DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI
2.1 Kualitas Pelayanan Publik 8
2.1.1 Pengertian Kualitas 8
2.1.2 Pengertian Pelayanan 10
2.1.3.Bentuk - BentukPelayanan 12
2.1.4 Pengertian Publik 14
2.1.5 Pelayanan Publik 18
2.1.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik 25
2.1.7 Asas - Asas Pelayanan Publik 28
2.1.8 Indikator Pelayanan Publik 30
2.2 Kerangka Pemikiran 35
2.3 Proposisi 41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....43
3.2 Teknik Penentuan Informan.....43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....45
3.3.1 Studi Pustaka 45
3.3.2 Studi Lapangan 45
3.3.2.1 Observasi 46
3.3.2.2 Wawancara.....46
3.3.2.3 Dokumentasi.....46
3.4 Teknik Analisa Data.....47
3.5 Uji Keabsahan Data.....48
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 50

BAB IV OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Objek Penelitian 51
4.1.1 Sejarah Samsat 53
4.1.2 Misi, Visi, Motto dan Janji Layanan SAMSAT Bandung 54
4.1.3 Gambaran Umum Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.....54
4.1.3.1Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.....54
4.1.3.2 Struktur Organisasi Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. 55
4.1.3.2,1 Tata Kerja Kepala Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.....56
4.1.3.2.2 Tata Kerja Sub Bagian Tata Usaha. 57
4.1.3.2.3 Tata Kerja Seksi PKB atau BBNKB. 58
4.1.3.2.4 Tata Kerja Seksi Seksi Pajak Non PKB atau BBNKB. 59

4.1.3.3 Gambaran Umum Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. 60
4.1.3.4 Sistem dan Prosedur Pelayanan Samsat *Drive Thru*.....63
4.2 Profesionalsme Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....68
4.2.1 Keahlian Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung 68
4.2.2 Kemampuan Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung 71
4.3 Kepemimpinan Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung 75
4.3.1 Komunikasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung 75
4.3.2 Agenda Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung 79
4.3.3 Memecahkan Masalah Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....84
4.4 Kewenangan diskresi Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....85
4.4.1 Kemampuan Memecahkan MasalahDalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung 86
4.4.2 Kelonggaran Pelayanan Dalam Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT *Drive Thru* Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.....87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 89
5.2 Saran 90

DAFTAR PUSTAKA 92
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....97