

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. LANDASAN TEORI.....	11
1. TEORI EFEKTIVITAS.....	11
2. TEORI PELAYANAN PUBLIK.....	13
3. TEORI KEBIJAKAN PUBLIK.....	18
4. DIGITALISASI LAYANAN.....	20
5. PAJAK KENDARAAN BERMOTOR.....	25
6. APLIKASI New SAKPOLE.....	26
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	28
C. KERANGKA DASAR PEMIKIRAN.....	34
D. DEFINISI KONSEPTUAL.....	35
E. DEFINISI OPERASIONAL.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. JENIS PENELITIAN.....	40
B. LOKASI PENELITIAN.....	41
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	42
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	43
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	45

F. VALIDITAS DATA.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	52
A. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	52
1. Kota Surakarta.....	52
2. Samsat Kota Surakarta.....	57
B. SAJIAN DATA.....	64
C. DESKRIPSI ANALISIS DATA.....	74
BAB V PENUTUP.....	77
A. KESIMPULAN.....	77
B. SARAN.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 2.3 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3.1 Prinsip-Prinsip Validitas.....	50
Tabel 4.1 Indikator Efisiensi.....	67
Tabel 4.2 Indikator Aksesibilitas.....	69
Tabel 4.3 Indikator Responsivitas.....	71
Tabel 4.4 Indikator Kepuasan Pengguna.....	74
Tabel 4.6 Hasil Analisis Data.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Lama Aplikasi SAKPOLE.....	2
Gambar 1.2 Nilai Indeks Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE.....	4
Gambar 1.3 Tampilan Baru Aplikasi SAKPOLE.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	34
Gambar 3.1 Teknik Analisis Pada Penelitian.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi di Samsat Kota Surakarta.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPPD Kota Surakarta.....	63