

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, 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 Pemerintahan 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 “KEBIJAKSANAAN OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI PELAYANAN SATU TEMPAT (PST) MEDAN II”.

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

- Bapak Drs. H.M. Husni Thamrin Nst, MSI, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II Penulis.

- Bapak Drs. HM. Yusuf Harahap, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing I penulis.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda, bagi keduanya bakti dan doa penulis. Demikian juga bagi seluruh keluarga yang tercinta, semoga kebersamaan ini tetap menyertai kita selamanya. Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, April 2008

Penulis

**DENIA SIBANGEBANGE**  
**NPM : 04 850 0075**

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
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
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 .....	30
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

