

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penulisan	10
1.4 Mamfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II PEMBAHASAN	13
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2 Asas-asas Pelayanan	15
2.3 Tujuan Pelayanan.....	17
2.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.5 Standar Pelayanan.....	21
2.6 Pelayanan Satu Atap	24
2.7 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).....	24
2.8 Undang-undang Pelayanan Publik.....	26

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.

2.9 Pandangan Islam	27
2.10 Kajian Terdahulu	28
2.11 Kerangka Pemikiran.....	31
2.12 Defenisi Konsep.....	31
2.13 Konsep Operasinal	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3 Subjek Penelitian	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5 Metode Analisis	38
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kampar.....	40
4.2 Visi Misi Kabupaten Kampar	42
4.3 Sejarah Singkat kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	43
4.4 Ruang Lingkup SAMSAT Pembantu Kampar Kiri	44
4.5 Struktur Organisasi SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.....	48
4.6 Uraian Tugas.....	48
BAB V HASIL PENELITIAN	53
5.1 Gambaran Umum Responden.....	53

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 Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	55
5.3 Hambatan Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	73
5.4 Pembahasan.....	75
BAB VI PENUTUP	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN