

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat bimbingan dan perkenan-Nya skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Adapun judul dari skripsi ini adalah :

“PENGARUH PEMBINAAN PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN DUA”. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat kesulitan, kendala dan hambatan-hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan, petunjuk, masukan dan fasilitas dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikannya.

Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

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

6. 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.
7. Kepada sesama rekan-rekan kuliah serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, tulus & ikhlas, penulis menghaturkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT memberi berkah dan karunianya bagi kita semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penyajian maupun penyusunannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, khususnya bagi rekan mahasiswa/i Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Medan, 19 April 2007
Penulis

Gusnawati

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	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
E. Kerangka Pemikiran	6
F. Hipotesis	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Pegawai	9
B. Pengertian Pelayanan	14
C. Pengertian Pembinaan Pegawai	16
D. Tujuan Pembinaan Pegawai	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Populasi dan Sampel	22
B. Metode Pengumpulan Data	23

C. Variabel Penelitian	23
D. Teknik Analisis Data	25
BAB IV. KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN DUA	26
A. Gambaran Umum	26
B. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan Dua	31
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	33
D. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran	38
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI	43
A. Pelaksanaan Pembinaan Pegawai	43
B. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	44
C. Hambatan Peningkatan Pelayanan di Bidang Perpajakan.	50
D. Upaya Dalam Peningkatan Pelayanan Perpajakan	55
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA