

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.x
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.i
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran	7
1) Tinjauan Pustaka	7
2) Kerangka Konsep	13
F. Hipotesis	14
G. Metode Penelitian	14
1) Jenis Penelitian.....	14
2) Sifat Penelitian	14
3) Data dan Sumber Data	15
4) Teknik Pengumpulan Data	15
5) Populasi dan Sampel Penelitian	16
6) Analisis Data	17
BAB II TINJAUAN TEORITIS TERHADAP IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBUATAN BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR.....	19

A.	Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik	19
1)	Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2)	Dasar Hukum Pelayanan Publik	20
B.	Pengertian dan Dasar Hukum Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor	27
1)	Pengertian Buku Pemilik Kendaraan Bermotor	27
2)	Dasar Hukum Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.....	28
C.	Syarat dan Prosedur Dalam Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Berdasarkan Ketentuan Standar Operasional Prosedur Yang Berlaku.....	30
BAB III	ANALISIS PEMBUATAN BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR.....	34
A.	Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pelayanan Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor di Samsat Ngabang, Kabupaten Landak	34
B.	Upaya Yang Dilakukan Oleh SAMSAT Ngabang Dalam Pelayanan Pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor	46
C.	Pembuktian Hipotesis.....	50
BAB IV	PENUTUP.....	52
A.	Kesimpulan.....	52
B.	Saran	53

DAFTAR PUSTAKA