

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka.....	18
2.1.1 Kebijakan Publik.....	18
2.1.2 Kebijakan.....	20
2.1.3 Pemerintah dan Pemerintahan.....	24
2.1.4 Efektifitas.....	25
2.1.5 Pelayanan Publik.....	31

2.1.6 Efektifitas Pelayanan Publik.....	37
2.1.7 Inovasi Pelayanan Publik	40
2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
2.3 Proposisi	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Desain Penelitian	52
3.2 Informan Penelitian.....	52
3.3 Teknik Pengumpulan Data	53
3.4 Uji Keabsahan Data	55
3.5 Teknik Analisa Data	57
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Samsat Soreang Kabupaten Bandung	61
4.2 Gambaran Umum E-Samsat	69
4.3 Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung	79
4.3.1 Aspek <i>Control</i> Pada Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung	80
4.3.2 Aspek <i>Innovation</i> Pada Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung.....	88

4.3.3 Aspek Efficiency Pada Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	96
BAB V PENUTUP	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	112