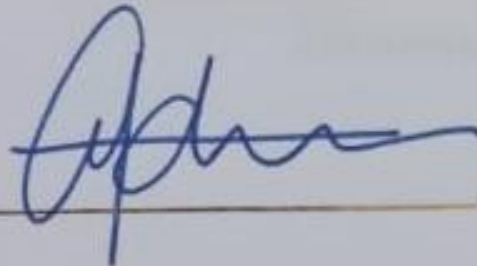
Ketua

**Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C
NIDN. 0228035801**



Sekretaris

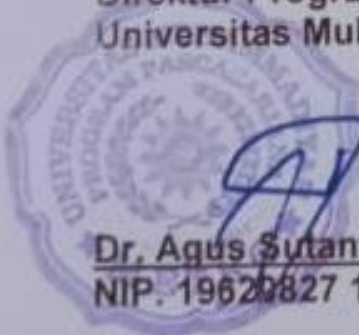
**Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M
NIDN. 0331106101**



Penguji Utama

Menyetujui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro

**Dr. Agus Sutanto, M.Si
NIP. 19620827 1988031 001**



SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul : "ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN PUBIAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (STUDI KASUS DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP-EL))" Benar hasil karya Saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka Saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelarakademik Magister Manajemen dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, April 2022

Yang membuat pernyataan,



ADI RAKHMAN



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN **UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

Nomor: 2608/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ADI RAKHMAN
NPM : 20710044
Jenis Dokumen : TESIS

JUDUL:

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN PUBIAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (STUDI KASUS DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP-EL))

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 03 Juni 2022

Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

MOTTO

*“Mudahkanlah urusan orang lain
niscaya urusanmu akan dipermudah”*

PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah karena Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kemampuan, kesempatan dan waktu sehingga karya tesis ini dapat terselesaikan. Penulis mempersembahkan karya tesis ini untuk :

- 1. Orang tua yang saya cintai;*
- 2. Istriku yang tercinta;*
- 3. Adik-adikku*
- 4. Anak-anakku*

terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan yang selalu memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karunia-Nya tesis ini yang berjudul “**Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ktp-El))**” dapat diselesaikan.

Penyusunan tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, Program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro.

Saya sangat menyadari banyak bantuan dan saran dari berbagai pihak dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu sudah sepantasnya saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, S.E.,M.M., C.R.B.C selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan juga selaku Dosen Pembimbing II.
4. Dr. Bambang Suhada S.E.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I.
5. Dr. Afdal Mazni, S.E., M.Si.M, Selaku Dosen Penguji Utama.
6. Masyarakat Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah.
7. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 2020.
8. Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Akhirnya semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Robbal 'Alamin.

Metro, April 2022

Penulis

Adi Rakhman

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAC	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
2.1 Kajian Literatur	8
2.1.1. Pengertian Pajak	8
2.1.2. Fungsi Pajak	9
2.1.3. Jenis Pajak	9
2.2 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	10
2.2.1 Peraturan Daerah Yang Mengatur	
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2)	11
2.2.2. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	11
2.2.3. Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).....	12

2.2.4. Objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) (PBB)	13
2.2.5. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Lampung tengah	13
2.3. Wajib Pajak	14
2.4. Strategi	15
2.5. Strategi Peningkatan Pajak Daerah	17
2.5.1. Intensifikasi Pajak Daerah	18
2.5.2. Ekstensifikasi Pajak Daerah	20
2.6. Manajemen Strategi	20
2.7. Analisis Strategi SWOT	21
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25
3.1.2 Jenis Data	25
3.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.2.1. Metode Observasi	25
3.2.2. Metode Dokumentasi	26
3.2.3. Metode Wawancara	26
3.3 Alat Pengumpulan Data	26
3.4 Informan Penelitian	26
3.5 Metode Pembahasan	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.1.1. Jenis Penelitian	27
4.1.2. Struktur Organisasi	27
4.1.3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	29
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.2.1. Strategi BPPRD dalam meningkatkan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Lampung Tengah	57
4.2.2. Strategi SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats)	59
4.2.2.1 Analisa Lingkungan Internal	60
4.2.2.2 Analisa Lingkungan Eksternal	66

4.2.3. Faktor Pendukung dan Penghambat	76
4.2.3.1 Faktor Pendukung	76
4.2.3.2 Faktor Penghambat	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Judul	Hal
2.1 Tren Laporan realisasi Pajak Daerah Kabupaten Lampung Tengah	3
2.2 Data Ketetapan dan Realisasi PBB-P2 tahun 2016-2021	4
2.3 Grafik Ketetapan dan Realisasi PBB-P2 Tahun 2016-2021	4
4.1. Analisis Faktor Internal Penerimaan Pajak Daerah PBB-P2 di Kabupaten Lampung Tengah	64
4.2. Analisis Faktor Eksternal Penerimaan Pajak Daerah PBB-P2 di Kabupaten Lampung Tengah	70

DAFTAR GAMBAR

Judul	Hal
2.1 Diagram Nalasis SWOT	22
2.2 Diagram Tahap Analisis SWOT	23
4.1. Struktur Organisasi Baan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lampung Tengah	28
4.2. Peta Kuadran Analisis SWOT Internal dan Eksternal Penerimaan Pajak Daerah BPPRD Kabupaten Lampung Tengah	72
4.3. Matriks Analisis SWOT Strategi dalam Meningkatkan Penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Lampung Tengah	73