

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
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

