

**STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PEMBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**RAIHAN FAHDIAS
2103100040**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, RAIHAN FAHDIAS, NPM 2103100040, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 17 April 2025

Yang Menyatakan,



RAIHAN FAHDIAS

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

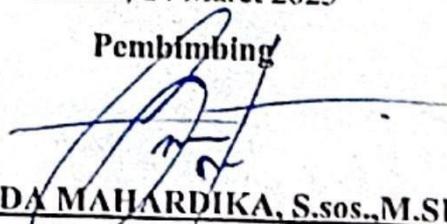
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : RAIHAN FAHDIAS
NPM : 2103100040
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PEMBAYARAN PBB DI KOTA
MEDAN

Medan, 24 Maret 2025

Pembimbing


ANANDA MAHARDIKA, S.sos., M.SP
NIDN: 0122118801

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


ANANDA MAHARDIKA, S.sos., M.SP
NIDN: 0122118801

Dekan


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402



BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : RAIHAN FAHDIAS
NPM : 2103100040
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Pada Hari, Tanggal : KAMIS 17 APRIL 2025
Waktu : Pukul 08.00s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos.M.Si (.....)

PENGUJI II : AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP (.....)

PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.sos., M.SP (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP

Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhani., S.Sos., M.I.Kom

ABSTRAK

STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN

RAIHAN FAHDIAS

2103100040

Badan Pendapatan Daerah kota Medan provinsi Sumatera Utara terus berupaya meningkatkan penerimaan daerah yang bersumber dari pajak bumi dan bangunan. Dalam kurun waktu tahun 6 (enam) tahun terakhir realisasi penerimaan tidak tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi strategi directing yang dilaksanakan oleh Bapenda Kota Medan guna meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB di kota medan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali informasi tentang bagaimana strategi yang diterapkan oleh BAPENDA kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB dan bagaimana strategi tersebut mempengaruhi pelayanan publik di kota Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi directing Bapenda kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB telah tercapai dengan baik dan pelayanan publik yang dilaksanakan di Bapenda kota Medan telah berjalan dengan efektif.

Kata Kunci : Strategi, Directing, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya serta nikmat kuasanya sehingga penulis masih mampu menikmati ribuan nikmat iman hingga akhir hayat nanti. Shalawat dan salam tak lupa pula diberikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya untuk hijrah dari zaman kebodohan hingga zaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan seperti yang dirasakan saat ini.

Serangkai kata terima kasih juga penulis berikan khusus kepada kedua orang tua penulis yang sangat dicintai dan penulis sayangi yaitu ayah penulis Siswandy dan Almh ibu Restu Ida Juliati yang selalu mendoakan, terimakasih sudah bertahan mendukung serta memberikan segala yang terbaik untuk penulis menjalani masa perkuliahan. Serangkai kata dan tak juga penulis mengucapkan terimakasih kepada abang penulis yaitu M. Fikri Adlani S.E dan Fildzah Adliah AMd.Ak yang memberikan pengorbanan yang mengkesampingkan kepentingan pribadi untuk penulis dengan sepenuhnya. Ribuan hingga jutaan terimakasih bahkan tak cukup untuk menggantikan segala yang telah di berikan oleh keluarga penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan, kemudahan kekuatan, keselamatan, kesehatan, kebahagiaan, dan selalu dalam kasih sayang Allah SWT, Aamiin yaa Rabbal'Alamin.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Penulis memilih skripsi dengan judul Strategi Directing Bapenda Kota Medan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembayaran PBB di Kota Medan. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, MA.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof Dr. Arifin Saleh S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharyah, S.Sos, M.Si selaku sekretaris Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mempermudah dan memberikan informasi terkait perkuliahan.
9. Kepada seluruh Staff Pegawai Bapenda Kota Medan yang telah membantu penulis dalam hal informasi mengenai kualitas pelayanan di Bapenda Kota Medan.
10. Yang tersayang keluarga besar penulis terimakasih telah memberikan dukungan moral dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. Terimakasih untuk sepupu penulis Nadya Sarah Amalia, Nanda Syakira Lubis dan M. Fauzan Aulia Lubis yang telah berbaik hati untuk menyemangati dan menghibur penulis.
12. Kepada Sahabat Penulis bernama Ario Ivo Rayzikin, Bobby Martin Nusantara, Rizky Akbar Sitorus. Sahabat yang menghadapi susah maupun senang selalu ada disamping dan terus bersemangat dalam menggapai impian di masa depan.

13. Tidak lupa juga kepada teman-teman seperjuangan terkhusus Ilmu Administrasi Publik stambuk 2021 yang sudah bersama-sama melewati proses belajar dan semangat serta bersama-sama berjuang untuk mendapatkan ilmu serta menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis skripsi ini selesai. Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kash sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mohon maaf kepada semua pihak baik sengaja maupun tidak disengaja. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 21 Maret 2025

Penulis

Raihan Fahdias

2103100040

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS.....	9
2.1 Konsep Strategi.....	9
2.1.1 Pengertian Strategi.....	9
2.1.2 Tahapan Strategi.....	11
2.2 Konsep Directing.....	12
2.2.1 Pengertian Directing.....	12
2.2.2 Fungsi Directing.....	13
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23

3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Kerangka Konsep.....	25
3.3. Definisi Konsep	25
3.4. Kategorisasi Penelitian... ..	26
3.5. Narasumber	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7. Teknik Analisis Data.....	30
3.8. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.	32
3.9. Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian.	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Hasil Penelitian.....	34
4.2. Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	50
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.	25
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan.	3
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Lembar Pengesahan
Lampiran II	Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	Surat Pernyataan
Lampiran IV	Dokumentasi Penelitian
Lampiran V	Draft Wawancara
Lampiran VI	SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VII	SK-2 Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi
Lampiran VIII	SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IX	SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran X	SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran XI	Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran XII	Surat Keterangan Diberi Izin Penelitian
Lampiran XIII	Surat LoA KESKAP
Lampiran XIV	Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran X	SK-10 Undangan Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran XV	Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Medan memiliki sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah diperoleh dari penerimaan yang berasal dari berbagai sumber di dalam suatu wilayah. Sebuah wilayah dapat dianggap maju jika memiliki PAD yang tinggi, serta kemandirian suatu daerah dapat diukur melalui peningkatan PAD-nya. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menggali potensi PAD atau terus-menerus meningkatkan PAD dari sumber-sumber yang tersedia di daerah tersebut.

Dalam usaha untuk meningkatkan pendapatan PBB, kepatuhan dari para wajib pajak merupakan hal yang sangat penting. Kepatuhan ini terlihat dari disiplin mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Meningkatkan tingkat kepatuhan ini menjadi bagian dari strategi untuk meningkatkan total penerimaan PBB. Tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan niat mereka untuk mengikuti peraturan pajak tanpa melalui proses pemeriksaan, audit yang mendalam, peringatan, ancaman, maupun penerapan sanksi, baik yang bersifat legal maupun administratif. Berbagai faktor memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, termasuk kualitas layanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar PBB.

Kualitas layanan menjadi parameter untuk menilai kepuasan para wajib pajak. Di bidang perpajakan, kualitas layanan berarti standar terbaik yang diberikan oleh instansi perpajakan kepada para wajib pajak, seperti yang dijelaskan dalam Surat Edaran Direktorat Pajak No. SE-84/PJ/ tentang pelayanan yang prima.

Diharapkan bahwa pelayanan yang maksimal dari instansi pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan menciptakan kualitas layanan yang terbaik untuk mereka, diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kesadaran para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Badan Pendapatan Daerah kota Medan provinsi Sumatera Utara terus berupaya meningkatkan penerimaan daerah yang bersumber dari pajak bumi dan bangunan. Dalam kurun waktu tahun 6 (enam) tahun terakhir realisasi penerimaan tidak tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan. Menurunnya secara drastis penerimaan dari pajak bumi dan bangunan terjadi di tahun 2022 dengan capaian realisasi sebesar 69,24% dan tahun 2023 sebesar 66,47%. Menurunnya penerimaan pajak bumi dan bangunan tentu dipengaruhi banyak faktor.

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2018
– 2023**

Tahun	Target	Realisasi	Persentasi %
2018	454.040.861.523	375.535.355.171	82,7
2019	515.795.969.214	448.918.810.717	87,03
2020	444.600.000.000	415.999.704.894	93,56
2021	550.256.632.325	526.114.098.456	95,61
2022	902.054.109.305	624.639.969.529	69,24
2023	952.054.109.305	632.837.656.755	66,47

Sumber : Bapenda Kota Medan Tahun 2024

Perkembangan masyarakat di Kota Medan sangat signifikan, dengan tingkat pertumbuhan ekonomi di atas rata-rata jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Sumatera Utara.. Kondisi capaian pajak bumi dan bangunan belum optimal dari target yang telah ditetapkan. Jika kondisi capaian yang rendah berlanjut di tahun berikutnya, maka akan sangat mempengaruhi APBD kota Medan dan dapat menimbulkan ketidakseimbangan antara pendapatan daerah dan belanja daerah. Menindaklanjuti fenomena ini, maka penulis tertarik untuk mendalami kendala dan permasalahan yang terjadi serta upaya yang diambil oleh pemerintah kota Medan dalam meningkatkan pendapatan daerah khususnya pada sektor pajak bumi dan bangunan.

Beragam upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk

meningkatkan penerimaan daerah. Upaya yang dilakukan bergantung pada kebijakan masing- masing daerah. Dalam hal ini Bapenda kota Medan telah melakukan upaya optimalisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan melalui kegiatan-kegiatan yang sifatnya strategis. Pelaksanaan penerimaan pajak bumi dan bangunan di kota Medan masih kurang optimal dikarenakan masih rendahnya tingkat kesadaran membayar pajak dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan di kalangan masyarakat.

Permasalahan yang dihadapi bapenda saat ini, karena pemerintah sering mengubah peraturan pengelolaan keuangan sehingga daerah harus segera beradaptasi. Karena kurangnya kesiapan sumber daya manusia, sistem informasi keuangan daerah yang ada tidak dapat diterapkan secara efektif. Agar mencapai tujuan dan sasaran tersebut diperlukan adanya pengarahan (*directing*) untuk menggerakkan para pegawai dalam mencapai tujuan. Karna dalam fungsi pengarahan (*directing*) adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja secara maksimal melalui pengarahan yang baik, pengawasan dan pemberian motivasi kepada pegawai yang cenderung lebih bersemangat melayani masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB.

Oleh karena itu, ketaatan para wajib pajak sangat krusial untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Sangat dibutuhkan sekali strategi pada Bapenda kota Medan sebagai pengelola dalam menjalankan masa transisi peralihan peraturan tersebut, karena banyaknya keluhan – keluhan yang terjadi pada pelaksanaanya. Sehubungan dengan hal tersebut, Salah satu faktor kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, karena

Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka.

Beberapa faktor tersebut memicu penelitian untuk mengeksplorasi dan menguraikan lebih lanjut mengenai strategi pengelolaan yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Medan sebagai penjualan wewenang serta upaya untuk mengatasi atau mengurangi keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah langkah krusial yang harus dilakukan agar peneliti dapat dengan jelas mengarahkan pembahasan mengenai isu yang akan diteliti. Dengan merumuskan masalah, peneliti dapat memahami batasan penelitian serta menetapkan fokus dari pokok-pokok yang akan dikaji dalam penelitian tersebut. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu **“Bagaimana Strategi Directing Bapenda Kota Medan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembayaran PBB Di Kota Medan”** ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa penting arti tujuan dalam suatu penelitian. Dengan demikian, penulis berfokus pada identifikasi strategi directing yang dilaksanakan oleh Bapenda Kota Medan guna

meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB di kota medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat mencapai beberapa manfaat, diantaranya adalah:

a. Praktis

Diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian selanjutnya dan menjadi bahan masukan.

b. Teoritis

Melalui Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan baru bagi penulis mengenai Strategi Directing Bapenda Kota Medan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembayaran PBB Di Kota Medan.

c. Akademis

Hasil penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat dalam ujian sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yang sistematis, logis, dan konsisten. Untuk memudahkan pemahaman dan pengkajian

penelitian secara teratur, penulis telah menyusun sistematika penulisan yang telah dibuat sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijelaskan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini, penulis akan menguraikan berbagai teori yang relevan dengan Pengertian Strategi, Pengertian *Directing*, Pengertian Kualitas Pelayanan yang menjadi fokus penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan memaparkan hasil data yang diperoleh dari lapangan, di mana peneliti akan memberikan interpretasi terhadap permasalahan yang telah diteliti.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, penulis menguraikan kesimpulan dan saran dari semua hasil yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Strategi

2.1.1 Pengertian Strategi

Strategi adalah rencana atau pendekatan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi atau bisnis, strategi merujuk pada langkah-langkah yang diambil untuk mengarahkan sumber daya dan upaya dalam menghadapi tantangan, memanfaatkan peluang, dan mengatasi ancaman demi mencapai visi dan tujuan jangka panjang.

Menurut (Paroli, 2023) "strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi."

Melihat hal ini salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi adalah adanya koordinasi yang baik. Koordinasi yang efektif menunjukkan pemahaman tentang pentingnya komitmen dan konsistensi bersama.

Tujuan dari koordinasi adalah untuk menyelaraskan dan mengintegrasikan aktivitas yang sedang dilakukan. Tindakan pelaksanaan yang terorganisir berarti bahwa aktivitas dari berbagai kelompok dapat sinkron, harmonis, dan terintegrasi dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut (Aditya Wardhana, 2024) “koordinasi adalah aspek penting dari kesuksesan organisasi, memungkinkan optimalisasi upaya kolaboratif dan pencapaian tujuan bersama. Dengan memahami seluk-beluk prinsip, proses, dan persyaratan koordinasi, organisasi dapat menumbuhkan budaya kolaborasi yang mulus dan membuka kinerja baru yang lebih tinggi.”

Menurut (Salwa dan Afandi, 2022). “Koordinasi dan kepemimpinan adalah hal yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena satu sama lain saling mempengaruhi. Koordinasi menjadi unsur penting dalam meningkatkan produktivitas/kinerja organisasi apabila hal tersebut dapat difungsikan secara efektif. Keefektifan organisasi khususnya dalam pencapaian orientasi/penghasilan output sangat ditentukan oleh peran pimpinan dalam memadukan berbagai fungsi yang didasarkan pada suatu prinsip, teknik dan metode koordinasi yang diarahkan pada pencapaian tujuan.”

Strategi dapat bersifat jangka panjang maupun jangka pendek, dan melibatkan analisis mendalam mengenai kondisi internal (seperti kekuatan dan kelemahan organisasi) serta faktor eksternal (seperti peluang dan ancaman di pasar). Oleh karena itu, strategi sering kali didasarkan pada pemahaman yang baik tentang lingkungan bisnis, kompetisi, serta kemampuan internal organisasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menyelesaikan suatu isu di dalam sebuah organisasi, sangat penting untuk memiliki strategi yang efektif agar masalah tersebut dapat teratasi. Organisasi juga bisa melindungi dirinya dari ancaman eksternal yang bisa mengganggu pencapaian tujuan organisasi.

2.1.2 Tahapan Strategi

Dalam melaksanakan penerapan strategi, terdapat beberapa tahapan, antara lain:

1) Perumusan Strategi

Langkah awal yang perlu dilakukan dalam menyusun strategi yaitu dengan cara merumuskan strategi atau menyusun langkah awal. Sudah termasuk didalamnya untuk pembangunan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal, menetapkan kelemahan dan kelebihan secara internal, menetapkan suatu objektivitas, mengasikkan strategi alternatif dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

2) Implementasi Strategi

Setelah kita merumuskan dan memilih strategi yang ditetapkan, maka langkah berikutnya adalah melaksanakan strategi yang ditetapkan tersebut. Dalam tahap pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerja sama dari seluruh unit, tingkat dan anggota organisasi. Tanpa adanya komitmen dan kerjasama dalam pelaksanaan strategi, maka

proses formulasi dan analisis strategi hanya akan menjadi impian yang sangat jauh dari kenyataan. Implementasi strategi bertumpu pada alokasi dan pengorganisasian sumber daya yang melalui penetapan struktur organisasi dan mekanisme kepemimpinan yang dijalankan bersama budaya, perusahaan dan organisasi.

3) Evaluasi Strategi

Tahap akhir dari strategi adalah evaluasi implementasi strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang telah dicapai dapat diukur kembali untuk menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur untuk strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah dicapai.

2.2 Konsep *Directing*

2.2.1 Pengertian *Directing*

Pengarahan (*directing*) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha organisasi.

Menurut (Widiyawati dan Adiono, 2020) “*directing* adalah upaya pengintegrasian anggota kelompok dalam pengerjaan tugas-tugasnya, sehingga anggota dapat mengerjakan tugasnya dengan baik, serta tujuan pribadi maupun kelompok dapat terpenuhi.”

“Pengarahan merupakan upaya menggerakkan para anggotanya untuk mencapai tujuan. Keberhasilan perusahaan akan dapat dicapai dengan meningkatkan efisiensi dan aktivitas sumber daya yang dimiliki. Sumber daya manusia akan memiliki efisiensi dan efektivitas yang tinggi, apabila sumber daya manusia tersebut diberikan perhatian dengan kebijakan yang mengarah pada kesejahteraan karyawan.”

Pengarahan dari pembahasan diatas dapat disimpulkan sebagai proses menuntun kegiatan-kegiatan para anggota organisasi kearah yang tepat. Arah yang tepat adalah arah yang dapat mengantarkan pada tercapainya tujuan dari sistem manajemen. Tujuan utama dari pengarahan yaitu meningkatkan pencapaian tujuan sistem manajemen dengan cara menuntun kegiatan-kegiatan para anggota organisasi pada arah yang tepat.

2.2.2 Fungsi *Directing*

Fungsi pengarahan adalah suatu fungsi kepemimpinan manajer untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dinamis dan lain sebagainya. Dalam fungsi pengarahan, aspek kepemimpinan merupakan salah satu aspek yang sangat penting. Sehingga defenisi fungsi pengarahan selalu dimulai dengan hanya mendefenisikan kepemimpinan itu sendiri.

Menurut (Amrizal dan Putri, 2024) “Pemimpin yang baik tercermin dari gaya kepemimpinan dalam memberikan sebuah keputusan untuk mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan. kineja pegawai memiliki

peran terpenting dalam meningkatkan kualitas perusahaan untuk tetap eksis di masa yang mendatang, dimana pegawai merupakan aset terpenting dalam tercapainya tujuan perusahaan.”

Menurut (Hari Sulaksono, 2016) “Pemimpin di suatu organisasi memiliki peran kuat dalam membangun dan menumbuhkan semangat motivasi di kalangan karyawan. Pemberian semangat motivasi setiap individu berbeda- beda, dan semua itu bisa disesuaikan dengan keadaan dan kondisi dimana individu yang bersangkutan berada. Seorang pemimpin yang bijaksana tidak akan melakukan pemaksaan konsep motivasi kepada para karyawannya di luar batas kemampuan para karyawan yang bersangkutan. Dasar dari pemahaman motivasi adalah menghargai proses tercapainya tujuan- tujuan yang diharapkan. pada kata proses tersebut pemimpin dituntut untuk dapat melihat bahwa *goal* yang diperoleh dengan proses.”

Menurut (Muhfizar dkk, 2021) “Motivasi adalah dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu tindakan demi tercapainya tujuan. Sedangkan motivasi pada lingkungan kerja merupakan dorongan dalam diri individu/kelompok untuk menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atas tujuan yang ingin dicapai.”

Pengarahan disebut efektif jika dipersiapkan dan dikerjakan dengan baik serta benar oleh karyawan yang ditugasi untuk itu. Jadi dalam fungsi pengarahan terdapat beberapa fungsi:

- 1) Menyediakan suatu visi.
- 2) Kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai

tujuan umum.

- 3) Meliputi tidak hanya instruksi bagaimana cara menyelesaikan suatu tugas tetapi intensif untuk melakukannya dengan tepat dan cepat.
- 4) Untuk bisa efektif harus mempunyai prakarsa.

Menurut (Ishak, 2018) “pengarahan adalah suatu proses bimbingan, pemberian petunjuk, dan instruksi kepada bawahan agar mereka dapat bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kegiatan dalam *actuating* adalah melakukan pengarahan (*commanding*) bimbingan (*directing*), dan komunikasi (*communication*), termasuk koordinasi (*coordination*) dalam sebuah organisasi. Pengarahan dalam organisasi atau lembaga adalah kegiatan untuk menentukan bagi bawahan atau karyawan tentang apa yang harus dikerjakan atau tidak boleh dikerjakan, supaya tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dengan pengarahan membuat semua orang dapat bekerja sama dan bekerja secara ikhlas dan bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian.”

Dari penjelasan diatas pengarahan serta bimbingan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan menciptakan serta mengembangkan komunikasi yang terbuka secara efektif dan efisien. Hal ini perlu dilakukan tanpa menyalahkan bawahan yang melakukan kesalahan karena mereka memang memerlukan bimbingan dan arahan untuk dapat bekerja dengan baik dan benar.

2.3 Konsep Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam (Kharisma dkk, 2023) “mengemukakan yaitu “ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Sedangkan menurut (Faiza dan Rizky, 2023) “Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (intangible) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya.”

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadikan dasar untuk mewujudkan pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak,

tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan pelayanan publik.

- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kapasitas hukum bagi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) yang berperan sebagai motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumber daya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diseleggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal.

Kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan, seperti kecepatan, keandalan, keramahan, keterampilan staf, fasilitas, serta tingkat kenyamanan dan kemudahan yang diberikan selama interaksi dengan penyedia layanan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, suatu organisasi dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan membangun reputasi yang baik di pasar.

Upaya perbaikan pelayanan publik ternyata memberikan manfaat baik

bagi pemerintah daerah maupun masyarakat dan pelaku usaha. Bagi pemerintah daerah lebih efektif dan efisiennya kerja birokrasi, meningkatkan investasi dan pendapatan daerah serta menguatkan legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan bagi warga dan pelaku usaha manfaatnya adalah mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, lebih cepat, tidak diskriminatif dan transparan.

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan, akan juga diberikan oleh suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah Suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Eksistensi dari suatu lembaga negara termasuk di dalamnya pada hakikatnya pelayanan masyarakat, ia tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk memberikan atau melayani berbagai bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat.

Dengan penerapan pelayanan yang berkualitas di sebuah perusahaan, hal ini akan menghasilkan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima, pelanggan tersebut akan menilai pelayanan yang telah diberikan. Jika pelanggan merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika proses penyampaian layanan dari penyedia kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut (Widyana dan Firmansyah, 2021) “kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk atau jasa tersebut.”

Menurut (Basri, 2023) “ada beberapa dimensi dalam kepuasan konsumen dalam yaitu:

- 1) Dimensi *reliable* (kehendalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.
- 2) Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan

pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

- 3) Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.
- 4) Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap

kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga.

- 5) Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Dengan hal ini kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa tersebut dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelanggan yang tampak dari sikap perilaku pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.

2.3.3 Prinsip – Prinsip Pelayanan

Menurut Sedarmayanti dalam (Lestari, 2016) yang dalam hal ini menerangkan bahwa “ karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap

penyelenggara pelayanan adalah :

- 1) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, dan mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari prosedur birokrasi yang berbelit-belit
- 2) Pelayanan diberikan dengan mengedepankan unsur kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
- 3) Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien
- 4) Pemberian pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan
- 5) Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi terkait suatu pelayanan tertentu secara terbuka
- 6) Serta dalam melayani pelanggan diperlukan motto *“customer is king dan customer is always right”*

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa ada beberapa prinsip utama yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan publik. Prosedur haruslah sederhana agar mudah dipahami dan dijalankan, informasi harus disampaikan dengan jelas baik mengenai persyaratan, unit kerja yang memiliki kewenangan, sampai rincian biaya untuk memberikan kepastian dalam pelayanan. Selain itu, penting untuk mengutamakan penerapan layanan yang responsif, nyaman, aman, cepat, dan akurat serta selalu mempertimbangkan kemudahan akses bagi masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah langkah-langkah atau cara yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian untuk mendapatkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Metode penelitian juga berfungsi untuk membantu peneliti memperoleh jawaban atas masalah penelitian dengan cara yang sistematis, objektif, dan terstruktur. Dalam menentukan metode penelitian terlebih dahulu diperlukan jenis penelitian yang digunakan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena atau kejadian secara sistematis dan akurat. Metode penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman fenomena sosial dari sudut pandang subjek penelitian. Penelitian ini lebih mengutamakan deskripsi mendalam, analisis tematik, dan interpretasi terhadap data yang diperoleh. Biasanya data yang digunakan adalah data non-numerik seperti wawancara, observasi, atau dokumen.

Menurut (Sugiyono, 2017) “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variabel lain.”

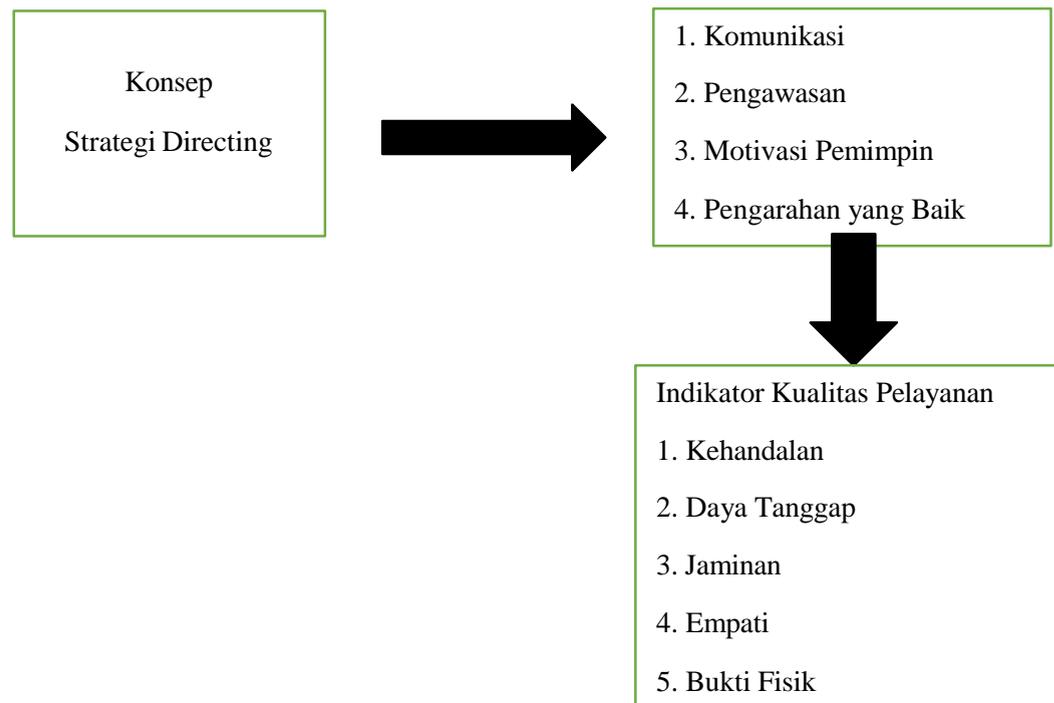
Sedangkan menurut (Moleong, 2014) “Data deskriptif dapat dilihat sebagai sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri, sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat di amati dari orang-orang (subjek itu sendiri).”

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali informasi tentang bagaimana strategi yang diterapkan oleh BAPENDA kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB dan bagaimana strategi tersebut mempengaruhi pelayanan publik di kota Medan.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analisis kualitatif, peneliti dapat menggali informasi yang lebih banyak dan mendalam mengenai strategi Bapenda kota Medan dalam meningkatkan pelayanan pembayaran PBB, serta mendapatkan wawasan yang lebih jelas tentang masalah, tantangan, dan peluang yang ada. Ini akan sangat membantu dalam merancang solusi yang lebih tepat sasaran dan kontekstual untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di kota Medan.

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

- 1) Strategi adalah rencana atau pendekatan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi atau bisnis, strategi merujuk pada langkah-langkah yang diambil untuk mengarahkan sumber daya dan upaya dalam menghadapi tantangan, memanfaatkan peluang, dan mengatasi ancaman demi mencapai visi dan tujuan jangka panjang.
- 2) *Directing* merupakan upaya menggerakkan para anggotanya untuk mencapai tujuan. Keberhasilan perusahaan akan dapat dicapai dengan meningkatkan efisiensi dan aktivitas sumber daya yang dimiliki. Sumber daya manusia akan memiliki efisiensi dan efektivitas yang tinggi, apabila

sumber daya manusia tersebut diberikan perhatian dengan kebijakan yang mengarah pada kesejahteraan karyawan.

- 3) Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, suatu organisasi dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan membangun reputasi yang baik di pasar.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian merujuk pada pembagian atau pengelompokan aspek-aspek penelitian berdasarkan tujuan, fokus, atau elemen yang diteliti. Dalam konteks penelitian, kategorisasi ini digunakan untuk membantu peneliti dalam menyusun dan memetakan area atau subjek yang diteliti, serta untuk memperjelas ruang lingkup penelitian.

- 1) Koordinasi

Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan. Berkoordinasi harus menyiapkan keputusan yang sesuai dan sangat penting bagi upaya untuk pencapaian maksud dan tujuan organisasi.

- 2) Motivasi

Faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Dengan demikian motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong

dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.

3) Keandalan

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

4) Daya Tanggap

Kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

3.5 Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pembayaran PBB di BAPENDA kota Medan.

Adapun Narasumber penelitian ini terdiri dari :

1. Kantor Bapenda Medan

Nama : Ria melati

Umur : 40 Tahun

Jabatan : Kordinator Pembukuan PBB

2. Kantor Bapenda Medan

Nama : Fitri Erfina

Umur : 38 Tahun

Jabatan : Staff Administrasi PBB

3. Kantor Bapenda Medan

Nama : Candra Wiguna Herman

Umur : 35 Tahun

Jabatan : Staff Bidang Sekretariat PBB

4. Kantor Bapenda Medan

Nama : Nuzula Ahmad

Umur : 27 Tahun

Jabatan : Staff Bidang Sekretariat PBB

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan holistik mengenai fenomena yang sedang diteliti. Teknik-teknik ini digunakan untuk menggali perspektif, pengalaman, dan pemahaman dari para partisipan. Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data kualitatif yang

umum digunakan dalam penelitian :

1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Peneliti mewawancarai partisipan secara langsung untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman mereka mengenai topik yang diteliti.

2) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengamati langsung peristiwa atau aktivitas yang sedang terjadi.

3) Dokumentasi

Teknik ini melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen ini bisa berupa laporan, arsip, rekaman, kebijakan, atau materi tertulis lainnya yang memberikan informasi terkait. Teknik ini menggunakan gambar, foto, atau video sebagai bagian dari pengumpulan data.

4) Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder melibatkan penggunaan data yang sudah ada, yang dikumpulkan oleh peneliti lain atau organisasi sebelumnya. Teknik ini berguna untuk mendapatkan gambaran umum atau konteks dari fenomena yang diteliti.

5) Penggunaan Media Sosial dan Forum Online

Pengumpulan data ini dilakukan melalui analisis konten media sosial atau forum online. Teknik ini berguna untuk mendapatkan pemahaman tentang opini dan perilaku masyarakat yang berinteraksi secara digital.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut (Moleong, 2014) “Analisis data adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dan dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian.” Adapun teknik analisa data yang peneliti ambil yaitu:

1) Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (baik itu foto maupun data) akan ditulis di catatan lapangan. Untuk memperoleh catatan ini, maka diperlukan bagi peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber dan informan.

2) Reduksi Data

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, mengelompokkan guna mempertajam, mempertegas, menyingkat, membuang bagian

yang tidak diperlukan, dan mengatur data agar dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasi. Pada penelitian ini reduksi data yang dilakukan dengan membuat ringkasan terhadap hal yang diteliti berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal yang diungkapkan oleh pihak terkait.

3) Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan. Dalam penyajian data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dilakukan dengan mengabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

4) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan sebagai langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan merupakan usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi sebagai jawaban dari rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar

memperoleh pemahaman yang lebih tepat.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) kota Medan, Jalan Jendral Besar H. Abdul Haris Nasution No.32, Pangkalan Masyhur, kec. Medan Johor, kota Medan, Sumatera Utara. Jadwal Penelitian ini yang berjudul Strategi Directing Bapenda kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB di kota Medan dimulai pada bulan November 2024.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

a. Informasi Bapenda kota Medan

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah. Bapenda berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menggali potensi pendapatan daerah guna mendukung pembangunan kota Medan.

b. Visi dan Misi Bapenda kota Medan

1. Visi

Dengan Terwujudnya Pendapatan Daerah Sebagai Andalan Pembiayaan Pembangunan Daerah.

2. Misi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap sumber dan pengelola Pendapatan Daerah

2. Meningkatkan sarana dan prasarana Badan.
3. Intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek Pendapatan Daerah,
4. Meningkatkan penegakan hukum, meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya dalam membayar pajak daerah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan melalui pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui tanya jawab atau wawancara dengan narasumber yang memiliki wewenang untuk memberikan informasi yang tepat dan akurat. Proses wawancara dilakukan dengan menyampaikan beberapa pertanyaan kepada narasumber, yang kemudian akan disimpulkan.

Penelitian ini difokuskan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat orang, yaitu satu koordinator dan tiga orang staf pegawai.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.2.1 Koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 03 Maret 2025 dengan Ibu Ria Melati sebagai Kordinator Pembukuan PBB, beliau mengatakan Bapenda bekerja sama dengan Bank Sumut yang dimana mereka telah mengarahkan seluruh transaksi pembayaran, baik melalui teller maupun *e-commerce* untuk berfokus pada sistem mereka. Langkah ini diambil demi mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan keuangan.

Selain itu beliau juga mengatakan bahwa yang sering dihadapi dalam pelaksanaan sistem ini adalah gangguan pada jaringan internet yang dapat

menghambat kelancaran transaksi. Untuk mengatasi masalah ini, pentingnya komunikasi yang baik antara semua pihak terkait, termasuk pelanggan dan penyedia layanan internet. Selain itu juga upaya peningkatan infrastruktur teknologi serta koordinasi yang lebih efektif juga menjadi kunci untuk memastikan bahwa layanan pembayaran dapat berjalan dengan optimal.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Fitri Erfina selaku Staf Administrasi PBB yang dilakukan pada hari Senin 03 Maret 2025, beliau mengatakan bahwa Bapenda menjalin kerjasama dengan Bank Sumut dalam proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Hingga saat ini tidak ada kendala signifikan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan tersebut. Sebagai langkah untuk meningkatkan pelayanan, Bank Sumut berencana menghadirkan sistem yang memungkinkan masyarakat memeriksa status PBB secara langsung sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Candra Wiguna Herman dan Bapak Nuzula Ahmad yang merupakan Staf Bidang Sekretariat PBB yang dilakukan pada hari Senin 03 Maret 2025, mereka mengatakan bahwa Bapenda kota Medan telah menjalin kerjasama dengan Bank Sumut dan penyedia layanan teknologi lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kota Medan. Meskipun telah tersedia sistem pembayaran online dan aplikasi mobile, kendala teknis seperti gangguan sistem masih menjadi hambatan. Untuk mengatasi masalah ini, Bapenda secara rutin melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem. Selain itu Bapenda juga

berkomitmen untuk terus berinovasi serta menjalin kerja sama dengan berbagai pihak demi memastikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Bank Sumut bersama dengan Bapenda Medan menggelar sosialisasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Karna dalam acara tersebut sangat penting dalam upaya koordinasi percepatan pemungutan PBB, karena mereka memiliki peran strategis dalam proses transaksi pembayaran pajak. Melalui kolaborasi ini diharapkan akan tercipta sinergi yang kuat antara Bapenda dan Bank Sumut sehingga dapat mempercepat proses pemungutan pajak dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajiban perpajakan mereka. Selain itu sosialisasi ini juga bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan manfaat dari digitalisasi sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan perpajakan yang ada.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Bapenda Kota Medan terus berkomitmen untuk melakukan koordinasi dan menjalin kerjasama dengan berbagai pihak terkait demi memastikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam memenuhi wajib pajak. Komitmen tersebut dilakukan dengan memperkuat sistem teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan publik. Selain itu Bapenda berupaya untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya peran pajak dalam pembangunan daerah sehingga masyarakat dapat lebih memahami kewajibannya sebagai wajib pajak.

4.2.2 Motivasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ria Melati selaku Kordinator Pembukuan PBB, pada hari Senin 03 Maret 2025, beliau menjelaskan bahwa Bapenda Kota Medan secara rutin menyelenggarakan program Pojok Pajak setiap tiga bulan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam kegiatan ini, petugas Bapenda mendatangi rumah warga serta pusat perbelanjaan untuk memberikan edukasi mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu dan kemudahan layanan yang tersedia. Sebagai bentuk apresiasi, Bapenda juga memberikan souvenir dan paket sembako kepada wajib pajak yang berpartisipasi. Program ini bertujuan untuk mendorong antusiasme masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan pendekatan yang interaktif dan langsung serta juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin 03 Maret 2025 dengan Ibu Fitri Erfina selaku Staf Administrasi PBB, mengatakan bahwa Bapenda kota Medan secara rutin melaksanakan Operasi Sisir setiap hari Sabtu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam kegiatan ini, tim gabungan yang terdiri dari petugas Bapenda, UPT, dan kepala lingkungan (kepling) turun langsung ke lapangan. Mereka hadir untuk mengingatkan serta membantu wajib pajak yang mungkin lupa atau belum sempat melakukan pembayaran PBB. Dengan pendekatan yang lebih langsung serta kemudahan dalam proses pembayaran diharapkan masyarakat akan lebih aktif dan

disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Candra Wiguna Herman dan Bapak Nuzula Ahmad yang merupakan Staf Bidang Sekretariat PBB yang dilakukan pada hari Senin 03 Maret 2025, mereka mengatakan bahwa Bapenda Kota Medan secara rutin melaksanakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya menjelang jatuh tempo pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Kegiatan ini dilakukan oleh tim Bapenda melalui penyuluhan di lapangan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Selain itu Bapenda juga mengedepankan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi terkait PBB, terutama saat terdapat perubahan kebijakan atau sistem. Komitmen ini diwujudkan melalui penyuluhan langsung yang dilakukan oleh staf Bapenda sehingga masyarakat dapat memahami informasi dengan lebih baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sosialisasi dan edukasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB. Pendekatan yang mudah dipahami salah satunya melalui penyuluhan langsung yang akan mempermudah masyarakat dalam memahami kewajiban pajak dan manfaatnya. Melalui kegiatan ini masyarakat diharapkan dapat memahami manfaat dari pembayaran PBB baik untuk pembangunan daerah maupun pelayanan publik.

4.2.3 Kehandalan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 03 Maret 2025 dengan Ibu Ria Melati sebagai Kordinator Pembukuan PBB, beliau mengatakan Bapenda Kota Medan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB dengan menjalin kerja sama dengan Bank Sumut. Untuk mendukung hal ini, edukasi dan sosialisasi juga dilakukan melalui penyuluhan lapangan serta program-program seperti Operasi Sisir dan Pojok Pajak, guna membantu para wajib pajak.

Bapenda menyediakan beragam metode pembayaran termasuk opsi melalui layanan digital yang memudahkan masyarakat dan menyediakan layanan informasi dan pengaduan, untuk lebih mempermudah akses bagi masyarakat.

Sebagai bentuk apresiasi terhadap wajib pajak, Bapenda mengadakan program insentif berupa souvenir dan paket sembako yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan mereka. Dengan beragam inovasi tersebut Bapenda berkomitmen untuk membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan layanan yang lebih efisien, nyaman, dan mudah diakses, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pembayaran PBB.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Ibu Fitri Erfina selaku Staf Administrasi PBB yang dilakukan pada hari Senin 03 Maret 2025, beliau mengatakan bahwa Bapenda Kota Medan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB dengan menyediakan berbagai saluran pembayaran, baik secara online maupun offline sehingga masyarakat dapat memilih metode yang paling nyaman. Selain itu Bapenda juga berusaha memberikan

informasi yang jelas dan akurat melalui website resmi, media sosial dan langsung di kantor agar masyarakat mudah memahami kewajiban perpajakan mereka. Bapenda juga memiliki sistem yang efisien untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan masyarakat dengan cepat sehingga mereka merasa didengar dan mendapatkan solusi yang memuaskan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Candra Wiguna Herman dan Bapak Nuzula Ahmad yang merupakan Staf Bidang Sekretariat PBB yang dilakukan pada hari Senin 03 Maret 2025, mereka mengatakan bahwa Bapenda kota Medan berupaya meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam pembayaran PBB melalui beberapa cara. Kemudahan akses diberikan dengan memperbanyak loket pembayaran serta menyediakan layanan pembayaran online untuk memberikan fleksibilitas bagi masyarakat.

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, Bapenda juga fokus pada kecepatan pelayanan, dengan mempercepat proses transaksi dan mengurangi waktu tunggu. Selain itu penanganan keluhan dilakukan secara cepat dan profesional melalui saluran komunikasi yang mudah diakses dan memastikan setiap permasalahan masyarakat dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh Bapenda sebagai bentuk komitmen untuk memberikan layanan pembayaran PBB yang lebih mudah, jelas, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong kepatuhan dalam membayar pajak melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi seperti sistem pembayaran digital yang aman dan efisien dan juga program -

program yang efektif.

4.2.4 Daya Tanggap

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ria Melati selaku Kordinator Pembukuan PBB, pada hari Senin 03 Maret 2025, beliau menjelaskan bahwa Call Center Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Bapenda ini berfungsi sebagai sarana pengaduan dan penyedia informasi bagi masyarakat mengenai berbagai isu terkait PBB termasuk masalah pembayaran dan kendala teknis. Setiap keluhan yang diterima akan ditangani dengan serius atau diteruskan kepada pihak yang berwenang untuk penanganan lebih lanjut. Layanan ini menunjukkan komitmen Bapenda dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga diharapkan masyarakat dapat memanfaatkannya secara maksimal untuk memperoleh informasi dan solusi yang tepat.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin 03 Maret 2025 dengan Ibu Fitri Erfina selaku Staf Administrasi PBB, mengatakan bahwa Call Center PBB menyediakan layanan komunikasi bagi wajib pajak untuk menyampaikan keluhan, menanyakan tunggakan, atau mendapatkan informasi terkait pajak. Selain itu masyarakat juga dapat mengurus permasalahan administratif dan kelengkapan berkas secara langsung di bagian penyuluhan di lantai 1 kantor. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah akses informasi serta memastikan setiap kendala dapat ditangani dengan cepat dan efektif sehingga meningkatkan kepatuhan dan kenyamanan wajib pajak.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Candra Wiguna Herman dan Bapak Nuzula Ahmad yang merupakan Staf Bidang Sekretariat PBB

yang dilakukan pada hari Senin 03 Maret 2025, mereka mengatakan bahwa Bapenda Kota Medan berusaha untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan atau saran dari masyarakat melalui pengaduan langsung di kantor maupun melalui call center. Setiap pengaduan akan dicatat dan dikelompokkan agar lebih mudah ditangani. Upaya ini tidak hanya membantu masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik tetapi juga meningkatkan kepercayaan serta memperbaiki sistem pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan langkah-langkah yang diambil oleh Bapenda, mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan seperti call center. Adanya layanan call center yang tersedia memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengajukan pengaduan atau pertanyaan terkait masalah perpajakan kapan saja. Peningkatan kualitas pelayanan melalui layanan call center ini juga diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam program perpajakan daerah. Karena adanya kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan Bapenda yang responsif dan profesional.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Adanya Koordinasi

Menurut (Aditya Wardhana, 2024) “koordinasi adalah aspek penting dari kesuksesan organisasi, memungkinkan optimalisasi upaya kolaboratif dan pencapaian tujuan bersama. Dengan memahami seluk-beluk prinsip, proses, dan persyaratan koordinasi, organisasi dapat menumbuhkan budaya kolaborasi yang mulus dan membuka kinerja baru yang lebih tinggi.

Bapenda berupaya untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya peran pajak dalam pembangunan daerah sehingga masyarakat dapat lebih memahami kewajibannya sebagai wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Ria Melati, Ibu Fitri Erfina, Bapak Nuzula Ahmad dan Bapak Candra Wiguna Herman yang dimana mereka menjelaskan bahwa Bapenda kota Medan terus berkomitmen untuk melakukan koordinasi dan menjalin kerjasama dengan berbagai pihak terkait demi memastikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam memenuhi wajib pajak. Komitmen tersebut dilakukan dengan memperkuat sistem teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan publik melalui.

Dalam penelitian ini terlihat Bank Sumut bersama Bapenda kota Medan telah menggelar sosialisasi mengenai PBB yang merupakan langkah strategis untuk mempercepat pemungutan pajak di kota Medan. Kolaborasi antar kedua pihak ini diharapkan dapat menciptakan sinergi yang kuat, mempercepat proses pemungutan pajak, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu juga diharapkan layanan pembayaran PBB di kota Medan semakin praktis, cepat, dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa hambatan berarti. Bapenda juga berkomitmen untuk terus berinovasi dan berkoordinasi dengan berbagai pihak guna menciptakan sistem pembayaran yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa Bapenda kota Medan telah melakukan langkah-langkah signifikan dalam meningkatkan kemudahan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kota Medan. Diharapkan dengan langkah-langkah ini

tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB akan semakin meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah dan percepatan pembangunan di kota Medan.

4.3.2 Adanya Motivasi

Menurut (Muhfizar dkk, 2021) “Motivasi adalah dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu tindakan demi tercapainya tujuan. Sedangkan motivasi pada lingkungan kerja merupakan dorongan dalam diri individu/kelompok untuk menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atas tujuan yang ingin dicapai.”

Sosialisasi dan edukasi yang efektif dari Bapenda sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB. Pendekatan yang mudah dipahami salah satunya melalui penyuluhan langsung yang akan mempermudah masyarakat dalam memahami kewajiban pajak dan manfaatnya. Melalui kegiatan ini masyarakat diharapkan dapat memahami manfaat dari pembayaran PBB baik untuk pembangunan daerah maupun pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Ria Melati, Ibu Fitri Erfina, Bapak Nuzula Ahmad dan Bapak Candra Wiguna Herman yang dimana mereka menjelaskan bahwa dari kegiatan Bapenda kota Medan menunjukkan bahwa lembaga ini secara konsisten melaksanakan beragam program untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Di antara program-program tersebut terdapat pelaksanaan Pojok Pajak setiap tiga bulan, Operasi Sisir yang dilakukan setiap hari Sabtu, serta sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya menjelang jatuh tempo pembayaran

PBB.

Dalam penelitian ini terlihat Bapenda kota Medan secara aktif menyelenggarakan berbagai program untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB yang bertujuan untuk memberikan edukasi dan motivasi langsung kepada warga melalui kunjungan ke rumah dan pusat perbelanjaan serta memberikan apresiasi kepada wajib pajak yang berpartisipasi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa melalui pendekatan interaktif dan langsung, Bapenda kota Medan berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB di kota Medan.

4.3.3 Adanya Keandalan

Menurut (Kotler dan Keller, 2009) “Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.”

langkah-langkah yang diambil oleh Bapenda sebagai bentuk komitmen untuk memberikan layanan pembayaran PBB yang lebih mudah, jelas, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong kepatuhan dalam membayar pajak melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi seperti sistem pembayaran digital yang aman dan efisien dan juga program - program yang efektif. Hal ini dibuktikan

dengan hasil wawancara dengan Ibu Ria Melati, Ibu Fitri Erfina, Bapak Nuzula Ahmad dan Bapak Candra Wiguna Herman yang dimana mereka menjelaskan bahwa Bapenda kota Medan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk itu Bapenda menyediakan beragam metode pembayaran baik secara online maupun offline, sehingga masyarakat dapat memilih cara yang paling nyaman bagi mereka. Selain itu Bapenda juga memastikan akses informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat melalui berbagai saluran, seperti website resmi, media sosial, dan layanan langsung di kantor. Sebagai bentuk apresiasi terhadap wajib pajak, Bapenda mengadakan program insentif berupa souvenir dan paket sembako untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini diketahui Bapenda kota Medan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB dengan menghadirkan berbagai inovasi dan kemudahan bagi masyarakat. Kerja sama dengan Bank Sumut serta penyediaan berbagai metode pembayaran baik online maupun offline memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu layanan informasi dan pengaduan juga terus diperkuat agar masyarakat mendapatkan solusi yang cepat dan tepat. Dengan langkah - langkah ini Bapenda terus berupaya menciptakan sistem pembayaran PBB yang lebih mudah, cepat, transparan, dan responsif, sehingga masyarakat dapat menjalankan kewajiban perpajakan dengan lebih nyaman dan lancar.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Bapenda kota Medan tidak hanya mendorong kepatuhan wajib pajak

dalam membayar PBB, tetapi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh Bapenda. Selain meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, upaya Bapenda dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan memberikan transparansi melalui teknologi juga berdampak pada terbentuknya hubungan yang saling percaya antara pemerintah dan masyarakat. Melalui berbagai inovasi tersebut Bapenda berusaha membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan layanan yang efisien, nyaman, dan mudah diakses, serta memastikan bahwa setiap permasalahan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik.

4.3.4 Adanya Daya Tanggap

Menurut (Kotler dan Keller 2009) yang menyatakan bahwa “daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri.”

Bapenda dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan seperti call center. Adanya layanan call center yang tersedia memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengajukan pengaduan atau pertanyaan terkait masalah perpajakan kapan saja. Peningkatan kualitas pelayanan melalui layanan call center ini juga diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam program perpajakan daerah.

Karena adanya kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan Bapenda yang responsif dan profesional. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Ria Melati, Ibu Fitri Erfina, Bapak Nuzula Ahmad dan Bapak Candra Wiguna Herman yang dimana mereka menjelaskan bahwa Layanan Call Center Pajak Bumi dan Bangunan PBB di Bapenda berperan sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan dan mendapatkan informasi terkait berbagai permasalahan seputar PBB termasuk soal pembayaran dan kendala teknis. Setiap keluhan yang diterima akan ditangani dengan serius dan diteruskan kepada pihak berwenang untuk penanganan lebih lanjut. Fasilitas ini mencerminkan komitmen Bapenda dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan harapan masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini untuk memperoleh informasi dan solusi yang akurat. Selain itu masyarakat juga memiliki kesempatan untuk mengatasi masalah administratif secara langsung di kantor Bapenda. Melalui upaya ini Bapenda berusaha untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan serta saran dari masyarakat yang pada gilirannya akan mendukung peningkatan kepatuhan, kenyamanan wajib pajak, dan perbaikan sistem pelayanan publik demi membangun kepercayaan masyarakat.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa Call Center Bapenda kota Medan berperan sebagai sarana pengaduan dan penyedia informasi bagi masyarakat terkait berbagai aspek PBB termasuk pembayaran, tunggakan, serta kendala teknis. Layanan ini memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh solusi yang tepat baik melalui komunikasi langsung maupun melalui bagian penyuluhan di kantor Bapenda. Melalui kemudahan akses informasi dan

sistem penanganan keluhan yang responsif, layanan Call Center PBB diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak serta membangun kepercayaan terhadap sistem kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Bapenda kota Medan telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan masyarakat melalui penyediaan layanan pengaduan yang lebih baik, salah satunya dengan mengoptimalkan call center sebagai saluran komunikasi. Dengan adanya layanan call center yang siap melayani masyarakat, Bapenda memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, atau permasalahan terkait dengan pajak tanpa harus datang langsung ke kantor Bapenda. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi masyarakat yang sibuk atau berada di lokasi yang jauh dari kantor Bapenda sehingga mereka tetap dapat mengakses layanan dengan mudah dan cepat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapi temuan tersebut dengan penyajian data dan pembahasan yang mendalam. Dengan demikian, penulis akan menyimpulkan pokok-pokok permasalahan yang ada sambil memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi *directing* Bapenda kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB telah tercapai dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari empat indikator berikut:

1. koordinasi yang dilakukan Bapenda kota Medan telah dijalankan dengan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB di kota medan.
2. motivasi dalam memberikan pelayanan publik oleh Bapenda kota Medan juga sudah berjalan dengan optimal karena staf pegawai yang sudah mengetahui dengan benar bagaimana prosedur dalam memberikan pelayanan publik.
3. kehandalan pada pelayanan publik di Bapenda kota Medan juga telah terlaksana dengan baik, namun perlu di tingkatkan lagi penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat berjalan semakin baik dan optimal.
4. Daya Tanggap yg baik dikarenakan kemauan pegawai Bapenda kota

Medan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan efektif.

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diketahui bahwa strategi *directing* bapenda kota medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pbb di kota medan berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari yang pertama koordinasi yang terjalin antara berbagai divisi internal Bapenda dan instansi terkait telah berlangsung dengan sangat baik, memastikan alur pelayanan yang efisien, cepat, dan minim hambatan. Ini semua berkontribusi pada kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB. Lalu yang kedua ada motivasi dalam memberikan pelayanan publik tercermin jelas melalui pemahaman staf mengenai prosedur pelayanan yang benar. Bapenda juga berkomitmen untuk memberikan pelatihan berkelanjutan sehingga pegawai semakin terampil baik dalam aspek teknis maupun keterampilan. Yang ketiga kehandalan pelayanan di Bapenda kota Medan sudah cukup baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan terutama dalam hal infrastruktur teknis dan sistem pembayaran elektronik yang lebih canggih. Dan yang terakhir ada Daya tanggap pegawai Bapenda juga merupakan kunci utama dalam memastikan pelayanan yang cepat dan tepat. Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi dengan cepat melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia.

Secara keseluruhan meskipun Bapenda kota Medan telah melakukan berbagai upaya positif dalam pelayanan PBB, perlu ada evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam aspek koordinasi, motivasi pegawai, kehandalan, serta daya tanggap terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat. Dengan langkah-langkah

ini Bapenda kota Medan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mencapai hasil yang lebih optimal. Dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan di Bapenda kota Medan telah berjalan dengan efektif. Namun terdapat beberapa aspek yang perlu diperkuat yang nantinya akan penulis sampaikan sebagai saran dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian di atas maka ada beberapa saran ataupun rekomendasi yang disarankan peneliti diantaranya sebagai berikut :

1. Perlunya upaya peningkatan infrastruktur teknologi juga menjadi prioritas utama. Salah satu caranya adalah berkoordinasi dengan penyedia layanan internet untuk memastikan koneksi yang lebih stabil, terutama di kantor pelayanan dan kanal pembayaran digital.
2. Koordinasi yang lebih efektif antar instansi terkait juga menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa layanan pembayaran PBB dapat berjalan dengan optimal. Hal ini mencakup pelatihan dan pengembangan sdm dengan meningkatkan kompetensi sdm yang terlibat dalam pengelolaan sistem pembayaran PBB, baik di Bapenda maupun Bank Sumut. Berikan pelatihan tentang teknologi terbaru, komunikasi yang efektif, dan koordinasi tim.
3. Memperhatikan pegawai untuk meningkatkan kualitas kinerja dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsinya sebagai petugas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. (2024). *Management (Planning, Organizing, Leading, Coordinating, Controlling) – Edisi Indonesia*. Eureka Media Aksara.
- Anita Tri Widiyawati dan Romula Adiono. (2020). *Manajemen Koleksi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Hari Sulaksono. (2016). *Teori Pengambilan Keputusan Dan Kepemimpinan*. Deepublish. CV. Budi Utama.
- Moleong ,L.J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi Remaja Rosdakarya.
- Muhfizar Dkk. (2021). *Pengantar Manajemen (Teori dan Konsep)*. CV. Media Sains Indonesia.
- Paroli. (2023). *Manajemen Strategis*. Aksara Global Akademika.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 1*. Erlangga.
- Sugiyono,.S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta.
- Basri, H., Yulian Ma, M., & Malihah, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Toko Ponsel Sahabat Selluler Martapura). *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1), 99–113.
- Dedi Amrizal , Dara Ananda Putri (2024) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT. Tokoplas Ecommerce Indonesia Cabang Medan, *Jurnal Administrasi Publik dan*

Kebijakan (JAPK), Volume 4, Nomor 1.

Faiza Stevani , Rafieqah Nalar Rizky (2023) Implementasi Kebijakan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Camat Hatonduhan Kabupaten Simalungun, *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK), Volume 4, Nomor 1.*

Ishak. (2018) Fungsi manajemen dalam perencanaan pembelajaran. <https://journal.iain-manado.ac.id/index.php/JII/article/viewFile/606/509>.

Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42.

Lestari, E. D. (2016). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya. *Publika*. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/11692/10959>.

Mahendra. (2020). Strategi Pengembangan pada Desa Wisata di Kelurahan Desa Pentingsari Yogyakarta. 2004, 6–26.

Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Owner. *Owner*, 8(1), 934–943. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>.

Rahayu, S. E., Handayani, R., & Febriaty, H. (2023). Potensi Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan, Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Parkir. *Owner*, 7(4), 2702–2711.

<https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1936>.

Salwa Rizki Aulia dan Muhamad Nur Afandi (2022). Strategi Koordinasi Bappelitbang Kota Bandung Dalam Penyusunan Perubahan RPJMD Kota Bandung. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Vol. 3, No.2*.

Tiara Sofiyanti dan Nalil Khairiah (2024) Strategi Directing Untuk Meningkatkan Kinerja Dalam Perspektif New Public Governance Di Dinas Kominfo Kota Medan , *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK), Volume 4, Nomor 1*.

Widyana, S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Convese. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran, 11(1), 11*.

M. Rifqi Zain (2024) *Optimalisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara*. Medan: Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Dokumen Resmi:

Keputusan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE- 84/PJ/2011 mengenai pelayanan prima.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Dokumentasi Di Bapenda Kota Medan



Ket : Loker Pembayaran PBB di Bapenda Kota Medan Bank Sumut



Ket : Pusat Informasi dan Pelayanan PBB di Bapenda Kota Medan



Ket : Wawancara Bersama Ibu Ria Melati Sebagai Kodinator Pembukuan PBB



Ket : Wawancara Bersama Ibu Fitri Erfina Selaku Staff Administasi PBB



Ket : Wawancara Bersama Bpk Candra Wiguna Herman dan Bpk Nuzula Ahmad

Selaku Staff Bidang Sekretariat PBB

Pedoman Wawancara

See Draft 17/2 2025

DRAFT WAWANCARA

Judul Penelitian : **STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN**

Nama Peneliti : **RAIHAN FAHDIAS**
Npm : **2103100040**

Identitas Narasumber

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Jabatan :

- Koordinasi
 1. Apakah ada kerjasama dengan pihak lain, seperti bank atau penyedia layanan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB?
 2. Kegiatan apa saja yang dikoordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB?
 3. Apakah ada kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB?
 4. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB?
- Motivasi
 1. Upaya apa yang dilakukan untuk memotivasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB?
 2. Kapan saja motivasi itu dilakukan dalam ?
 3. Siapa saja yang melakukan motivasi itu?
 4. Motivasinya dalam bentuk seperti apa? Misalnya seperti reward/bonus, kenaikan jabatan
- Keandalan
 1. Bagaimana bapenda kota medan menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan pembayaran PBB?
 2. Bagaimana cara bapenda memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pembayaran PBB?
 3. Bagaimana cara bapenda dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat?
 4. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan?

- Daya tanggap
 1. Upaya apa yang dilakukan bapenda untuk merespon keluhan atau saran dari masyarakat?
 2. Seperti apa tahapan yang dilakukan dalam memproses keluhan atau saran dari masyarakat?
 3. Apakah ada kendala dalam menerima masukan atau keluhan dari masyarakat?
 4. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam menerima masukan atau keluhan dari masyarakat?



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PEMELITIAN & PENGEMBANGAN EMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (No. 1913/SK/BAN-PT/UKM/RPPT/062022)
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 66224067 Fax. (061) 6625474 - 0631003
@insip@umhu.ac.id @insip@umsu.ac.id @umsu.medan @umsu.medan @umsu.medan @umsu.medan

Sl-1

PERMOHONAN PERSetujuan
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 15 NOVEMBER 2024

Assalamu'alaikum wr. wb

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : RAIHAN FAHDIAS
NPM : 2103100040
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SKS diperoleh : 126 SKS, IP Kumulatif 3,61

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Strategi Directing Babenda Kota Medan Dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Pembayaran PBB di Kota Medan	12/11/2024 f
2	Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib Pajak dalam Pembayaran PBB di Babenda Kota Medan	
3	Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran PBB di Babenda Kota Medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
 - Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.
- Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 15 NOVEMBER 2024
Ketua
Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
(ANANDA MAHARDIKA, S.Sos.M.Si)
NIDN: 01310116204

Pemohon,
(RAIHAN FAHDIAS)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
(ANANDA MAHARDIKA, S.Sos.M.Si)
NIDN:

047 PB: ANANDA MAHARDIKA





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/umsumedan)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
 Nomor : 2072/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal: 15 November 2024, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **RAHIAN FAHDIAS**
 N P M : 2103100040
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN**
 Pembimbing : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 015.21.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 15 Mei 2025.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 16 Djumadil Awwal 1446 H
 18 November 2024 M

Dekan,


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.
 NIDN. 0030017402



Tembusan:

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Dasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

**PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth. Medan, 06 Des 2024
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : RAIHAN FAHDIAS
 N P M : 2103100040
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

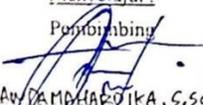
mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 1964 /SK/II.3.AU/UMSU-03/E/20.24 tanggal 04. Jumadi Awal 1446 H / 06 Des 2024 dengan judul sebagai berikut :

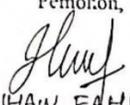
STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN DALAM
PEMBAYARAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PEMBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan ;
4. Foto copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proprosals Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :
 Pembimbing

 (ANAN DAMHARATI, S.Sos, MPA)
 NIDN. 0122118301

Pemohon,

 (RAIHAN FAHDIAS)


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 10 Januari 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Penyempit Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 37/UND/III.3.AU/UMSU-03/F/2025



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
1	ANISA PUSPITA SARI	2103100007	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	KHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.	EFEKTIVITAS FUNGSI PLANNING DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BANK SAMPAH DI KELURAHAN MEKAR SENTOSA KOTA TEBING TINGGI
2	SHINTA INDAH WARGHANA	2103100044	RAFEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI ACEH TIMUR NOMOR 34 TAHUN 2021 TENTANG PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI KABUPATEN ACEH TIMUR
3	TIAQA NANDA UTAMI	2103100013	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IMPLEMENTASI KEBLAKAKAN JAMINAN RESIKO PENYAKITAN IKN, PEMBUDIDAYA IKAN DAN USAHA PERGAUMAN DI KOTA SIBOLGA
4	APRUSIA ANI	2103100030	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	FUNGSI CONTROLING DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM E-PARKING DI KOTA MEDAN
5	RAIHAN FAHDIAS	2103100040	KHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	STRATEGI DIRECTING BARENDA KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN

Medan, 09 Rajab, 1446 H
09 Januari 2025 M





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila Mahasiswa kurang agar diajak jalan
kemana dan belajar juga

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Ujuggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 101/UK/BAN-PTIAK/KPIPT/UK/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20219 Telp. (061) 5622400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://filsip.umsu.ac.id * fiso@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nama lengkap : RAIHAN FAHDIAS
NPM : 2.10.3.100040
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN DALAM MEMINGKATKAN KUALITAS RELAYANAN PEMBAYARAN PER

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	8/4 2024	Bimbingan Proposal skripsi	✓
2.	15/4 2024	Bimbingan Bab II proposal skripsi	f
3.	5/2 2024	Acc proposal skripsi	f
4.	15/01 2025	KONSULTASI DRAFT wawancara	f
5.	02/02 2025	Bimbingan kategorisasi penelitian	f
6.	15/2 2025	Revisi draft wawancara	f
7.	17/2 2025	Acc draft wawancara	f
8.	01/03 2025	Revisi skripsi	f
9.	15/03 2025	Revisi sistematika penulisan	f
10.	20/03 2025	Acc skripsi	f

Medan, 24, MARET.....2025.



Dekan,

Arace Prof. Dr. Firin Saleh, S. Sos, Msp
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

Ananda Mahardika, S.sos, Msp
NIDN: 0122118001

Pembimbing,

Ananda Mahardika, S.sos, Msp
NIDN: 0122118001





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BEAN-PT/AK/KP/PT/03/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Nomor : 468/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025
 Lampiran : --
 Hal : *Mohon Diberikan izin
 Penelitian Mahasiswa*

Medan, 19 Sya'ban 1446 H
 18 Februari 2025 M

Kepada Yth : Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan
 di-
 Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Bapenda Kota Medan, atas nama :

Nama mahasiswa : **RAIHAN FAHDIAS**
 N P M : 2103100040
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI DIRECTING BAPENDA KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Delan, 

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32, Medan Johor, Medan Sumatera Utara 20143,
Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314
Laman brida.medan.go.id, Pos-el brida@medan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9/0998

- DASAR** : 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.
2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

- MENIMBANG** : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 468/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025 Tanggal 18 Februari 2025 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

NAMA : Raihan Fahdias
NIM : 2103100040
JURUSAN : Ilmu Administrasi Publik
JUDUL : "Strategi directing BAPENDA Kota Medan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembayaran PBB di Kota Medan "
LOKASI : Badan Pendapatan Daerah Kota Medan
LAMANYA : 1 (satu) Bulan
PENANGGUNG JAWAB : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Laporan Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@medan.go.id).
5. Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan

Pada Tanggal : 21 Februari 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Kepala Badan
Riset dan Inovasi Daerah,

Mansuryah, S, Sos, M. AP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP 196805091989091001

Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
UU-21/2008 No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 6 Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah

LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Mr. Raihan Fahdias

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, Garuda, E-2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper “*Strategi Directing Bapenda Kota Medan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembayaran PBB di Kota Medan*” has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 1 Juny (2025). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 14, 2025

Editor In Chief



(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>

Contact: 082160559891



UMSU

Unggul | Cerdas
Kita Bersinergi Untuk Misi, agar Berprestasi
Kembali dan Tanggungjawab

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00019-LAP/PT/IX/2018

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
NPP. 127120201000003 <http://perpustakaan.umma.ac.id> perpustakaan@umsu.ac.id perpustakaan.umma.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 00673/KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : RAIHAN FAHDIAS
NPM : 2103100040
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 25 Ramadhan 1446 H
25 Maret 2025 M

Kepala Perpustakaan,


Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.



UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 004/UND/III.3/ALU/UMSU-03/17/2025

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 17 April 2025
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU L L 2



Sk-10

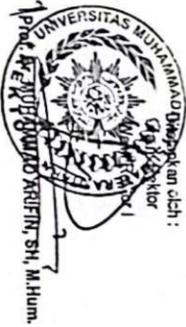
No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENJURI			Judul Skripsi
			PENJURI I	PENJURI II	PENJURI III	
1	ARIO IVO RAYZIKIN	2103100043	ANANDA MAHARDIKA, S.Soa., M.SP	AGUNG SAPUTRA, S.Soa., M.AP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Soa., M.SI.	PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KOLEKTIF KOLEGIAL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PECAKAWAI DI KANTOR PUSAT PENELITIHAN KELAPA SAWIT UNIT MEDAN
2	RAIFAN FAHDIAS	2103100040	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Soa., M.SI.	AGUNG SAPUTRA, S.Soa., M.AP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Soa., M.SP	STRATEGI DIRECTING BAPENDK KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERBAYARAN PBB DI KOTA MEDAN
3	RIZKY AKBAR SITORUS	2103100005	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Soa., M.SI.	RAFEQAH NALAR RIZKY, S.Soa., MA.	ANANDA MAHARDIKA, S.Soa., M.SP	FUNGSI ORGANIZING DALAM PENATAAN LOKASI DAN LINGKUNGAN FASEA PEDAGANG DI PERUSAHAAN DAERAH PASAR HORAS JAYA (FDPHJ) KOTA PEMATANG SIANTAR
4	WINDY AULIA NASULION	2103100024	ANANDA MAHARDIKA, S.Soa., M.SP	RAFEQAH NALAR RIZKY, S.Soa., MA.	AGUNG SAPUTRA, S.Soa., M.AP.	STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SC SIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI UP2D SAMSAT KOTA TEBING TINGGI
5	ASTI NINGSIH	2103100010	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Soa., M.SI.	AGUNG SAPUTRA, S.Soa., M.AP.	RAFEQAH NALAR RIZKY, S.Soa., MA.	STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SC SIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI UP2D SAMSAT KOTA TEBING TINGGI

Total : 12 mhr

11/10/25
Tm

Medan, 16 April 2025

15 April 2025 M



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Raihan Fahdias

Tempat/Tanggal Lahir : Medan / 21 Maret 2004

NPM : 2103100040

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Bambu V No.13-C Medan

No Telepon : 081377063422

E-Mail : raihanfahdias21@gmail.com

Anak ke : 3 dari 3 bersaudara

Data Orangtua

Nama Ayah : Siswandy

Pekerjaan Ayah : Pensiunan Pegawai Swasta

Nama Ibu : Almh Hj. Restu Ida Juliati

Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jl. Bambu V No.13-C Medan

Riwayat Pendidikan

1. 2009-2015 : SD Muhammadiyah 02 Medan
2. 2015-2018 : SMP Negeri 11 Medan
3. 2018-2021 : SMA Negeri 3 Medan
4. 2021-2025 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya

Medan, 17 April 2025

Raihan Fahdias