

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik .....	10
2.2 Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan .....	16
2.3 Tinjauan Tentang Keuangan Daerah.....	21
2.4 Tinjauan Tentang Pajak.....	32
2.5 Penelitian Terdahulu .....	44
2.6 Kerangka Pikir .....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	50
3.2 Fokus Penelitian .....	50
3.3 Sumber Data.....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	53
3.6 Teknik Keabsahan Data .....	55

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

4.1 Kedudukan Samsat Bandar Lampung .....	57
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Samsat Bandar Lampung .....	58
4.3 Visi dan Misi Samsat Bandar Lampung .....	59
4.4 Susunan dan Struktur Organisasi Samsat Bandar Lampung ....	60
4.5 Uraian Tugas dalam Organisasi Samsat Bandar Lampung .....	61

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

5.1 Hasil Penelitian .....	65
5.1.1 Komunikasi .....	69
5.1.2 Sumber Daya Manusia .....	74
5.1.3 Sikap Pelaksana .....	77
5.1.4 Struktur Birokrasi .....	81
5.2 Pembahasan .....	83
5.2.1 Komunikasi .....	83
5.2.2 Sumber Daya Manusia .....	91
5.2.3 Sikap Pelaksana .....	98
5.2.4 Struktur Birokrasi .....	107

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	116
6.2 Saran .....	117

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**