

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah swt yang telah memberikan kesehatan dan keluangan waktu kepada penulis sehingga telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul, REFORMASI PELAYANAN PAJAK KENDERAAN BERMOTOR (PKB) (Penelitian Pada Samsat Medan Utara Kota Medan). Selanjutnya salawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Saw yang telah membawa manusia dari alam kebodohan kepada alam yang berilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis melalui tahapan yang cukup panjang, penuh bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, terutama para pembimbing, Dekan dan Staf Pengajar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, rekan sekerja, personil pada Samsat Medan Utara, kedua orang tua penulis dan mertua, isteri tercinta dan ananda. Untuk itu penulis menghaturkan terima kasih yang setinggi-tingginya, semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP selaku dosen Pembimbing I dan bapak Drs. Indra Muda, MAP selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, kiranya skripsi ini dapat menjadi bahan

pengembangan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi diri penulis sendiri dan pembaca.

Medan, 29 September 2013

Penulis

M. Chairuzar Lubis

NPM : 07.852.0045





DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	5
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Reformasi	8
B. Pelayanan	10
C. Pelayanan Publik	12
D. Pajak Kendaraan Bermotor	17
E. Aspek Kelancaran Penyelesaian Pajak Kendaraan Bermotor ..	19
F. Pembaharuan Kinerja.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Populasi dan Sampel	30
B. Teknik Pengumpulan Data	30
C. Metode Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	33
A. Sejarah Singkat SAMSAT Medan Utara	33
B. Struktur Organisasi.....	37
C. Personil SAMSAT Medan Utara.....	41
D. Prosedural Sistem Pelayanan Administrasi Satu Atap.....	43

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
	A. Hasil Penelitian.....	54
	1. Reformasi pelayanan PKB pada SAMSAT Medan Utara ..	54
	2. Faktor penghambat reformasi pelayanan	59
	B. Pembahasan	60
BAB V	PENUTUP	63
	A. Kesimpulan.....	63
	B. Saran-saran	63
	DAFTAR KEPUSTAKAAN.	65



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel:	
1. Pergantian Pimpinan Pada UPT Dinas Pendapatan Provinsi Sumut Medan Utara dari Tahun 1978-2013	36
2. Komposisi Personil Pada UPT Dispenda Provsu Medan Utara Tahun 2013	42

