

**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.**


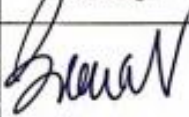



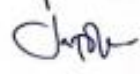
D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

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

F072020

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 (UPPPD) 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

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