

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Istianto B, 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Sabaruddin, A. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Sistem Administrasi Negara republik indonesia ( SANRI ). Pengantar Statistik* Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sudjono, A. 2010. *Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta Edisi ke - 17

Sugiyono, 2016 *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta Edisi ke 20

Sztompka, P. 2004. *Sosiologi Perubahan Sosial*. Bandung : Prenada Media Grup

Tjiptono, F. 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

### PERATURAN dan UNDANG – UNDANG :

KEPUTUSAN MENPAN No. 63/ KEP/M. PAN/ 7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

KEP/25/M.PAN/2004 TENTANG dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS),

### INTERNET :

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas>. Diakses Pada 20 Oktober 2016

<http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/pengertian-kualitas-produk.html>.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/masyarakat> Diakses pada 1 Maret 2017

**JURNAL :**

Prianggono, J. dan Manupputy, D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) di Kantor SAMSAT Salik Papan. Jurnal Makna. volume 1. Nomor 2 September 2010 – Februari 2011 5-9. Diakses pada 18 Oktober 2016

Sumardi T H, 2004 Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor bersama SAMSAT Kabupaten Wonosobo: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro 2004 Diakses pada 20 Oktober 2016





Masyarakat sedang mengantri di loket 1 Pendaftaran dan Penetapan



Masyarakat sedang mengantri diloket 2 Pembayaran dan Penyerahan



Masyarakat sedang mengantri di loket pelayanan BPKB( Buku Pemilik Kendaraann

Bermotor



Dokumentasi tentang Mekanisme cek fisik kendaraan bermotor



Dokumentasi tentang Cek Fisik Kendaraan Bermotor Sedang Berlangsung



Dokumentasi tentang Cek Nomor Mesin sebagai proses cek fisik kendaraan bermotor



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA**  
**BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH**  
**UPT SAMSAT MEDAN SELATAN**

Jalan Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. (061) 42771117 Fax. (061) 42771117  
MEDAN - 20147

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 074 / 431 / UPTMS/2017

Berdasarkan Surat Kepala Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat dan Selatan No. 074/1455/UPTMS/2016 tanggal 21 Desember 2016 tentang Izin Melakukan kumpulan Data (Riset) di Kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT Samsat dan Selatan maka diterangkan bahwa :

Nama : Rimtama Rimbun Tamba  
NIM : 138520017  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tempat Magang : Kantor BPPRD PROVSU UPT Samsat Medan Selatan  
Alamat : Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. 061-7867776 – 7865586  
Medan – 20147

Telah selesai melakukan Pengumpulan Data (Riset) di Kantor Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah UPT Samsat Medan Selatan.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Maret 2017

A.n KEPALA UPT SAMSAT BPPRD PROVSU  
MEDAN SELATAN



# PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MEDAN AREA

Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate

Telp. (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7368012 Medan 20223

## SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM BUKU PERPUSTAKAAN

No. : 0127/IV/BP/PUMA/2017

Surat keterangan di bawah ini Kepala Perpustakaan Universitas Medan Area Menerangkan bahwa :


Nama : Rimtama R. Tamba  
No. Stambuk : 138520017  
Jurusan : Administrasi Publik  
Fakultas : Isipol

telah bebas pinjam bahan pustaka dari Perpustakaan Universitas Medan Area, dan telah bebas biaya  
pustaka.

Surat keterangan ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana  
diperlukan.

Surat Keterangan  
Perpustakaan,  
Universitas  
Medan Area,  
Medan, MT

Medan, 10-April-2017  
Bidang Sirkulasi,

  
Dwi Ginanty, S.Sos



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sel Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

mor : 824 /FIS.2/01.10/XII/2016  
mp : -  
Il : Pengambilan Data/Riset

19 Desember 2016

Ka. Samsat Medan  
dan Selatan

Yang hormat,

Sama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan empatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Rimtama Rimbun Tamba  
N P M : 138520017  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Samsat Medan Selatan, dengan Skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan STNK (Surat Tanda Nomor Jaraan) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor SAMSAT Medan Selatan**"

Kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Sehubungan dengan hal tersebut kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Drs. Indra Muda, MAP



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
**DINAS PENDAPATAN**  
UPT MEDAN SELATAN

Jalan Sisingamangaraja Km. 5.5 Tel. 7867776 - 7865586

MEDAN - 20147

Medan, 21 Desember 2016

No : 074/1485/UPTMS/2016

Lamp :

Sifat : -

Perihal : Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth,

Sdr. Wakil Dekan Bidang Akademik

Universitas Medan Area

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di-

Tempat

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 824/FIS.2/01.10/XII/2016 tanggal 19 Desember 2016

Perihal Pengambilan Data/Riset, dengan ini kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan dan

menyetujui Permohonan Pengambilan Data/Riset di Kantor UPT. Medan Selatan guna untuk syara

akademik. Atas nama :

Nama : Rimtama Rimbun Tamba

NPM : 138520017

Program Studi : Administrasi Publik

Demikian Kami sampaikan, untuk urusan selanjutnya.

Medan, 21 Desember 2016

A.n KEPALA UPT DIPENDA PROVSU

DINAS PENDAPATAN

UPT. MEDAN SELATAN

INDRANINGRAT, S.SOS

NIP.196710041990032002

WATERA

WATERA

WATERA