

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih karunianya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Adapun judul skripsi ini adalah :

***“KEBIJAKSANAAN OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI PELAYANAN SATU TEMPAT (PST) KANTOR PELAYAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN DUA”.***

Dalam perampungan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi hambatan baik dari segi teknis, waktu, serta tenaga, namun dengan petunjuk, kasih dan karunia Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan, bimbingan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak maka penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya.

Dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dra. Nina Siti Salmiah Siregar, M.Si selaku Dekan Fakultas ISIPOL Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Rosmala Dewi, M.Pd selaku Pembantu Dekan I Fakultas ISIPOL Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H.M. Yusuf Harahap selaku Ketua Jurusan dan sebagai pembimbing pertama penulis
5. Bapak Drs. Syafruddin Ritonga, MAP selaku pembimbing kedua penulis.

6. Seluruh Dosen beserta staff Fisipol UMA
7. Suami serta anak yang penulis cintai yang ikut mendo'akan selama penulis menjalani perkuliahan ini serta senantiasa mendampingi dengan setia dan memotivasi penulis dalam mengikuti perkuliahan hingga berakhir sampai mendapat gelar kesarjanaan.
8. Kepada sesama rekan-rekan kuliah serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis.hingga selesainya skripsi ini.

Do'a dan harapan penulis bagi kedua orangtua penulis, terimakasih yang tiada terhingga kepada seluruh keluarga tercinta yang membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam menghadapi hambatan-hambatan selama proses perkuliahan.

Do'a dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 19 April 2007  
Penulis

Johana Gultom

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Kerangka Pemikiran .....	5
F. Hipotesis .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
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
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>

A.	Populasi dan Sampel .....	30
B.	Metode Pengumpulan Data .....	31
C.	Variabel Penelitian .....	31
D.	Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV.	KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN DUA .....	35
A.	Gambaran Umum .....	35
B.	Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan Dua .....	40
C.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	42
D.	Sistem Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan .....	47
E.	Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran .....	53
F.	Pertumbuhan Penerimaan Kantor Pelayanan PBB Medan Dua .....	57
BAB V.	ANALISIS DATA.....	61
A.	Kebijakan Operasional Pelayanan Publik Yang Diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan Dua .....	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 .....	83
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

