UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# DAFTAR ISI

**KATA PENGANTAR** ..... **i**

**DAFTAR ISI** ..... **iv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2. Perumusan Masalah ..... 8

1.3. Tujuan dam Manfaat Penelitian ..... 9

1.4 Sistematika Penulisan ..... 10

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Pengertian Sistem ..... 14

2.2. pengertian prosedur ..... 16

2.3. Pengertian Pelayanan ..... 17

2.4 Pengertian Pelayanan Prima dan Pelayanan Publik ..... 19

2.5 Hakikat Pelayanan ..... 20

2.6. Asas-asas Pelayanan Publik ..... 21

2.7. Tujuan Pelayanan ..... 23

2.8. Prinsip-prinsip Pelayanan ..... 24

2.9. Standar Pelayanan ..... 27

2.10 Kualitas Pelayanan ..... 29

2.11 Jenis-jenis Pelayanan ..... 31

2.12 Pengertian Pajak dan Jenis Pajak ..... 34

2.13 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ..... 44

2.14 Sejarah Pjak Kendaraan Bermotor (PKB) ..... 44

2.15 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (pkb). ..... 45

2.16 Pelayanan Menurut Pandangan Islam. ..... 46

2.17 Penelitian Terdahulu..... 47

2.18 Defenisi Konsep ..... 48

2.19 Kerangka Pemikiran ..... 49

2.20 Kerangka Berpikir ..... 51

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi Penelitian ..... 52

3.2 Jenis Data dan Sumber Data ..... 52

3.3. Metode Pengumpulan Data ..... 53

3.4. Polulasi dan Sampel..... 55

3.5. Metode Analisa Data ..... 58

**BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

4.1 Sejarah Singkat Dinas Pendapatan Provinsi Riau. ..... 60

4.2 Struktur Organisasi . ..... 61

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi..... 67

4.4 Sejarah dab Dasar Hukum Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). ..... 70

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Karateristik Responden..... 75

5.2 Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan. ..... 78



UIN SUSKA RIAU
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5.3 Strategi Yang Digunakan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraaan (PKB) Di UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan..... 154

**BAB VI KESIMPULAN**

6.1 Kesimpulan . ..... 157

6.2 Saran. ..... 158

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
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.