DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka 12

2.1.1 Pengertian Pelayanan 12

2.1.2 Pengertian Kualitas 13

2.1.3 Kualitas Pelayanan 15

2.1.4 Bentuk- Bentuk Pelayanan Publik 27

2.1.5 Pelayanan Publik 29

2.1.6 Pengertian Mengenai Samsat *Drive Thru* 36

2.3 Kerangka Pemikiran 37

2.4 Proposisi 46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 47

3.2 Informan Penelitian 47

3.3 Teknik Pengumpulan Data 48

3.3.1 Studi Pustaka 49

3.3.2 Studi Lapangan 49

3.3.3.1 Observasi 49

3.3.3.2 Wawancara 50

3.3.3.3 Dokumentasi 50

3.4 Uji Keabsahan Data 51

3.5 Teknik Analisa Data 52

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian 54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitain 55

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 55

4.1.2 Sejarah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap 55

4.1.3 Visi Misi dan Janji Samsat 56

4.1.4 Gambaran Umum Bapenda Provinsi Jawa Barat 57

4.1.4.1 Sejarah Umum Bapenda Jawa Barat 57

4.1.4.2 Visi dan Misi Bapenda Provinsi Jawa Barat 59

4.1.4.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Bapenda Jawa Barat.. 60

4.1.4.4. Gambaran umum Bapenda Cabang Wilayah

III Soekarno Hatta 61

4.1.4.4.1 Kedudukan, Tugas dan Fungsi

Bapenda Cabang Wilayah III

Soekarno Hatta 60

4.1.4.4.2 Struktur Organisasi Bapenda

Cabang Wilayah III Soekarno Hatta 61

4.1.4.4.3 Tata Keraja Keapala Bapenda

Canbang Wilayah III Soekrno Hatta 61

4.1.4.4.4 Tata Kerja Sub Bagian Tata Usaha

Bapenda Cabang Wilayah

III Soekarno Hatta 65

4.1.4.4.5 Tata Kerja Seksi PKB dan BBNKB

Bapenda Cabang Wilayah III

Soekarno Hatta 66

4.1.4.4.6 Tata Kerja Seksi Non PKb dan non

BBNKB Bapenda Cabang Wilayah III

Soekarno Hatta 67

4.1.5 Gambaran Umum Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Cabang Wilayah III Soekarno Hatta 68

4.1.6 Standar Oprasional Prosedur Pelayanan

Samsat *Drive Thru* 71

4.2 Pembahasan..... 77

4.2.1 *Tangible* (Bukti Fisik) Pada Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Untuk Menunjang Pelayanan Samsat *Drive Thru* 78

4.2.1.1 Faslitas Fisik Yang Ada Pada Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Dalam Menunjang Pelayanan Samsat *Drive Thru* 82

4.2.1.2 Peralatan Yang Menunjang Dalam Pelayanan Samsat Drive Thru di Bapenada Cabang Wilayah III Soekarno Hatta..... 89

4.2.1.3 Sarana Komunikasi Yang Ada di Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Melalui Samsat *Drive Thru*..... 93

4.2.2 *Relialibility* (Keandalan) Aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Pada Samsat *Drive Thru*..... 97

4.2.2.1 Kepercayaan Masyarakat Kepada Apartur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Pada Samsat *Drive Thru*..... 101

4.2.2.2 Kesigapan Aparatur Bapenda Cabang Wilayah Wilayah III Soekarno Hatta Pada Samsat *Drive Thru*..... 103

4.2.2.3 Keakuratan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaran

di Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta..... 106
4.2.3 *Ressvonsiviness* (Daya Tanggap) Aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Pada Samsat *Drive Thru* 111
4.2.3.1 Kesediaan Aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Dalam Membantu Pada Pelayanan Samsat *Drive Thru* 113
4.2.3.2 Kecepatan Aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Memberikan Pelayanan Pada Samsat *Drive Thru* 116
4.2.4 *Assurance* (Jaminan) Yang Diberikan Aparatur Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Pada Pelayanan Samsat *Drive Thru*..... 122
4.2.4.1 Pengetahuan Aparatur Bapenda Cabang Wilayah Soekarno Hatta Tentang Pembayan Pajak Kendaraan Pada Samsat *Drive Thru*..... 124
4.2.4.2 Kemampuan Aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Tentang Pembayaran Pajak Kendaraan Pada Samsat *Drive Thru*..... 126
4.2.5 *Emphaty* (Empati) Aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta di Samsat *Drive Thru* 130
4.2.5.1 Keramahan Aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Tentang Pajak Kenadaraan

Pada Samsat *Drive Thru* 132

4.2.5.2 Komunikasi Aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta Tentang Pajak Kendaraan Pada Samsat *Drive Thru* 134

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 138

5.2 Saran 136

DAFTAR PUSTAKA 143

LAMPIRAN-LAMPIRAN 146

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran 45

Gambar 4.1 Kondisi bangunan Tahun 1971 59

Gambar 4.2 Struktur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta 63

Gambar 4.3 Mekanisme Pelayanan Samsat *Drive Thru* 73

Gambar 4.4 Mekanisme Pendaftaran Pelayanan Samsat *Drive Thru* 74

Gambar 4.5 Kantor Samsat *Drive Thru* 83

Gambar 4.6 Tampilan *Mobile* di Samsat *Drive Thru* 87

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 54

Tabel 4.1 Jumlah Pendapatan Pajak Kendaraan Samsat *Drive Thru* 73

Tabel 4.2 Jumlah PKB di Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta..... 75

Tabel 4.3 Pelayanan Pajak Kendaran Perhari di Samsat *Drive Thru*..... 75

Tabel 4.4 Peralatan Penunjang di Samsat *Drive Thru* 89

Tabel 4.5 Jam Kerja Pelayanan Samsat *Drive Thru* 106

Tabel 4.6 Kecepatan dalam Proses Pelayanan Samsat *Drive Thru*..... 115

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 kepala bidang Samsat *Drive Thru* 142

Lampiran 2 Kepada Pihak Dirlantas Polda Jabar..... 145

Lampiran 3 Pedoman Kepada Masyarakat 148

Lampiran 4 Transkip Wawancara dengan pihak Samsat *Drive Thru* 151

Lampiran 5 Transkip Wawancara Dengan Pihak Masyrakat..... 155

Lampiran 6 Surat Penelitian Kesbangpol Provinsi 158

Lampiran 7 Surat Rekomendasi Dari Kesbangpol Jawa Barat 159

Lampiran 8 Surat Dari Dirlantas Polda Jawa Barat 160

Lampiran 9 Surat Kepada Samsat *Drive Thru* 161

Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan (BAB) 162

Lampiran 11 Surat Telah Melakukan Penelitaian 163

Lampiran 12 Daftar Informan Aparatur Dan Masyarakat..... 164

Lampiran 13 Dokumentasi, Wawancara dan Observasi Peneliti 167

Lampiran 14 Riwayat Hidupa 170