

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2002. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabetha
- Budiarjo, 2004. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Gramedia
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Danim. S. 1997. *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Melayu. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gunung
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kasmir. 2005. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nitesemito, Alex. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Nugroho, Riant D. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Pegawai Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta. Incis
- Sinambela. Poltak Lijan dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Subarsono. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo
- Suit, Jusuf. Almasdi. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Syafie, Kencana Inu. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Reflika Aditama
- Tjiptono Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Kualitas Jasa Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta: Andi
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku Kita

Jurnal

Kasim, Azhar, Etika Dalam Administrasi Publik: Salah Satu Strategi Utama Memerangi KKN, *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*, FISIP UI. Nomor. 02/Vol X/Mei/2002, Jakarta

Lubis, M. Saleh. 2010. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi pada Arumas Hotel Lubuk Sikaping*”. Sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Yayasan Pendidikan Pasaman (YAPPAS). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol 1, No 2, (Mei 2013), Hal: 77-85





**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. 7366878 FAK. 710168 Medan  
20223 E-Mail uma 001 @indosat Net id

Nomor : SS /F.5/I.2.b/2015  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

31 Oktober 2015

Yth, Ka. Samsat Subuhuan  
Kabupaten Padang Lawas

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Ahmad Yani Nasution  
N P M : 118520004  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin yaitu Kantor Samsat Sibuhuan, dengan Skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor Samsat Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan 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 yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak pimpin

Demikian kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n.Dekan



Angsten Agnel Lubis, SH, M.Hum  
Wakil Dekan Bidang Akademik

CC : File,-



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
**DINAS PENDAPATAN**  
**UPT SIBUHUAN**

Jalan K.H. Dewantara No. 31 Sibuhuan Telp. (0636) 421913  
PADANG LAWAS

Nomor : 78/031/UPT/SBH/II/2016  
Lampiran : -  
Perihal : Telah Selesai Melakukan Penelitian

Sibuhuan 5 Februari 2016  
Kepada Yth.  
Dekan Universitas Medan Area  
di  
Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nuraini, S.Sos  
Jabatan : Bendahara Penerimaan  
Alamat kantor : Jl. K.H. Dewantara No.31 Sibuhuan.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Ahmad Yani Nasution  
NPM : 11. 852.0004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

adalah benar telah melaksanakan Riset/penelitian dan pengambilan data untuk penyusunan Skripsi di kantor SAMSAT Sibuhuan Kab. Padang Lawas. Dengan judul: Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di kantor SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, terimakasih

Dikeluarkan di : Sibuhuan  
Tanggal : 5 Februari 2016



NIP. 19731231 200701 2 026