

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Akademis	4
2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Efektivitas	6
2.2 Efektivitas Pelayanan Publik	9
2.3 Konsep Pelayanan Publik	11
1. Pengertian Pelayanan	11
2. Pengertian Publik	12
3. Kualitas Pelayanan.....	14
2.4 Konsep Pelayanan Jasa	21
2.5 Wajib Pajak	22
2.6 Pengertian Good And Clean Governance	22
2.7 Kerangka Pikir	27
2.8 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Definisi Konseptual	32

3.3 Definisi Operasional	32
3.4 Lokasi Penelitian	36
3.5 Jenis Data Penelitian	36
3.6 Populasi dan Sampel.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	39
3.9 Teknik Penentuan Skor.....	40
3.10 Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.11 Teknik Analisis Data.....	43
3.12 Uji Hipotesis	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	45
4.1 Sejarah Singkat Kantor Samsat Bandar Lampung.....	45
4.2 Struktur Organisasi	47
4.3 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.....	48
4.4 Prosedur Perpanjangan STNK.....	55
4.5 Biro Jasa di Bandar Lampung.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
5.1 Identitas Responden	59
5.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	63
5.3 Efektivitas Pelayanan pada Kantor Samsat Bandar Lampung	64
5.4 Efektivitas Pelayanan pada Biro Jasa.....	84
5.5 Pengujian Hipotesis.....	104
5.6 Pembahasan	106
5.7 Implikasi Temuan Penelitian	109
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	119
6.1 Simpulan.....	119
6.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	120