

**UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PKB DAN BBN-KB  
MELALUI SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN  
PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA  
PROPINSI SUMATERA UTARA**

**T E S I S**



**OLEH :**

**Guntur Hasibuan**

**001801029**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2003**

**UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PKB DAN BBN-KB  
MELALUI SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN  
PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA  
PROPINSI SUMATERA UTARA**

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)  
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area

TESIS



OLEH :

**Guntur Hasibuan**

**001801029**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**M E D A N**

**2003**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PKB DAN BBN-KB MELALUI SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA PROPINSI SUMATERA UTARA

**Nama** : GUNTUR HASIBUAN

**NPM** : 001801029

**Menyetujui :**

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Drs. Usman Tarigan, MS

  
Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik - UMA**

  
Drs. Usman Tarigan, MS

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmatNya juaalah penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Tulisan ini adalah merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S-2 dibidang Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, penulis ucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga tesis ini dapat diselesaikan kepada:

1. Bapak Ir. Zulkarnain Lubis, MS, Rektor Universitas Medan Area.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area. Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA
3. Ketua Program Magister Administrasi Publik Bapak Drs. Usman Tarigan, MS. Sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang banyak memberikan bantuan hingga tesis ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Drs. Kariono, MA selaku Pembimbing II yang memberikan bimbingan bagi penulis.
5. Bapak Drs. Syafrin, MA selaku Penguji Tainu yang memberikan masukan sangat konstruktif bagi perbaikan Tesis ini.
6. Bapak dan Ibu para dosen pengajar dan seluruh rekan di Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Secara khusus saya ucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada Istri tercinta Hj. Nurazan Aspi, dan Anak-anak saya yang saya sayangi dan saya banggakan: Mara Sutan Hasibuan, Zaini Hafiz Hasibuan dan Rizky Anugrah hasibuan yang tetap

setia mendampingi dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari sepenuhnya masih banyak ditemui berbagai kekurangan. Untuk itu sangat diharapkan tanggapan dan saran yang membangun dari para pembaca bagi penyempurnaan Tesis ini.

Kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan RahmadNya kepada kita semua.

Medan, Oktober 2002

Penulis

Guntur Hasibuan



## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	12
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	12
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	13
1.5. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1. Pembahasan Tentang Teori-Teori Yang Berhubungan Variabel Penelitian .....	15
2.1.1. Pemerintah dan Pemerintahan .....	15
2.1.2. Manajemen Pemerintahan .....	26
2.1.3. Manajemen Kepegawaian .....	34
2.1.4. Birokrasi Pemerintahan dan Program Publik .....	36
2.1.5. Pelayanan Publik Dalam Kaitannya Dengan Pembayaran PKB dan BBN-KB .....	51
2.2. Kerangka Pemikiran .....	94
2.3. Hipotesis .....	97
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	100
3.1. Bentuk Penelitian .....	100
3.2. Lokasi Penelitian .....	101
3.3. Populasi dan Sample .....	102

3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	104
3.4.1. Wawancara .....	105
3.4.2. Dokumentasi .....	106
3.5. Variabel dan Operasionalisasi Konsep .....	106
3.6. Teknik Analisa Data .....	109
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>110</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	110
4.1.1. Persepsi Atas Kinerja Pelayanan .....	110
4.1.2. Hasil Penelitian Berperan Serta .....	116
4.1.3. Persepsi Kinerja Pelayanan .....	117
4.2. Harapan Atas Kinerja Pelayanan .....	132
4.3. Proyeksi Tingkat Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Kantor Samsat Medan Utara .....	137
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>	<b>144</b>
5.1. Kesimpulan .....	144
5.2. Implikasi Kebijakan .....	147
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>148</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Untuk menjalankan haluan negara yang diberikan oleh Majelis, kemudian setelah berkoordinasi dengan Dewan Perwakilan Rakyat, Presiden mengangkat menteri-menteri negara untuk membantu melaksanakan haluan negara tersebut sesuai dengan spesifikasi masalah dan urusan yang diatur dalam bentuk Departemen dan membawahi pegawai/birokrasi yang dalam perjalanan sejarah pernah terintegrasi secara total dalam Korps Pegawai Republik Indonesia (KORPRI).

Birokrasi pemerintah semakin dituntut untuk menyadari dan menghayati fungsinya, baik sebagai abdi negara maupun sebagai abdi masyarakat sehingga semakin mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, aman dan pasti serta dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian masyarakat selaku pelaku utama pembangunan akan memiliki peluang yang lebih besar untuk mengambil bagian dari berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan.

Oleh karena itulah Garis-Garis Besar Haluan Negara memberikan arahan bahwa sasaran pembangunan bidang aparatur negara ditujukan kepada



“Meningkatnya kemampuan lembaga dan administrasi negara, aparat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk mewujudkan aparat yang bersih dan berwibawa”, yang kemudian disempurnakan dengan GBHN hasil Sidang Umum MPR 1999 melalui Tap MPR Nomor IV/MPR/1999 yang menggariskan perlunya penyelenggaraan negara sebagaimana dirumuskan dalam Bidang Politik/Penyelenggaraan Negara butir 3 sebagai berikut:

- a. Membersihkan penyelenggaraan negara dari praktek korupsi, kolusi, nepotisme dengan memberikan sanksi seberat-beratnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, meningkatkan efektifitas pengawasan internal dan fungsional serta pengawasan masyarakat, dan mengembangkan etik dan moral.
- b. Meningkatkan kualitas aparatur negara dengan memperbaiki kesejahteraan dan keprofesionalan serta memberlakukan sistem karier berdasarkan prestasi dan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi.
- c. Melakukan pemeriksaan terhadap kekayaan pejabat negara dan pejabat pemerintah sebelum dan sesudah memangku jabatan dengan tetap menjunjung tinggi hak hukum dan hak asasi manusia.
- d. Meningkatkan fungsi dan keprofesionalan birokrasi dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan negara secara transparan, bersih, dan bebas dari penyalahgunaan kekuasaan.
- e. Meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri dan Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menciptakan aparatur yang bebas korupsi, kolusi, nepotisme, bertanggung jawab, profesional, produktif dan efisien.
- f. Memantapkan netralitas politik pegawai negeri dengan menghargai hak-hak politiknya.

Untuk mewujudkan sasaran tersebut kemudian kebijaksanaan pembangunan aparatur negara diarahkan pada peningkatan kualitas aparatur negara, fungsi kelembagaan negara dan lembaga pemerintahan serta

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmakusuma Dan Sri Rumiati Atmakusuma, Tajuk-Tajuk Mochtar Lubis, Di Harian Indonesia Raya
- David Osborne And Peter Plastrik, Banashing Bureacrucy, Addison-Wesley Publishing Company, Ing.
- Fandy Tjiptono Dan Anastasia Diana, Total Quality Managemant, Penerbit : Andi, Yogyakarta.
- J.M. Duran, Merancang Mutu, Terjemahan : Bambang Hartona, Skm, M. Sc, Penerbit : Pt. Pustaka Binaman Pressindo
- Koaru Ismikawa, Pengendalian Mutu Terpadu, Terjemahan :lr. Hw. Budi Santoso, Penerbit : P.T Remaja Rosda Karya, Bandung, 1992
- Nicholas Henry, Public Administration And Public Affairs, Prentice-Hall International Editions
- Peter M. Senge, Displin Kelima, Terjemahan : Nonok Ardiani, Penerbit : Bina Rupa Aksara
- Robert S. Keplan And David P. Norton, The Balanced Score Card, Harvad Business Press, 1996
- Robert G.D Steel And James Torrie, Prinsip Dan Prosedur Statiska, Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Pasal 79 Tentang

Pemerintahan daerah

Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah

dan Retribusi Daerah

Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah

Inber No. INS / 03 /M /X /1999 Tahun 1999 dan No. 29 Tahun

1999, serta No. 6 /IMK /014 /1999 Tentang Pelaksanaan Samset.

Keputusan Gubernur Sumatera Utara No. 060.254. K Tahun 2002 Tentang Tugas,

Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Serta Organisasi dan Tata Kerja Unit

Pelaksanaan Teknis Pada Dinas Pendapatan Propinsi Sumatera Utaraaa