



## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan .....	12
2.2 Pelayanan Publik .....	16
2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	17
2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	17
2.5 Pelayanan Prima .....	19
2.6 Pengertian Pajak .....	19
2.7 Pajak Bumi dan Bangunan.....	21
2.8 Klasifikasi Pajak Bumi dan Bangunan .....	23
2.9 Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan .....	25
2.10 KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum .....	28
2.11 Pandangan Islam .....	29
2.12 Penelitian Terdahulu .....	30
2.13 Definisi Konsep .....	35
2.14 Konsep Operasional .....	35
2.15 Kerangka Pemikiran .....	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5 Populasi dan Sampel.....	41
3.6 Teknis Analisis Data.....	43

### **BAB IV GAMBARAN UMUM KECAMATAN MANDAU**

4.1 Keadaan Geografis.....	47
4.2 Pemerintahan .....	47
4.2.1 Penduduk .....	48
4.2.2 Ekonomi .....	49
4.2.3 Sarana dan Prasarana.....	50
4.3 UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.....	52
4.3.1 Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau .....	52
4.3.2 Struktur Organisasi Unit Kerja UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau .....	56
4.3.3 Uraian Tugas ( <i>Job Description</i> ) bagian/unit kerja UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau .....	56

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Identitas Responden.....	60
5.1.1 Jenis Kelamin .....	60
5.1.2 Umur.....	61
5.1.3 Tingkat Pendidikan Terakhir.....	61
5.1.4 Jenis Pekerjaan .....	63
5.2 Kuisioner/Angket.....	63
5.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Kantor UPT Pendapatan Daerah Kec Mandau Kab Bengkalis..	64
5.2.2 Kesederhanaan Pelayanan .....	65

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.3 Kejelasan dan Kepastian Pelayanan .....	70
5.2.4 Efisiensi Pelayanan .....	79
5.3 Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kantor UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	90
6.1 Kesimpulan .....	92
6.2 Saran .....	93

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**