

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Pelayanan Publik.....	12
2.2 Manajemen Pelayanan.....	15
2.3 Peran Aktor.....	21
2.4 Kerangka Berpikir.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>

3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Unit Analisis Data.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4 Sumber Data .....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.5 Keterbatasan Penulisan.....	33
<b>BAB IV PROFIL SAMSAT.....</b>	<b>35</b>
4.1 Sejarah SAMSAT.....	35
4.2 Profil SAMSAT Kota Yogyakarta.....	36
4.3 Struktur Organisasi dan Tata Kerja SAMSAT Kota Yogyakarta.....	38
4.3.1 KPPD DIY di Kota Yogyakarta .....	40
4.3.2 PT Jasa Raharja .....	44
4.3.3 DITLANTAS POLDA DIY.....	45
<b>BAB V PELAYANAN PUBLIK SAMSAT.....</b>	<b>48</b>
5.1 Pelayanan Publik di SAMSAT.....	48
5.1.1 Prosedur Pelayanan di SAMSAT.....	48
5.1.2 Waktu Penyelesaian.....	58
5.1.3 Biaya Pelayanan.....	60
5.1.4 Produk Pelayanan.....	64
5.1.5 Kompetisi Petugas Pemberi Pelayanan.....	68
<b>BAB VI PELAYANAN DENGAN BIRO JASA DAN CALO.....</b>	<b>72</b>
6.1 Prosedur Pelayanan Calo dan Biro Jasa.....	75
6.2 Waktu Penyelesaian.....	81

6.3 Biaya Pelayanan.....	86
6.4 Petugas Pemberi Pelayanan.....	92
<b>BAB VII PEMBAHASAN.....</b>	<b>95</b>
7.1 Perbandingan Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta .....	95
7.2 Kecenderungan Masyarakat Dalam Memilih Pelayanan.....	99
7.3 Bagaimana Jalur Prosedural dan Jalur Calo Keduanya Dapat Berjalan?	102
<b>BAB VIII PENUTUP.....</b>	<b>107</b>
8.1 Kesimpulan .....	107
8.2 Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b>	