

**IMPLEMENTASI KEBIJAKSANAAN OPERASIONAL  
PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI PST  
(PELAYANAN SATU TEMPAT) KANTOR PELAYANAN  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN SATU**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**ZULKIFLI**

**NIM : 01 850 0033**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2005**

# LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KEBIJAKSANAAN OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI PST (PELAYANAN SATU TEMPAT) KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN SATU

Nama Mahasiswa : ZULKIFLI

NPM : 01 850 0033

Program Studi : ILMU ADM. NEGARA



Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

( Drs. M. Husni Thamrin Nasution, MSi.) (Dra.Nanda MD.Tampubolon,MSi.)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

  
(Dra. Rosmala Dewi)

Dekan

  
(Dra. Nina Siti S. Siregar, MSi.)

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“Implementasi Kebijakan Operasional Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di PST (Pelayanan Satu Tempat) Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Medan Satu “.**

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah membantu penulis maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Ibu Dra. Nina Siti S. Siregar, MSi, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area .
- Ibu Dra. Rosmala Dewi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara di

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

- Bapak Drs. M. Husni Thamrin Nasution, MSi, selaku Dosen Pembimbing I Penulis,
- Ibu Dra. Nanda MD. Tampubolon, MSi, sebagai Dosen Pembimbing II Penulis.
- Bapak Drs. Budi Handoyo, MSc, selaku Mantan Kepala Kantor Pelayanan PBB Medan Satu serta Bapak Drs. Adi Gampo Jahja, selaku Kepala Kantor Pelayanan PBB Medan Satu sekarang ini beserta seluruh unsur stafnya dan juga rekan kerja dimana penulis mengadakan penelitian.
- Kepada Zubaidah serta (Alm) Asri, yang selama ini telah mencurahkan kasih sayang serta dorongan selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
- Teristimewa kepada Isteriku (Endang Megawaty) yang telah mencurahkan kasih sayangnya selama ini.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Kepada semua rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, amin.

Medan, Januari 2005

Penulis

ZULKIFLI  
NPM : 01 850 0033

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Kerangka Pemikiran .....	5
F. Hipotesis .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Pelayanan Publik.....	9
B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	17
C. Upaya Meningkatkan Pelayanan.....	18
D. Pengertian Tentang Kebijakan.....	22
E. Aspek- Aspek Kebijakan .....	24
F. Pajak Bumi dan Bangunan .....	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	29
A. Populasi dan Sampel .....	29
B. Metode Pengumpulan Data .....	29

C. Variabel dan Definisi Operasional .....	30
D. Teknik Analisis Data .....	32
BAB IV. KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN	
BANGUNAN MEDAN SATU .....	34
A. Gambaran Umum .....	34
B. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan Satu.	39
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	41
D. Sistem Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan .....	45
E. Visi , Misi, Tujuan dan Sasaran .....	52
F. Pertumbuhan Penerimaan Kantor Pelayanan PBB Medan	
Satu .....	56
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI.....	61
A. Kebijakan Operasional Pelayanan Publik Yang Diterapkan	
di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan	
Satu .....	61
B. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan	
Pajak Bumi dan Bangunan.....	74
C. Intensifikasi Usaha Peningkatan Pendapatan Dari Sektor	
Pajak Bumi dan Bangunan.....	76
D. Ekstensifikasi Peningkatan Pendapatan Dari Sektor	
Pajak Bumi dan Bangunan.....	84

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran-Saran .....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Pertumbuhan Penerimaan PBB Sektor Perkotaan Tahun 2004 Dibandingkan Dengan Tahun 2003 Kantor Pelayanan PBB Medan Satu Periode s/d Bulan Desember Minggu V 2004 .....	58
2. Pertumbuhan Penerimaan BPHTB Tahun 2004 Dibandingkan Dengan Tahun 2003 Kantor Pelayanan PBB Medan Satu Periode s/d Bulan Desember Minggu V 2004 .....	59
3. Kesederhanaan Pelayanan Publik Yang Diberikan .....	61
4. Kejelasan Informasi Yang Diberikan Kepada Wajib Pajak .....	63
5. Kepastian Waktu Pelayanan Yang Diberikan .....	65
6. Akurasi Produk Pelayanan .....	67
7. Keamanan Dalam Mendapatkan Produk Pelayanan .....	68
8. Petugas Pelayanan Satu Tempat Memiliki Tanggungjawab Dalam Pelaksanaan Tugas .....	69
9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Dalam Pelaksanaan Pelayanan Satu Tempat .....	70
10. Kemudahan Akses Dalam Pelayanan Satu Tempat .....	71
11. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan .....	73
12. Kenyamanan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Satu Tempat .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
1. Formulasi Kebijakan Derivat Atau Turunan Dari Kebijakan Publik.....	14
2. Manajemen Sektor Publik.....	15
3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan Satu.....	42



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan, sehingga dengan demikian pengelolaan sektor perpajakan juga harus bertimbang balik bagi semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat.

Sektor perpajakan amatlah luas, baik itu jenis dan macamnya. Salah satu sektor perpajakan yang merupakan kajian dalam penelitian ini adalah perihal pajak bumi dan bangunan.

Di satu bidang sesuai dengan tujuan pemberlakuan pajak bumi dan bangunan sebagai modal dasar atau sumber pendapatan maka pajak bumi dan bangunan juga harus dapat memberikan imbal balik kepada masyarakat. Dikatakan demikian karena pada kenyataannya ditemui suatu keadaan bahwa di satu sisi pemberlakuan pajak sedemikian ketatnya tanpa diikuti dengan peningkatan pembangunan. Keadaan ini menciptakan suatu pandangan yang bersebelahan antara si wajib pajak dengan pemerintah pengelola pajak itu sendiri.

Kondisi-kondisi yang sedemikian sangat memberikan andil bagi si wajib pajak untuk dapat melakukan kewajibannya. Sedangkan sisi lainnya yang sangat berpengaruh dalam hal operasional dari lembaga-lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang tata kerja pengelolaan pajak itu sendiri dalam hal meningkatkan pelayanannya kepada para wajib pajak atau lebih dikenal dengan

istilah pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termasuk antisipasi terhadap kemajuan Iptek. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan. Sebagai realisasi dari kebijakan pelayanan publik tersebut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan berbagai kebijakan dalam bentuk pedoman, surat edaran dan langkah-langkah kegiatan termasuk peninjauan langsung ke lapangan untuk melihat praktek penyelenggaraan sekaligus memberikan koreksi perbaikan.

Demikian juga halnya di bidang perpajakan, sebagai suatu sektor yang sangat penting dalam mendukung roda pembangunan dan berjalannya pemerintahan, maka perihal pelaksanaan pengelolaan perpajakan khususnya Pajak Bumi dan Bangunan juga harus memiliki kriteria pelayanan publik yang baik yang dilaksanakan oleh masing-masing instansi kantor pelayanan pajak itu sendiri.

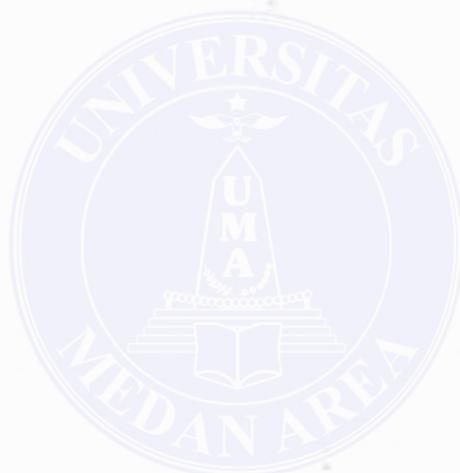
Sebagai objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan Satu yang dalam operasionalnya melakukan kebijakan-kebijakan operasional. Disebabkan ruang lingkup dari aktivitas organisasi Kantor Pelayanan **UNIVERSITAS MEDAN AREA**

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi W. Soetjipto, *Service Quality*, Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE – UI, Jakarta, 1997.
- H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- H.A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Edisi I, Cetakan Pertama*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 1990.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 1980.
- Philip Kotler, dan Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.
- PJA, Andriani, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Eresco, Bandung, 1998.
- R.G. Soekadijo, *Anatomi Pariwisata*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI Jakarta, 1996.
- Rahmat Sumitro, *Pajak dan Pembangunan*, Eresco, Bandung, 1994.
- Raymont A. Bauer, *The Study Of Policy Formation*, The Free Press, A Dvision of Macmillan Inc. New York, 1994.
- Riant Nugroho, *Kebijaksanaan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Sukanto Reksohadiprodjo, *Kebijaksanaan Perusahaan(Business Policy) Konsep Dasar dan Studi Kasus*, BPFE, Yogyakarta, 1990.
- Teddy Pawitra, *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin dan keahlian*, Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya, Jakarta, 1993.
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 1984.
- Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.

William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2000.

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 1990.





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7360168, MEDAN - 20223

Nomor : 637/F.5/I.2.b/2005  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data

Medan, 26 Januari 2005

Kepada : Yth. Ka. Kantor Pelayanan Pajak  
Bumi dan Bangunan Medan Satu  
di-  
Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan saudara untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Zulkifli  
Nomor Pokok Mahasiswa : 01.850.0033  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Untuk melaksanakan Pengambilan Data Pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan Satu Kota Medan.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul :

**"IMPLEMENTASI KEBIJAKSANAAN OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI PST (PELAYANAN SATU TEMPAT) KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN SATU".**

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang saudara pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Anto S. Siregar, MSi

Tembusan :

1. LPPMLP
2. BAAP
3. Universitas Medan Area
4. Arsip



DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH SUMATERA BAGIAN UTARA I

KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN SATU

Jl. Yos Sudarso Km 8,2 Tanjung Mulia  
Medan (20243)  
<http://www.pajak.go.id>

Telp. (061) 6642763, 6642764  
Faks. (061) 6642763  
<http://www.pajak-Kanwil I.org>

Nomor : S- 857/WPJ.010/KB.0501/2005  
Lampiran : -  
Perihal : Riset

Medan, 15 Pebruari 2005

Kepada Yth. :

Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

Di

Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 637/F.5/I.2.b/2005 tanggal 26 Januari 2005 perihal pengambilan data . Berkenaan dengan hal tersebut di atas, maka dapat kami terangkan mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Zulkifli  
Nomor Pokok Mahasiswa : 01.850.0033  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah selesai melaksanakan pengambilan data pada instansi yang kami pimpin untuk melengkapi data-data penulisan skripsi yang berjudul “ IMPLEMENTASI KEBIJAKSANAAN OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI PST ( PELAYANAN SATU TEMPAT ) KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN SATU ” dari tanggal 27 Januari,2005 sampai dengan 14 Pebruari 2005 .

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum .

Pjs. Kepala Kantor Pelayanan  
PBB Medan Satu



Tarmizi  
NIP. 060034119

Tembusan :

1. Mahasiswa ybs.
2. Arsip