

## DAFTAR ISI

### I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10

### II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik .....	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	11
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.2 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	17
2.2.1 Konsep Kualitas Layanan .....	17
2.2.2 Unsur-Unsur Kualitas Layanan .....	26
2.2.3 Konsep New Public Management dan New Public Service .....	39
2.3 Pendapatan Asli Daerah .....	42
2.3.1 Pengertian Pendapatan Asli Daerah .....	42
2.3.2 Sumber-Sumber Pendapatan Asli Daerah .....	47
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor.....	51
2.4.1 Pengertian Pajak Daerah.....	51
2.4.2 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	54
2.5 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.....	57
2.6 Penelitian Terdahulu.....	62
2.7 Kerangka Pikir.....	65
2.8 Hipotesis .....	67

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian .....	68
3.2 Definisi Konseptual .....	68
3.3 Definisi Operasional .....	69
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	77
3.5 Jenis Data.....	79
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	79
3.7 Skala Data dan Penentuan Skor.....	80
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	80
3.9 Model Analisis Data .....	81
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	83

### **IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Kedudukan Samsat Bandar Lampung .....	85
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Samsat Bandar Lampung .....	86
4.3 Visi dan Misi Samsat Bandar Lampung .....	87
4.4 Susunan dan Struktur Organisasi Samsat Bandar Lampung ....	88
4.5 Uraian Tugas dalam Organisasi Samsat Bandar Lampung .....	89

### **V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Identitas Responden .....	93
5.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	96
5.3 Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak.....	100
5.4 Kepuasan Wajib Pajak.....	142
5.5 Uji Statistik Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Bandar Lampung .....	156
5.6 Pembahasan .....	166

**VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	178
6.2 Saran .....	178

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	76
2. Populasi Penelitian.....	77
3. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin .....	93
4. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur .....	94
5. Identitas Responden Menurut Pendidikan .....	94
6. Identitas Responden Menurut Pekerjaan.....	95
7. Identitas Responden Menurut Penghasilan/Bulan .....	95
8. Pengujian Validitas Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Cek Fisik .....	96
9. Pengujian Validitas Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Berkas .....	96
10. Pengujian Validitas Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	98
11. Pengujian Validitas Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	96
12. Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	99
13. Kesigapan Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	100
14. Kejelasan Hasil Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor.....	101
15. Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor Secara Cepat .....	100
16. Pengetahuan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	102
17. Keterampilan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	103
18. Penampilan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	104
19. Ruang/Tempat Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	104

20.	Kejelasan Papan Informasi Mengenai Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	105
21.	Ketanggapan Petugas dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	106
22.	Kecepatan Petugas dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	106
23.	Bantuan Petugas dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	107
24.	Perhatian Petugas dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	108
25.	Penjelasan Petugas dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	108
26.	Pelayanan yang Sama dalam Cek Fisik Kendaraan Bermotor.....	109
27.	Kesabaran Petugas dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	110
28.	Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran Sesuai Prosedur .....	110
29.	Ketepatan Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran.....	111
30.	Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran Secara Profesional .....	112
31.	Pengetahuan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran .....	112
32.	Keterampilan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran .....	113
33.	Penampilan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran .....	114
34.	Ruang/Tempat Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran .....	115
35.	Kejelasan Papan Informasi Mengenai Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran .....	115
36.	Ketanggapan Petugas dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran .....	116
37.	Kecepatan Petugas dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Loker Pendaftaran .....	117

38.	Bantuan Petugas dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Locket Pendaftaran .....	117
39.	Perhatian Petugas dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Locket Pendaftaran .....	118
40.	Penjelasan Petugas dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Locket Pendaftaran .....	119
41.	Pelayanan yang Sama dalam Pengajuan Berkas di Locket Pendaftaran ..	120
42.	Kesabaran Petugas dalam Pelayanan Pengajuan Berkas di Locket Pendaftaran .....	121
43.	Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Sesuai Prosedur ....	121
44.	Ketepatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	122
45.	Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Profesional .....	123
46.	Pengetahuan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	123
47.	Keterampilan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	124
48.	Penampilan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	125
49.	Ruang/Tempat Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	126
50.	Kejelasan Papan Informasi Mengenai Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	126
51.	Ketanggapan Petugas dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	127
52.	Kecepatan Petugas dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	128
53.	Bantuan Petugas dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	128
54.	Perhatian Petugas dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	129
55.	Penjelasan Petugas dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	130

56.	Pelayanan yang Sama dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .	131
57.	Kesabaran Petugas dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	131
58.	Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir Sesuai Prosedur .....	132
59.	Ketepatan Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir.....	133
60.	Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir Secara Profesional .....	133
61.	Pengetahuan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	134
62.	Keterampilan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	135
63.	Penampilan Pegawai Samsat Bandar Lampung dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	135
64.	Ruang/Tempat Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	136
65.	Kejelasan Papan Informasi Mengenai Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	137
66.	Ketanggapan Petugas dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir.....	138
67.	Kecepatan Petugas dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir.....	138
68.	Bantuan Petugas dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	139
69.	Perhatian Petugas dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir.....	140
70.	Penjelasan Petugas dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir.....	140
71.	Pelayanan yang Sama dalam Pengambilan Berkas Akhir .....	141
72.	Kesabaran Petugas dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir.....	142
73.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	142
74.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Keramahan Petugas dalam Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	143
75.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	143
76.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	143
77.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor .....	145

78.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berkas di Locket Pendaftaran .....	146
79.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Keramahan Petugas dalam Pelayanan Berkas di Locket Pendaftaran .....	147
80.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Pelayanan Berkas di Locket Pendaftaran .....	147
81.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Pelayanan Berkas di Locket Pendaftaran .....	148
82.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya Pelayanan Berkas di Locket Pendaftaran .....	149
83.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	149
84.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Keramahan Petugas dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	150
85.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	151
86.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	151
87.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	152
88.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	153
89.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Keramahan Petugas dalam Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir.....	153
90.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	154
91.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketepatan Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	155
92.	Kepuasan Masyarakat Terhadap Biaya Pelayanan Pengambilan Berkas Akhir .....	155



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Pikir Penelitian .....	67
2. Struktur Organisasi Samsat Bandar Lampung .....	89
3. Grafik Pengaruh Variabel Pelayanan Cek Fisik, Pendaftaran Berkas, Pelayanan Pembayaran Pajak dan Pengambilan Berkas Akhir Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	162