

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Ringkasan

Summary

Daftar isi.....	iv
Bagan dan Tabel	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	16
A. Pelayanan Publik	16
1. Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik.....	18
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	20
3. Asas-Psas Pelayanan Publik.....	24
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	26
5. Pola Pelayanan Publik.....	32
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	33
1. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	35
2. Standart Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan....	37

C. Samsat.....	41
1. Pengertian Samsat.....	41
2. Pelayanan <i>drive thru</i>	42
3. Pelayanan Samsat <i>corner</i>	42
4. STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)	42
5. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)	43
6. SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)	44
D. Konsep <i>Drive-Thru</i>	44
 BAB III. METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	48
B. Fokus Penelitian	48
C. Lokasi dan Situs Penelitian	50
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Instrumen Penelitian	53
G. Analisis Data	54
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Penyajian Data.....	56
1. Gambaran Umum kabupaten Lamongan.....	56
2. Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.....	57
3. Dasar Hukum.....	58

4. Mekanisme Pelayanan Samsat.....	60
5. Visi, Misi, Motto dan Janji.....	62
6. Struktur Organisasi.....	63
7. Sumber Daya Manusia Aparatur.....	64
8. Wilayah Kerja Pelayanan.....	64
9. Standar Waktu dan Biaya.....	76
10. Jenis Pelayanan.....	71
11. Sarana Penunjang	73
12. Data Pelayanan Rata-Rata Setiap Hari	78
13. Data Kendaraan Bermotor.....	79
14. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	79
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	81
a. Penerapan Samsat <i>Drive-Thru</i>	81
1) Fungsi suatu organisasi.....	81
2) Produktivitas organisasi.....	87
3) Pelayanan Samsat <i>Drive-Thru</i>	88
b. Faktor Pendukung dan Penghambat Samsat <i>Drive-Thru</i>	100
1) Faktor pendukung.....	100
2) Faktor penghambat.....	101
C. Pembahasan.....	104
BAB V. PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	130

BAGAN DAN TABEL

Tabel

Tabel 1. Acuan petugas layanan.....	3
Tabel 2. Pergeseran paradigma model pelayanan publik.....	19
Tabel 3. Wilayah kerja Samsat Kabupaten Lamongan.....	65
Tabel 4. Daftar Biaya STNK,BPKB,TNKB.....	68
Tabel 5. Daftar Biaya SWDKLLJ.....	70
Tabel 6. Pelayanan Rata-rata setiap hari.....	78
Tabel 7. Data Kendaraan Bermotor.....	79
Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	80

Bagan

Bagan 1. Segitiga pelayanan publik.....	33
Bagan 2. Pedoman tata laksana.....	61
Bagan 3. Struktur organisasi.....	63