

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Struktur Organisasi Skripsi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan tentang Efektifitas Pelayanan Publik	13
1. Definisi Efektifitas Pelayanan Publik	13
2. Kualitas Pelayanan Publik	
a. Pengertian dan Kualitas Pelayanan.....	14
b. Standar Pelayan Publik	20
c. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayan Publik.....	21
3. Bentuk Pelayanan Publik	22
B. Tinjauan tentang <i>Good Governance</i>	22
1. Definisi <i>Good Governance</i>	22
2. Prinsip, Unsur, dan Elemen <i>Good Governance</i>	28
3. Tujuan Penerapan <i>Good Governance</i>	31
C. Tinjauan Umum tentang Pajak dan Program E-SAMSAT	32
1. Definisi Pajak	32
2. Tinjauan tentang E-SAMSAT	37
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian	36

1. Pendekatan Penelitian	36
2. Metode Penelitian	38
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	39
1. Partisipan Penelitian.....	39
2. Tempat Penelitian	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Observasi.....	40
2. Wawancara.....	42
3. Studi Literatur.....	43
4. Studi Dokumentasi.....	44
5. Catatan Lapangan.....	44
D. Prosedur Penelitian.....	45
1. Tahap Pra Penelitian	45
2. Tahap Pelaksanaan.....	45
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
1. Data Reduksi.....	46
2. Data Display.....	47
3. <i>Concluding Drawing</i>	47
F. Uji Validasi Data	48
1. Triangulasi.....	48
2. Mengadakan <i>Member Check</i>	50
3. Memperpanjang Masa Observasi	50
4. Menggunakan Referensi Yang Cukup	51
5. Kesimpulan dan Verifikasi.....	51
G. Jadwal Penelitian	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Dan Pembahasan

1. SAMSAT Cabang Pelayanan Kota Bandung	53
2. E-SAMSAT Jawa Barat	56

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Hasil Observasi.....	57
-------------------------	----

2. Hasil Wawancara.....	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Efektifitas Kebijakan E-SAMSAT yang Berjalan di Masyarakat Dilihat Dari Sudut Pandang Pelayanan Terhadap Masyarakat	76
2. Kebijakan E-SAMSAT yang Sedang Berjalan Dilihat Dari Sudut Pandang Pegawai SAMSAT Kota Bandung Sebagai Pelayan Masyarakat	87
3. Hambatan-Hambatan yang Terjadi Dalam Pelaksanaan E- SAMSAT Kota Bandung	95
4. Solusi yang dapat Dilakukan Dalam Rangka Meningkatkan Efektifitas Program E-SAMSAT di Kota Bandung Sebagai Pelayanan Terhadap Masyarakat	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	109
B. Implikasi	110
C. Rekomendasi	111

DAFTAR PUSTAKA