

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	9
C. Pertanyaan Penelitian	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	12
A. Pelayanan Publik	12
B. Kualitas Layanan	16
C. Indikator yang diteliti dalam Pelayanan	20
D. Pengertian Program	21
E. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan Penelitian	27

B. Lokasi Penelitian	27
C. Fokus Penelitian	28
D. Jenis Data Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Penentuan Informan/Responden.....	29
G. Teknis Analisa Data	29
BAB IV GAMBARAN UMUM	31
A. Kelembagaan Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul	31
B. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	34
BAB V PEMBAHASAN	36
A. Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul	36
B. Program pendukung Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul.....	57
C. Hambatan dan permasalahan	63
BAB VI PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69