

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	8
I.3. Tujuan Penelitian	8
I.4. Manfaat Penelitian	8
I.5. Batasan Penelitian	11
I.6. Kerangka Penelitian	11
BAB II GAMBARAN UMUM.....	13
II.1. Kondisi Umum.....	13
II.1.1. Profil Kabupaten Sleman	13
II.1.2. Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman/ SAMSAT Sleman	15
II.2. Pajak Daerah	18
II.3. Pajak Kendaraan Bermotor	23
II.4. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.....	24
II.4.1. Si Jelita (Sistem Jemput Lima Tahunan)	26
II.5. Pelayanan Publik.....	27
II.6. Konsep Efektivitas	29
II.7. Keaslian Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
III.1. Desain Penelitian	37
III.2. Jenis dan Sumber Data.....	38
III.2.1. Data Primer	38

III.2.2. Data Sekunder	38
III.3. Informan dan Sampel	39
III.4. Teknik Pengumpulan Data	41
III.4.1. Observasi	41
III.4.2. Wawancara	42
III.4.3. Dokumentasi	43
III.5. Teknik Analisis Data	44
III.5.1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	45
III.5.2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	45
III.5.3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi (<i>Conclusion Drawing/ Verification</i>)	48
III.6. Uji Keabsahan Data	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
IV.1. Hasil Analisis Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Si Jelita	50
IV.1.1. <i>Effort</i> (Upaya)	52
IV.1.2. <i>Cost Efficiency</i> (Efisiensi Biaya)	58
IV.1.3. <i>Result</i> (Hasil)	63
IV.1.4. <i>Cost Effectiveness</i> (Efektivitas Biaya)	68
IV.1.5. <i>Impact</i> (Dampak)	73
IV.2. Hambatan dan Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Layanan Si Jelita	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
V.1. Kesimpulan	83
V.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88