

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel dan Gambar.....	viii
Intisari .....	x
Abstract .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.7 Sistematikan Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Pelayanan Publik ( <i>Public Service</i> ).....	11
2.2 Kebutuhan Penilaian Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Definisi Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	13
2.4 Definisi Jasa .....	14
2.5 Definisi Kualitas.....	16
2.6 Definisi Efisiensi dan Efektivitas.....	17
2.7 Definisi Peta Kerja (Work Map) .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis, Tempat, dan Waktu Penelitian .....	20
3.2 Profil Singkat Perusahaan Tempat Penelitian .....	21

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3.4	Instrumen Penelitian.....	24
3.4.1	Dimensi dan Variabel Penelitian.....	25
3.4.2	Sumber Data.....	28
3.4.3	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5	Uji Instrumen Penelitian .....	29
3.5.1	Uji Validitas .....	30
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.5.3	Uji Reliabilitas Dengan Triangulasi .....	32
3.6	Analisis Data .....	34
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	34
3.6.3	Analisis Statistik.....	34
3.6.4	Analisis Observatif.....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Demografi Responden Wajib Pajak.....	42
4.2	Indeks Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Bantul .....	44
4.2.1	Nilai Indeks Dimensi Kualitas Pelayanan.....	44
4.2.2	Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
4.2.3	Nilai Indeks Atribut Kualitas Pelayanan.....	46
4.3	Penilaian Indeks Kualitas Pelayanan .....	47
4.4	Penilaian Total Kualitas Pelayanan.....	48
4.5	Analisis Peta Kerja.....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>53</b>
5.1	Simpulan .....	53
5.2	Implikasi Manajerial .....	54
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	56
5.4	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Lambang Peta Kerja.....	18
Tabel 3.1	Dimensi, Variabel, dan Atribut Kualitas Pelayanan .....	27
Tabel 3.2	Skala Likert Pada Kuesioner Penelitian.....	29
Tabel 3.3	<i>Dot and Check Technique</i> .....	41
Tabel 4.1	Nilai Indeks Dimensi Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Bantul ...	45
Tabel 4.2	Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Bantul ...	45
Tabel 4.3	Nilai Indeks Atribut Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Bantul .....	46
Tabel 4.4	Penilaian Total Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Bantul .....	49
Tabel 4.5	Hasil Perbandingan Waktu Pelayanan di KPP Pratama Bantul.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Peta Aliran Proses .....	39
Gambar 4.1	Hasil Peta Aliran Proses di KPP Pratama Bantul.....	50
Gambar L.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul.....	67