

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kegunaan Penelitian	11
 BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN	
A. Studi Kepustakaan	12
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	12
2. Konsep Pelayanan.....	18
3. Pajak.....	24
B. Keraangka Pikiran.....	30
C. Konsep Operasional	30
D. Operasional Variabel.....	32
E. Teknik Pengukuran	33
 BAB III : METODE PENELITIAN	

A. Tipe Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Teknik Penarikan Sampel	37
E. Jenis dan Sumber Data.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	40
 BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	42
B. Unit Pelayanan Teknis Samsat Kota Pekanbaru.....	43
 BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	47
1. Identitas Responden.....	54
B. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru.....	49
1. Persyaratan	51
2. Prosedur	57
3. Waktu Pelayanan	63
4. Biaya Pelayanan	67
5. Produk Pelayanan	71
6. Pengaduan.....	76
C. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru.....	85
 BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR KEPUSTAKAAN	91