

INTISARI

Pada tesis ini penulis meneliti tentang strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Instrumen dalam penelitian disusun berdasarkan Pendekatan Sistem Manajemen Bisnis menurut Hadjisarosa. Data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa angket dan wawancara. Metode analisis data hasil penelitian adalah Pendekatan Sistem dan Analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi unggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju dengan menggunakan diagram SWOT yang memperlihatkan posisi Sumber Daya Manusia berada pada suatu posisi yang sangat menggunakan peluang yang ada untuk mengatasi masalah masalah internal artinya Instansi mempunyai peluang pasar yang cukup besar, dilain pihak instansi menghadapi beberapa kendala internal. Fokus strategi ini adalah meminimalkan masalah – masalah internal instansi sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik. Strategi Pengembangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju yang paling tepat untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mamuju adalah melakukan kerjasama antara pihak-pihak terkait dalam mengembangkan diversifikasi Sumber Daya Manusia sedang dihadapi.

Kata kunci : strategi; kualitas; sumber daya manusia; swot