

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	6
1.5.1 Aspek Teoretis.....	6
1.5.2 Aspek Praktis	6
1.6 Kerangka Pemikiran	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Deskripsi Konseptual	10
2.1.1 Administrasi Publik.....	11
2.1.2 Pelayanan Publik.....	12
2.1.3 Efektivitas	17
2.1.4 Konseptual Pajak.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Proposisi	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Teknik Analisis Data.....	30
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.5.1 Tempat Penelitian.....	31
3.5.2 Waktu Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Deskripsi Data	32
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Cicadas.....	33
4.1.3 Struktur kepengurusan KPP Pratama Bandung Cicadas	34
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 Ketepatan Sasaran Program Layanan <i>E-registration</i>	35
4.2.2 Sosialisasi Program Layanan <i>E-registration</i>	39
4.2.3 Pencapaian Tujuan Program Layanan <i>E-registration</i>	44
4.2.4 Pemantauan Program Layanan <i>E-registration</i>	48
BAB V PENUTUP	53
5.1 Simpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	59