

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAKSI .....	ii
SURAT IJIN PENELITIAN.....	iii
SURAT TANDA PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
CURRICULUM VITAE .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian. ....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Penelitian Terdahulu. ....	7
2.2 Landasan Teori. ....	9
2.2.1 Konsep Inovasi	
2.2.1.1 Defenisi Inovasi. ....	9
2.2.1.2 Jenis-jenis Inovasi Dalam Sektor Publik. ....	9
2.2.1.3 Tujuan Inovasi. ....	10
2.2.1.4 Sumber Inovasi . ....	11
2.2.1.5 Tahapan Inovasi . ....	14
2.2.2 Pendapatan Asli Daerah (PAD) . ....	14
2.2.3 Pajak. ....	15

2.2.4	Asas Hukum Pajak dan Asas Pemungutan Pajak .	16
2.2.5	Pajak Daerah .	16
2.2.6	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .	17
2.2.6.1	Pengertian.	17
2.2.6.2	Pengaturan PKB .	18
2.2.7	Tunggakan Pajak.	24
2.2.8	Reformasi Perpajakan.....	25
2.2.9	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) .....	26
2.2.10	Pelayanan Publik.....	26
2.2.11	Peraturan Gubernur Jawa Timur No.8 Tahun 2017.....	27
2.2.12	Model Teori.....	29
2.3	Kerangka Pemikiran. ....	30

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Peubah dan Pengukuran.....	31
3.3	Populasi dan Sample.....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5	Metode Analisis Data.....	35

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Penyajian Data	
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	37
4.1.2	Struktur Organisasi UPT BAPEDA Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota.....	38
4.1.3	Deskripsi Responden Penelitian.....	38
4.1.4	Deskripsi Peubah Penelitian.....	40
4.1.4.1	Diskripsi peubah Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik.....	41

4.2 Analisis Data dan Interpretasi	
4.2.1 Analisis Data.....	44
4.2.1.1 Uji Validitas.....	45
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.2.2 Perbandingan anggaran PKB dan PAD sebelum dan sesudah inovasi.....	48
4.2.3 Intepretasi Data.....	49
 BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63