DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN……...	ii
LEMBAR PERNYATAAN……..	iii
MOTTO…….	iv
ABSTRAK…….	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR……...	vii
DAFTAR ISI…….	ix
DAFTAR GAMBAR…….	xiv
DAFTAR TABEL…….	xv
DAFTAR LAMPIRAN…….	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah……...	1
1.2 Identifikasi Masalah…….	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian…….	8
1.4 Kegunaan Penelitian……	9
1.5 Kerangka Pemikiran…….	10
1.6 Metode Penelitian……	30
1.6.1 Teknik Pengumpulan Informan……..	31
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data……..	33
1.6.3 Teknik Analisis Data……...	34
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian……...	36
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas ………..	37
2.1.1 Pengertian Kualitas…….	37
2.1.2 Karakteristik kualitas……..	38

2.2 Pelayanan……. 39
2.2.1 Pengertian Pelayanan…….. 39
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan…….. 41
2.2.3 Karakteristik Pelayanan…….. 42
2.3 Kualitas Pelayanan……..... 43
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan…… 43
2.3.2 Kriteria Kualitas Pelayanan…… 49
2.4 Pajak ……...……. 51
2.2.1 Pengertian Pajak…….. 51
2.2.2 Pengertian Pajak daerah……. 52
2.2.3 Fungsi Pajak…… 55
2.2.4 Jenis-Jenis Pajak Daerah……. 56
2.3 Sistem Informasi ……..…… 57
2.3.1 Pengertian Sistem…… 57
2.3.2 Karakterisitik Sistem……... 58
2.3.3 Pengertian Informasi……... 59
2.3.4 Kualitas Informasi……... 61
2.3.5 Pengertian Sistem Informasi……... 62

BAB III OBYEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Dispenda Kota Bandung…… 66
3.1.1 Sejarah Singkat Dispenda Kota Bandung…….. 66
3.1.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Dispenda Kota Bandung… 68
3.1.3 Visi Dan Misi Dispenda Kota Bandung ……. 68
3.1.4 Tujuan Dan Sasaran Dispenda Kota Bandung ……... 71
3.1.5 Pegawai dan Susunan Organisasi Dispenda Kota Bandung…… 73
3.1.6 Mekanisme Pemungutan Pajak Kota Bandung……... 79
3.1.7 Pemanfaatan Pembayaran Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Bandung……. 82
3.1.8 Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung ……. 84

3.2 Gambaran Umum Sistem Informasi Pajak Dispenda Kota Bandung…….. 89
3.2.1 Form Aplikasi Pendaftaran……. 90
3.2.2 Form Aplikasi Pendataan…… 91
3.2.3 Form Aplikasi Cetak SKPD…… 92
3.2.4 Form Aplikasi Pembayaran……. 93
3.2.5 Form Aplikasi Rekapitulasi WPD…….. 94

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Strategi Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……. 96
4.1.1 Pengembangan Kelembagaan Organisasi Pemerintah Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak…… 97
4.1.2 Perubahan Sikap dan Karakter Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……. 110
4.1.3 Mendesain Proses atau Mekanisme Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……. 119
4.2 Sistem organisasi Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui sistem Informasi Pajak…… 123
4.2.1 Pembagian Organisasi Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak…….. 124
4.2.2 Uraian Pekerjaan atau Tugas Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……. 131

4.3 Budaya Organisasi Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak…… 146
4.3.1 Integritas Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……... 147
4.3.2 Profesionalisme Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……... 152
4.3.3 Keteladanan Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui sistem Informasi Pajak…… 157
4.3.4 Penghargaan Pada SDM Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak…….. 161
4.4 Tujuan keseluruhan Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……. 165
4.4.1 Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……. 167
4.4.2 Tanggung Jawab Aparatur Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak…….. 171
4.4.3 Perbaikan Berkesinambungan Dispenda Kota Bandung dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak……. 176

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan…….. 180

5.2 Saran……. 181

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN