

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Identifikasi Masalah .....	9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.4.1 Maksud Penelitian .....	9
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI</b>	
2.1 Kajian Teoritis .....	12
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik .....	12
2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik .....	18
2.1.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	19
2.1.4 Asas Pelayanan Publik .....	20
2.1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	21
2.1.6 Standar Pelayanan Publik.....	22
2.1.7 Prosedur Pelayanan Publik.....	23
2.1.8 Konsep Kualitas Pelayanan .....	24

2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.10 Pajak Kendaraan Bermotor .....	30
2.2 Kerangka Pikiran.....	36
2.3 Proposisi.....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	42
3.2 Metode penelitian .....	42
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.3.1 Sumber Data .....	43
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.4 Unit Analisis Data .....	48
3.5 Teknik Analisis Data .....	49
3.6 Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data .....	50
3.7 Operasionalisasi Parameter .....	53
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	54

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Kondisi Umum Kabupaten Majalengka .....	55
4.1.1 Keadaan Alam dan Geografis .....	55
4.1.2 Profil Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.....	58
4.1.3 Struktur Organisasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.....	59
4.1.4 Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	72
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	73
4.2.1. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.....	73
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	101

4.3.1	Faktor Pendukung .....	102
4.3.2	Faktor Penghambat .....	104
4.4	Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	106
4.5	Interpretasi Hasil Penelitian .....	107
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	110
5.2	Saran.....	113
5.2.1	Saran Akademis.....	113
5.2.3	Saran Praktis.....	114
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>115</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>120</b>