

**TINJAUAN EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN WAJIB PAJAK KHUSUS PADA BIDANG PDL DI
BAPENDA KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**FITRIA PUTRI RUSWANITA
NPM 062330601270**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**TINJAUAN EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN WAJIB
PAJAK KHUSUS PADA BIDANG PDL DI
BAPENDA KOTA PALEMBANG**



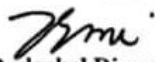
LAPORAN AKHIR

OLEH:

**FITRIA PUTRI RUSWANITA
NPM 062330601270**

Menyetujui,

Pembimbing I,


**Deslochal Djumrianti, S.E., MIS., Ph.D
NIP 196812061990032003**

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**


**Billy Dewantara, SE., MSi
NIP 199102032022031004**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**


**Dr. Sari L.Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis,**


**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Putri Ruswanita

Kelas : 6 ND

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Administrasi Kepegawaian

Judul Laporan Akhir : Tinjauan Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak Khusus Pada Bidang Pdl Di Bapenda Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan

Palembang, 24 Juli2026

Yang membuat pernyataan



Fitria Putri Ruswanita

NPM 062330601270

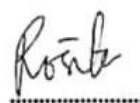
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fitria Putri Ruswanita
NPM : 062330601270
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Tinjauan Efektivitas Kerja Pegawai dalam
Pelayanan Wajib Pajak Khusus Pada Bidang PDL
Di Bapenda Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan
LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Deslochal Djumrianti, S.E., MIS.Ph.D Ketua Penguji		27-7-2026
2.	Muhammad Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si Anggota Penguji		27.7.2026
3.	Rosita. S.Psi., M.M Anggota Penguji		27.7.2026
4.	Astika Ulfah Izzati, S.T., M.A.B Anggota Penguji		27-7-'26

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Efektivitas dalam bekerja tidak hanya diukur dari seberapa banyak tugas yang diselesaikan, tetapi dari seberapa besar manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat."

-Fitria Putri Ruswanita

"Boleh jadi engkau membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu. Dan boleh jadi engkau menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. "

- (QS. Al-Baqarah: 216)

"Orang boleh pandai setinggi langit, tapi selama ia tidak menulis, ia akan hilang dari masyarakat dan sejarah"

-Pramoedya Ananta Toer

"Terbentur, terbentur, terbentur, terbentuk"

-Tan Malaka

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 ND 2023**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Setiap proses memiliki cerita, setiap langkah menyimpan pembelajaran dan setiap tantangan menghadirkan kesempatan untuk bertumbuh. Laporan Akhir ini merupakan hasil dari perjalanan yang tidak hanya dipenuhi dengan kegiatan akademik, tetapi juga pengalaman, pembelajaran, serta berbagai proses yang memberikan pemahaman baru mengenai dunia kerja dan pelayanan publik.

Penyusunan Laporan Akhir yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Wajib Pajak, khusus Di Bidang PDL Pada Bapenda Kota Palembang” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Selama proses penyusunan laporan ini, penulis memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik dari kegiatan penelitian maupun dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan khususnya mengenai pelaksanaan pelayanan kepada wajib pajak serta berbagai hal yang terjadi dalam proses pelayanan tersebut.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis berupaya menyajikan hasil penelitian secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Kritik dan saran sangat dibutuhkan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan di masa yang akan.

Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi bagi pembaca yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan wajib pajak pada Bidang PDL Bapenda Kota Palembang.

Palembang, 24 Juli 2026



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Di balik setiap lembar yang tertulis dalam Laporan Akhir ini, ada perjalanan yang panjang dengan berbagai proses pembelajaran, tantangan, doa, dan dukungan dari banyak orang. Setiap langkah yang diambil tidak selalu berjalan mulus, tetapi dari setiap rintangan tersebut, penulis mendapatkan pengalaman, pelajaran, dan makna yang sangat berharga. Oleh karena itu, penyelesaian Laporan Akhir ini bukan hanya hasil dari usaha penulis sendiri melainkan juga berkat bantuan, bimbingan, perhatian, dan dukungan yang datang dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., Selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Desloehal Djumrianti S.E., MIS., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk membimbing penulis. Terima kasih atas setiap arahan, koreksi, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan laporan ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Billy Dewantara, SE., MSi selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa memberikan masukan, motivasi, dan bimbingan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyempurnakan laporan akhir ini.
7. Bapak Kepala Bapenda Kota Palembang beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan akhir ini.
8. Seluruh Pegawai Bidang PDL Bapenda Kota Palembang yang telah bersedia

meluangkan waktu, memberikan informasi, membantu proses penelitian, serta menerima penulis dengan baik selama kegiatan penelitian berlangsung.

9. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Jurusan Adminitrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pembelajaran berharga selama masa perkuliahan.
10. Kedua orang tua tercinta, mama dan alm papa terima kasih atas cinta yang menjadi rumah paling teduh bagi penulis hingga hari ini. Untuk mama, terima kasih karena tidak pernah berhenti menguatkan, mendoakan, dan memperjuangkan setiap langkah penulis. Untuk papa, meskipun raga tidak lagi membersamai perjalanan ini, kasih sayang, nasihat, dan harapan yang pernah ditanamkan tetap hidup dalam setiap langkah yang penulis tempuh. Sampai pada titik ini, penulis percaya bahwa sebagian dari keberhasilan ini lahir dari doa yang terus mengalir baik yang terucap maupun yang lebih dulu sampai kepada Allah SWT. Semoga laporan ini menjadi salah satu bentuk kecil dari kebanggaan yang selalu Papa dan Mama harapkan.
11. Teruntuk Sahabat tercinta Nadia, Ajeng, dan Della. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari cerita yang tumbuh jauh sebelum laporan akhir ini ditulis, di tengah waktu yang terus berjalan persahabatan kalian tetap menjadi ruang yang hangat untuk kembali, tempat berbagi tawa, cerita dan kekuatan ketikan langkah terasa berat. Beberapa pertemanan lahir karena kebetulan, namun bertahan karena ketulusan dan penulis bersyukur kita adalah salah satunya.
12. Teruntuk Naylla Ajeng Mulea Agustien seseorang yang telah berjalan sejak awal masa perkuliahan hingga hari ini. Tidak semua perjalanan membutuhkan banyak orang, terkadang cukup satu orang yang selalu berjalan di samping kita dan bagi penulis kamulah orangnya.
13. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI). Terima kasih atas setiap perjalanan, pengalaman, dan ruang untuk bertumbuh yang telah diberikan. Dari tempat ini penulis belajar bahwa perjuangan bukan hanya tentang mencapai tujuan, tetapi juga tentang bertahan dan berkembang di

setiap prosesnya.

14. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Politeknik Negeri Sriwijaya. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Tidak lupa, penulis mengenang alm Sholeudin sebagai satu-satunya teman seperjuangan yang pernah menjadi bagian dari perjalanan penulis di komisariat.
15. Seluruh pihak yang terlibat, memberikan doa serta dukungan dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa efektif kerja pegawai dalam melayani wajib pajak di Bidang PDL Bapenda Kota Palembang, serta mengidentifikasi faktor pendukung, kendala, upaya mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive untuk mendapatkan pandangan dari petugas pelayanan dan wajib pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bidang PDL pada umumnya berjalan sesuai prosedur namun efektivitas kerja belum maksimal penyebab utama adalah jumlah petugas yang terbatas sehingga sering terjadi antrean, ketergantungan pada beberapa petugas tertentu dan ketidaklengkapan dokumen dari wajib pajak yang memperlambat proses. Selain itu, sebagian besar wajib pajak menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena petugas bersikap ramah dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur pelayanan. Meskipun demikian, pada waktu tertentu pelayanan menjadi lebih lambat ketika jumlah wajib pajak yang datang meningkat secara bersamaan. Untuk mengatasi kendala, petugas memberi informasi tentang persyaratan dokumen dan menyesuaikan alur pelayanan agar lebih efisien, rekomendasi dari penelitian ini antara lain melakukan penambahan petugas pada jam sibuk dan membagi tugas secara berkala untuk mengurangi ketergantungan petugas pelayanan dengan langkah tersebut diharapkan efektivitas pelayanan meningkat dan waktu tunggu akan berkurang.

Kata kunci: *Efektivitas Kerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Wajib Pajak, Badan Pendapatan Daerah*

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of staff in serving taxpayers in the Taxable Services (PDL) Division of the Palembang City Regional Revenue Agency (Bapenda), as well as to identify supporting factors, obstacles, and efforts to overcome these problems. The study used a descriptive qualitative approach, collecting data through observation, interviews, and documentation. Informants were selected purposively to obtain the views of service officers and taxpayers. The results indicate that PDL services generally operate according to procedures, but work effectiveness is not optimal. The main causes are a limited number of officers, resulting in frequent queues, dependence on certain officers, and incomplete taxpayer documents, which slow down the process. Furthermore, most taxpayers considered the service provided to be adequate because officers were friendly and provided clear explanations of service procedures. However, at certain times, service became slower when the number of taxpayers simultaneously increased. To address these obstacles, officers provided information on document requirements and adjusted the service flow for greater efficiency. Recommendations from this study include adding officers during peak hours and periodically dividing tasks to reduce the dependency on service officers. These steps are expected to increase service effectiveness and reduce waiting times.

Keywords: Work Effectiveness. Public Services, Taxpayer Services, Regional Revenue Agency

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	4
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir	4
1.4.2 Manfaat Laporan Akhir.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Efektivitas.....	6
2.1.1 Pengertian Efektivitas	6
2.1.2 Tujuan Efektivitas	6
2.2 Efektivitas Kerja	7
2.2.1 Pengertian Efektivitas Kerja.....	7
2.2.2 Indikator Efektivitas Kerja.....	7
2.3 Pelayanan Publik	8
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.3.2 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	9
2.3.3 Pelayanan Publik dalam Perpajakan Daerah	10
2.4 Wajib Pajak.....	11

2.4.1	Pengertian Wajib Pajak.....	11
2.4.2	Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan	11
2.5	Pegawai	12
2.5.1	Pengertian Pegawai.....	12
2.5.2	Peran pegawai terhadap pelayanan publik.....	13
2.6	Manajemen Waktu	13
2.6.1	Pengertian Manajemen Waktu	13
2.6.2	Hubungan Manajemen Waktu dengan Efektivitas Kerja	14
BAB III	METODE LAPORAN AKHIR	15
3.1	Profil Perusahaan/Lembaga	15
3.1.1	Visi, Misi Dan Tujuan Perusahaan.....	15
3.1.2	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	15
3.1.3	Aktivitas Objek Perusahaan/lembaga	17
3.2	Metode Laporan Akhir	18
3.2.1	Pendekatan Laporan Akhir	18
3.2.2	Jenis dan Sumber Data	18
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.2.4	Key Informant	21
3.2.5	Pengolahan Data	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1	Hasil.....	24
4.1.1	Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Wajib Pajak.....	24
4.1.2	Pelaksanaan Pelayanan oleh Pegawai Bidang PDL.....	26
4.1.3	Persepsi Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan.....	28
4.1.4	Kendala dalam Pelayanan Wajib Pajak.....	29
4.2	Pembahasan.....	30
4.2.1	Efektivitas Pelayanan Wajib Pajak di Bidang PDL.....	30
4.2.2	Kendala dalam Pelayanan Wajib Pajak di Bidang PDL.....	31
4.2.3	Upaya Pegawai dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Wajib Pajak.....	34
BAB V	PENUTUP.....	35

5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Antrean Pelayanan Pajak Daerah	2
Gambar 3. 1 Stuktur Organisasi	15
Gambar 4. 1 SOP Pelayanan Bidang PDL SOP Bidang PDL	26
Gambar 4. 2 Pegawai yang sedang melayani wajib pajak	27
Gambar 4. 3 Antrean Wajib Pajak Bidang PDL	27
Gambar 4. 4 Wawancara dengan Pegawai Pelayanan	29
Gambar 4. 5 Wawancara dengan Wajib Pajak	30

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Wajib Pajak Bidang PDL	31
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Permohonan Izin Pengambilan Data
2. Lembar Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir
6. Lembar Hasil Wawancara dengan Petugas Pelayanan di Bidang Pdl
7. Lembar Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak di Bidang Pdl
8. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir