

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALKITAS SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kerangka Dasar Teoritik	17
1. Administrasi	17
2. Kebijakan Publik.....	29
3. Pelayanan Publik.....	43
4. Standar Pelayanan	51
5. Pajak	53

6. E-SPPT PBB	57
C. Kerangka Pemikiran	65
BAB III	66
METODE PENELITIAN	66
A. Jenis Penelitian	66
B. Fokus Penelitian	66
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	67
D. Sumber Data	68
E. Teknik Pengumpulan Data	69
F. Instrumen Penelitian.....	70
G. Analisis Data	72
BAB IV.....	74
HASIL DAN PEMBAHASAN	74
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	74
1. Gambaran Umum Kota Probolinggo.....	74
2. Profil BPPKAD Kota Probolinggo.....	78
B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian.....	79
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	128
BAB V	163
PENUTUP	163
A. Kesimpulan	163
B. Saran.....	176
DAFTAR PUSTAKA	177
DAFTAR LAMPIRAN	184
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT	191
CURRICULUM VITAE.....	192