

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG	iv
VISI MISI PROGRAM ILMU ADMINISTRASI PUBLIK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO HIDUP	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
RINGKESAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Konteks Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
2.1.2 Kajian Administrasi Publik.....	13
2.1.3 Kajian Manajemen Publik.....	15
2.1.4 Kajian Pelayanan Publik	19

2.2.	Kerangka Berpikir	36
2.3.	Proposisi	38
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		39
3.1.	Objek Penelitian	39
3.1.1	Sejarah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.....	39
3.1.2	Visi dan Misi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.....	43
3.1.3	Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.....	44
3.1.4	Struktur Organisasi	46
3.1.5	Data Pegawai Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.....	48
3.1.6	Program Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.....	53
3.1.7	LAKIP Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan	55
3.1.8	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan....	57
3.2.	Metode Penelitian.....	58
3.2.1	Desain Penelitian.....	59
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.2.3	Informan.....	61
3.2.4	Operasional Parameter	62
3.2.5	Analisa Data	64
3.2.6	Pemeriksa Keabsahan Data.....	66
3.2.7	Jadwal Penelitian.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		68
4.1.	Hasil Penelitian.....	68
4.2.	Pembahasan	71
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.....	71
4.2.2	Faktor Penghambat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Kuningan tahun 2021	4
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	12
Table 3.1 Data Nama-nama Kepala Bappenda	42
Tabel 3.2 Pegawai Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan	48
Tabel 3.3 Jumlah Pegawai ASN Bappenda.....	49
Tabel 3.4 Jumlah Pegawai Non-ASN Bappenda	51
Tabel 3.5 Data Pegawai Berdasarkan Berdasarkan Golongan dan Pendidikan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan	52
Tabel 3.6 Program Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan	53
Tabel 3.7 Pengukuran Capaian Kinerja Sasaran Bapenda Kabupaten Kuningan ..	56
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian.....	67
Tabel 4.1 Data Jumlah Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan tahun 2019 – April 2022.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

SK DOSEN PEMBIMBING.....	97
SURAT IZIN PENELITIAN	98
PEDOMAN WAWANCARA.....	99
PEDOMAN OBSERVASI.....	105
DOKUMENTASI	106

DAFTAR SINGKATAN

Bappenda	:	Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah
SISMIOP	:	Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak
SIMPAD	:	Sistem Informasi Pendapatan Daerah
e-SPTPD	:	Surat Pemberitahuan Pajak Daerah
KTP	:	Kartu Tanda Penduduk
BPKB	:	Buku pemilik kendaraan bermotor
STNK	:	Surat tanda nomor kendaraan bermotor
IMB	:	Izin mendirikan bangunan
SPPT	:	Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang
BPHTB	:	Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
UU	:	Undang-undang
UUD	:	Undang-undang Dasar