

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Penelitian Sebelumnya	14
B. Tinjauan Teoritis	19
1. Tinjauan Administrasi Negara	19
2. Tinjauan Pajak	23
3. Tinjauan Pengawasan	28

4. Tinjauan Kualitas Pelayanan	33
5. Monitoring/Pengawasan dan Pengendalian Tata Laksana Pelayanan Publik	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A Metode Penelitian	41
B Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel	42
C. Variabel Penelitian	43
1. Macam-Macam Variabel	43
2. Paradigma Penelitian	44
3. Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
D. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Studi Kepustakaan	47
2. Studi Lapangan	47
E Uji Validitas	51
F Uji Reliabilitas	53
G. Teknik Analisis Data	55
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	55
2. Analisis Regresi Linier Berganda	56
3. Analisis Korelasi Ganda	57

4. Analisis Koefisien Determinasi	58
5. Uji Hipotesis	58
G. Tempat dan Jadwal Penelitian	59
1. Tempat Penelitian	59
2. Jadwal Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut	61
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut	61
2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut	62
3. Tugas, Fungsi dan Jenis Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut	62
4. Bidang Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut	64
5. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut	66
B. Deskripsi Hasil Penelitian	67
1. Dimensi Pengawasan	67
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	80
C. Uji Validitas	98
1. Uji Validitas Variabel Pengawasan	99
2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	100
D. Uji Reliabilitas	101
1. Uji Reliabilitas Variabel Pengawasan	102

2. Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	102
D. Uji Hipotesis	103
1. Pengaruh Standar Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Garut tahun 2014	103
2. Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Garut tahun 2014	107
3. Pengaruh Tindakan Koreksi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Garut tahun 2014	112
4. Pengaruh Pengawasan (Standar Kinerja, Penilaian Kinerja, Tindakan Koreksi) Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Garut Tahun 2014	116
BAB V PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	