

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimo, 2014, *Prosedur Penelitian*, Bandung: Angkasa.
- Albrow, Martin. 2009. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Agus Dwiyanto, 2012, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Armida S. Alisjahbana 2012. Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX.
- Brotodihardjo. R. Santoso, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Beetham, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 2006. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan sosial di Indonesia*, Surakarta : Hapsara.
- Gaspersz Vincent, 2013. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global.*, Gramedia Jakarta
- Gaspersz Vincent, 2014. *Manajemen Bisnis total “Managemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total”*. Gramedia Jakarta.
- Gaspersz, V., 2014, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. SP, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Iron, Ken, 2004, *Managing Services Companies : Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing.
- Juran. J.m., 199., Merancang Mutu baku “Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa”. Buku ke 1., *Seri Manajemen Pusat Pengembangan Manajemen*. Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Alih Bahasa: A.B.Susanto, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_, 2014, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9 th Edition, New Jersey: Prentice-Hall.

- \_\_\_\_\_, 2004, Prinsip- prinsip Pemasaran, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lane, Jane-Erik, 2005, *The Public Sector : Concepts, Models and Approaches*, Sage Publications, London.
- Moenir, H.A.S., 2012, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kendampuly, jay 2015., “Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beyond Customer “*Journal of Total Quality Management*, 9, (6)
- Kristiadi. J.B. 1993. Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik Jakarta; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – UI.
- \_\_\_\_\_, 1998. Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XXI. Bandung ; FISIP – UNPAD.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2012. Etika Administrasi Negara. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik . Jakarta.
- Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.
- Moenir. H. A. S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 2012, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Osborne, David dan P. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison–Wesley.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

- Republik Indonesia, 2004. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia, 2009. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Robbins, S.P., 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Suwaidan. Thariq M. As dan Basyarahil, Faisahal Umar, 2015, *Melahirkan Pemimpin Masa Depan*, Terjemahan M. Habiburrahim, Jakarta: Gema Insani.
- Tjahjono, Achmad & M. Fakhrie Husein. 2015, *Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chanra, 2015, *Service: Quality Satisfacton*,.
- Soetopo, 2009, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta ; LP3ES.
- Sinambela, Lijan poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Supranto, 2007, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2007. *Perseptif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.
- Tjiptono, Fandi, 2007, *Strategi Pemasaran*, ANDI, Yogyakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro 2010, *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tandra, Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Widodo, Joko, 2011, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2012, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality dalam Journal of Retailing, Spring.*

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2010, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 2012. *Service Marketing*. Mc Grow Hill International Editions.



**LAMPIRAN : KUESIONER TENTANG PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PAJAK DAERAH PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

<b>I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b> <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		Diisi Oleh Petugas
Hasil Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	.....tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah                      4. D1 – D3 – D4 2. SLTP                                      5. S-1 3. STLTA                                      6. S-2 KeAtas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri                      4. Pejabat / 2. Pegawai Swasta                      Mahasiswa 3. Wiraswasta/Usahawan              5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PAJAK DAERAH  
PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN  
DAN ASET DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P *)</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak serius b. Kurang serius c. Serius d. Sangat serius</p>		<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. tidak sopan dan ramah b. kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas</p>		<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan</p> <p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar</p>

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak disiplin</li> <li>Kurang disiplin</li> <li>Disiplin</li> <li>Sangat disiplin</li> </ol>		<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>selalu tidak serius</li> <li>kadang kadang serius</li> <li>banyak sesuainya</li> <li>selalu sesuai</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak bertanggungjawab</li> <li>Kurang bertanggung jawab</li> <li>Bertanggung jawab</li> <li>Sangat bertanggungjawab</li> </ol>		<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Selalu tidak tepat</li> <li>Kadang-kadang tepat</li> <li>Banyak tepatnya</li> <li>Selalu tepat</li> </ol>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak mampu</li> <li>Kurang mampu</li> <li>Mampu</li> <li>Sangat mampu</li> </ol>		<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tidak nyaman</li> <li>kurang nyaman</li> <li>nyaman</li> <li>sangat nyaman</li> </ol>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak cepat</li> <li>Kurang cepat</li> <li>Cepat</li> <li>Sangat cepat</li> </ol>		<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak aman</li> <li>Kurang aman</li> <li>Aman</li> <li>Sangat aman</li> </ol>

## DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nasution, Mulia, 2000, *Manajemen Personalia, Aplikasi Dalam Perusahaan*, Jakarta: Djambatan.
- Nitisemito, Alex.S, 2001, *Manajemen Personalia: Manajemen sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pandiangan. Liberty, 2002, *Pemahaman Praktis Undang-Undang Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empa.
- Payne, Adrian, 2000, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_, 2001, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Waluyo, Minto, 2009, *Psikologi Teknik Industri*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Winardi, J, 2002, *Motivasi dan Pemoivasian Dalam Manajemen*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Yazid, 2009, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Fak. Ekonomi UII.
- Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim*, 3 rd Ed., New York: Mc Graw Hill.