

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Ruang Lingkup	6
1.5 Manfaat Penulisan	6
1.6 Sistematika Penulisan KTTA	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pendapatan Asli Daerah	9
2.2 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.....	10
2.3 Pemungutan Pajak Daerah.....	13
2.4 Pengaruh Perkembangan Teknologi Bagi Layanan Pemerintah	14
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN.....	19
3.1 Metode Pengumpulan Data	19
3.1.1 Metode Wawancara	19
3.1.2 Studi Kepustakaan	19
3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	20
3.2.1 Profil Kabupaten Sumedang.....	20
3.2.2 Visi dan Misi Pemerintah Sumedang	21
3.2.3 Profil Bappenda Sumedang	21

3.3 Pembahasan Hasil.....	25
3.3.1 Prosedur Administrasi Pajak Daerah Sebelum dan Setelah Adanya Layanan Siapdol	25
3.3.2 Survei Kepuasan Layanan Pemerintah Melalui Siadpol	32
3.3.3 Pengaruh Layanan Siapdol Terhadap Penerimaan Pajak Daerah.....	34
BAB IV SIMPULAN	40
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45
SURAT RISET PKN STAN	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Penerimaan Pajak Daerah Sebelum Adanya Layanan Siapdol..... 35

Tabel III. 2 Penerimaan Pajak Daerah Setelah Adanya Layanan Siapdol 37

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Peta Administratif Kabupaten Sumedang	20
Gambar III. 2 Susunan Organisasi Bappenda Sumedang	22
Gambar III. 3 Survei Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	32
Gambar III. 4 Survei Kualitas Pelayanan.....	33
Gambar III. 5 Survei Fasilitas Layanan	34
Gambar III. 6 Perbandingan Penerimaan Pajak Daerah Sebelum dan Setelah Adanya Layanan Siapdol	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	45
Lampiran 2 Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Kabupaten Sumedang Tahun Anggaran 2018 - 2021.....	49
Lampiran 3 Hasil Survey Kepuasan Layanan yang dilakukan Bappenda.....	53
Lampiran 4 Hasil survey Kepuasan Layanan yang dilakukan penulis.....	54
Lampiran 5 Contoh Gambar Fitur Layanan Siapdol.....	56
Lampiran 6 Contoh Cetak SPPT.....	58
Lampiran 7 Contoh Cetak SSPD.....	59
Lampiran 8 Surat Balasan dari Bappenda.....	60