

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat/Signifikansi Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Hakikat Kebijakan Publik	9
1. Pengertian Kebijakan Publik	9
2. Pelaksana/Implementor Kebijakan Publik	13
3. Analisis Kebijakan Publik	14
4. Proses Perumusan Kebijakan publik.....	17
B. Implementasi Kebijakan	20
1. Pengertian Implementasi	20
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan	22
C. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)	22
1. Pengertian Samsat.....	22
2. Sejarah dan Dasar Hukum Samsat	24
D. Samsat Keliling.....	26
1. Pengertian Samsat Keliling.....	26
2. Maksud	26
3. Tujuan	26
4. Manfaat	26
5. Syarat dan Ketentuan	26
E. Pelayanan Publik.....	26
1. Pengertian Pelayanan Publik	26
2. Pemerintah yang Baik dan Bertanggungjawab (<i>Good Governance</i>)	29
3. Pengembangan Kualitas Proses Pelayanan	31
4. Kualitas Pelayanan Pajak	32
F. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	34
1. Pengertian Pajak	34
2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	36
3. Tata Cara Perhitungan dan Dana Bagi Hasil PKB	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Desain Penelitian	44
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	46
C. Pengumpulan Data	48
D. Analisis Data.....	51
E. Prosedur Penelitian	55
F. Jadwal Penelitian	57

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Deskripsi Umum Tempat Penelitian Dan Partisipan Penelitian.....	58
1. Sejarah Samsat	58
2. Profil Kantor Samsat Bandung Barat Kota Bandung	61
a. Lokasi Kantor Bersama Samsat Bandung Barat Kota Bandung	61
b. Visi dan Misi Kantor Bersama Samsat Bandung Barat Kota Bandung	61
c. Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Bandung Barat Kota Bandung ...	62
d. Sarana dan Prasarana Kegiatan.....	66
3. Profi Samsat Keliling Bandung Barat Kota Bandung.....	68
B. Deskripsi Temuan Penelitian	70
1. Hasil Observasi	72
2. Hasil Wawancara.....	73
3. Hasil Studi Dokumentasi	81
C. Pembahasan Hasil Penelitian	82
a. Pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung	82
b. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung	101
c. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung.....	107
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	112
A. Simpulan	112
B. Implikasi.....	114
C. Rekomendasi	114
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	
1. Buku Laporan Kemajuan Penulisan Skripsi	
2. Lembar Pengesahan Pembimbing	
3. Surat Ketetapan Dosen Pembimbing	
4. Surat Keterangan Dosen Penguji	
5. Surat-Surat Penelitian	
6. <i>Check List</i> Daftar Pustaka	
7. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	
8. Catatan Lapangan	
9. Observasi	
10. Hasil Wawancara	
11. Dokumentasi	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.1	Perkembangan Penerimaan PKB I CPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran Tahun Anggaran 2013 s.d Juni 2016.....	3
3.1	Partisipan Penelitian.....	46
3.2	Jadwal penelitian.....	57
4.1	Tugas Pegawai Samsat Keliling.....	68
4.2	Jadwal Harian Pelayanan Samsat Keliling.....	69
4.3	Subjek Penelitian.....	70
4.4	Daftar Nama Pegawai Samsat Keliling Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran.....	75
4.5	Perkembangan Penerimaan PKB I CPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran Tahun Anggaran 2013 s.d September 2017.....	77
4.6	Hasil Triangulasi Sumber Informasi Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	84
4.7	Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	87
4.8	Perbedaan Masyarakat Konvensional dan Masyarakat Modern dalam Memanfaatkan Program Samsat Keliling.....	91
4.9	Indikator Ketercapaian Mutu Pelayanan.....	99
4.10	Hasil Triangulasi dengan Tiga Sumber Data Kendala yang dapat Menghambat Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	101
4.11	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kendala yang dapat menghambat Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	103
4.12	Hasil Triangulasi dengan Tiga Sumber Data Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	107
4.13	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	109

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Analisis Kebijakan	16
2.2 Tahapan Proses Pembuatan Kebijakan.....	19
2.3 Model Perumusan kebijakan	19
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	32
3.1 Triangulasi Dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data	54
3.2 Triangulasi Dengan Tiga Sumber Data	54
4.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Bandung Barat Kota Bandung	62