

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAKS

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... iv

DAFTAR TABEL ..... xi

DAFTAR GAMBAR ..... xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 11

C. Rumusan Masalah ..... 12

D. Tujuan Penelitian ..... 12

E. Kegunaan Penelitian ..... 13

F. Kerangka Pemikiran ..... 14

G. Hipotesis ..... 23

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

<b>A. Administrasi</b> .....	24
1. Pengertian Administrasi .....	24
2. Penggolongan Ilmu Administrasi .....	26
3. Pengertian Administrasi Negara .....	27
<b>B. Kebijakan</b> .....	28
1. Pengertian Kebijakan .....	28
2. Pengertian Kebijakan Publik .....	29
3. Pengertian Implementasi Kebijakan .....	30
4. Syarat-Syarat Implentasi Kebijakan .....	31
<b>C. Pelayanan Publik</b> .....	33
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	33
2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	35
3. Standar Pelayanan Publik .....	36
<b>D. Efektivitas</b> .....	38
1. Pengertian Efektivitas .....	38
2. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas .....	39
3. Indikator Efektivitas .....	40
<b>E. Pajak Kendaraan Bermotor</b> .....	43
1. Pengertian Pajak dan Fungsi Pajak .....	43
2. Asas Pemungutan Pajak .....	45
3. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	46
<b>F. Hubungan Implementasi Kebijakan dengan Efektivitas</b> .....	48

### BAB III METODE PENELITIAN

<b>A. Metode Penelitian</b> .....	50
<b>B. Populasi dan Sampel</b> .....	51
1. Populasi .....	51
2. Sampel .....	55
<b>C. Sumber Data</b> .....	55
<b>D. Variabel Penelitian</b> .....	56
1. Jenis Variabel .....	56
2. Paradigma Penelitian .....	57
<b>E. Operasionalisasi Variabel</b> .....	58
<b>F. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	61
1. Studi Kepustakaan .....	61
2. Studi Lapangan .....	61
a. Observasi .....	62
b. Angket (Kuesioner) .....	62
<b>G. Analisis Data</b> .....	62
1. Uji Instrumen .....	63
a. Uji Validitas .....	65
b. Uji Reliabilitas .....	67
2. Uji Hipotesis .....	68
a. Korelasi Determinasi .....	68
b. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	69

c. Uji t .....	70
<b>H. Jadwal dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>71</b>
1. Jadwal Penelitian .....	71
2. Tempat Penelitian .....	72
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
 <b>A. Gambaran Umum Kantor Samsat Cabang Pelayanan Dinas</b>	
<b>Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten</b>	
<b>Bekasi .....</b>	
1. Sejarah Cabang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat	
Wilayah Kabupaten Bekasi .....	73
2. Tugas Pokok dan Fungsi .....	76
3. Visi dan Misi .....	76
4. Struktur Organisasi .....	77
<b>B. Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>78</b>
1. Realitas Implementasi Kebijakan Kerjasama Pelayanan Publik ...	78
a. Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Kerjasama	
Pelayanan Publik dalam Membayar Pajak Kendaraan	
Bermotor Setelah Dilaksanakan Sesuai dengan Standar	
Kebijakan yang ada .....	78
b. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Memahami	
Tujuan Kebijakan Kerjasama Pelayanan .....	81
c. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Memiliki Inovasi	
yang Tinggi .....	84

d. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Memiliki Kreativitas yang Tinggi .....	86
e. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Disiplin dalam Melaksanakan Kebijakan yang telah Ditetapkan .....	88
f. Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Anggaran yang Memadai Agar Tercapainya Tujuan Kebijakan .....	91
g. Tanggapan Responden Mengenai Anggaran Dibuat atas Kesepakatan Bersama .....	93
h. Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Pegawai yang Memadai dalam Melaksanakan Kebijakan .....	96
i. Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Pegawai sesuai dengan Beban Kerja yang Diberikan .....	98
j. Tanggapan Responden Mengenai Adanya Prosedur yang Jelas dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	101
k. Tanggapan Responden Mengenai Prosedur yang Dibuat tidak Berbelit-Belit .....	103
l. Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Tugas Telah Dilaksanakan Sesuai dengan Ketentuan yang Berlaku .....	106
m. Tanggapan Responden Mengenai Terjalannya Komunikasi yang Baik Antar Dinas Terkait .....	108
n. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Melakukan Sosialisai Kepada Masyarakat dengan Efektif .....	110

o.	Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Dibuat Untuk Menyelesaikan Permasalahan yang ada Dimasyarakat .....	113
p.	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Ramah Melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	116
q.	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Sopan Dalam Melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	118
r.	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Teliti Dalam Melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	120
s.	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Cepat Tanggapan Dalam Melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	123
t.	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mengikuti Diklat Guna Meningkatkan Kualitas Kerja .....	125
u.	Akumulasi Tanggapan Responden Untuk Variabel Implementasi Kebijakan Kerjasama Pelayanan Publik .....	128
2.	Realitas Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	134
a.	Tanggapan Responden Mengenai Tercapainya Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sesuai Target yang Ditetapkan ....	134
b.	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Menyelesaikan Berkas Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Tepat Waktu .....	136
c.	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Melaporkan Berkas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Tepat Waktu .....	138

d. Tanggapan Responden Mengenai Pendataan Terhadap Objek Dan Penagihan Pada Wajib Pajak Sesuai Dengan Waktu yang Ditentukan .....	140
e. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Teliti Dalam Melakukan Pekerjaan .....	142
f. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Sungguh-Sungguh dalam Melakukan Pekerjaan .....	144
g. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mampu Menyelesaikan Pekerjaan yang Telah Diberikan .....	146
h. Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Bertanggung Jawab Atas Pekerjaan yang Diberikan .....	148
i. Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	150
<b>C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>155</b>
1. Uji Validitas .....	155
2. Uji Reliabilitas .....	156
<b>D. Uji Hipotesis dan Pembahasan .....</b>	<b>157</b>
1. Uji Hipotesis Pengaruh Implementasi Kebijakan Kerjasama Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	157
2. Pembahasan .....	165
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>171</b>
A. Kesimpulan .....	171

B. Saran .....	173
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>175</b>

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2012-2014.....	9
Tabel 1.2 Data Jumlah Wajib Pajak dan Tunggakan Wajib Pajak Kabupaten Bekasi Tahun 2012-2014 .....	10
Tabel 3.1 Data Pegawai Dinas Pendapatan Daerah .....	51
Tabel 3.2 Data Pegawai Bagian Kepolisian .....	53
Tabel 3.3 Data Pegawai Bagian Jasa Raharja .....	55
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel.....	59
Tabel 3.5 Alternatif Jawaban Responden.....	64
Tabel 3.6 Tabel Penolong Menganalisis Jawaban Responden.....	65
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	67
Tabel 3.8 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien Determinasi ....	69
Tabel 3.9 Jadwal Penelitian .....	71
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Kerjasama Pelayanan Publik dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Dilaksanakan Sesuai dengan Standar Kebijakan yang ada .....	79
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Memahami Tujuan Kebijakan Kerjasama Pelayanan .....	81
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Memiliki Inovasi yang	



Tinggi .....	84
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Memiliki Kreativitas yang Tinggi.....	86
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Disiplin dalam Melaksanakan Kebijakan yang telah Ditetapkan .....	89
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Anggaran yang Memadai Agar Tercapainya Tujuan Kebijakan .....	91
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Anggaran Dibuat atas Kesepakatan Bersama .....	94
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Pegawai yang Memadai dalam Melaksanakan Kebijakan.....	96
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Pegawai sesuai dengan Beban Kerja yang Diberikan .....	99
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Prosedur yang Jelas dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor .....	101
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Prosedur yang Dibuat tidak Berbelit-Belit.....	104
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Tugas Telah Dilaksanakan Sesuai dengan Ketentuan yang Berlaku .....	106
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Terjalannya Komunikasi yang Baik Antar Dinas Terkait .....	108
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Melakukan Sosialisai Kepada Masyarakat dengan Efektif .....	111

Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Dibuat Untuk Menyelesaikan Permasalahan yang ada Dimasyarakat .....	113
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Ramah Melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	116
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Sopan Dalam Melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	118
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Teliti Dalam Melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	121
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Cepat Tanggapan dalam Melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	123
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mengikuti Diklat Guna Meningkatkan Kualitas Kerja.....	126
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Implementasi Kebijakan Kerjasama Pelayanan Publik.....	128
Tabel 4.22	Kriteria Implementasi Kebijakan Kerjasama Pelayanan Publik (X)	132
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Tercapainya Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sesuai Target yang Ditetapkan .....	135
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Menyelesaikan Berkas Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Tepat Waktu .....	137
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Melaporkan Berkas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Tepat Waktu .....	139
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Pendataan Terhadap Objek Dan Penagihan Pada Wajib Pajak Sesuai Dengan Waktu yang	

Ditentukan .....	141
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Teliti Dalam Melakukan Pekerjaan .....	143
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Sungguh-Sungguh dalam Melakukan Pekerjaan .....	145
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mampu Menyelesaikan Pekerjaan yang Telah Diberikan .....	147
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Bertanggung Jawab Atas Pekerjaan yang Diberikan .....	149
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	151
Tabel 4.32 Kriteria Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y) .....	154
Tabel 4.33 Hasil Penghitungan Validitas X .....	155
Tabel 4.34 Hasil Penghitungan Validitas Y .....	156
Tabel 4.35 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	157
Tabel 4.36 Korelasi Variabel Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	158
Tabel 4.37 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	158
Tabel 4.38 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	160
Tabel 4.39 Hasil Analisis determinasi .....	161
Tabel 4.40 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	163
Tabel 4.41 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	164

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian .....	22
Gambar 3.1 Paradigma Penelitian Sederhana .....	57

