

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurracman, Oemi. 2000. *Dasar-dasar Publik Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Abdurahman, Arifin. 2003. *Human Relations untuk manajemen*. Jakarta: Ichtiar Baru
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.
- Affendy, Ucyana, Onong. 2000, *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung: Mandar Maju
- Gitosudarmo, Indriyo. 2001. *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Handayani, Soewarno. 2000. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manaiemen*. Jakarta: CV Hajimasagung.
- Handoko, Hani T. 1999. *Manajemen*. Jogjakarta: BPFE.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Bimbingan Menulis Skripsi-Thesis*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan UGM.
- Juhana W. 2001. *Pelayanan Prima*. Bandung: Armico.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marzuki. 2000. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE.
- Nazir, Moh. 2001. *Metodologi Penelitian*., Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian, P. Sondang. 2003. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta : Gunung Agung.
- Surakhmad, Winarno. 2000. *Metode Penelitian Ilmiah Dasar-dasar Penelitian Teknik*., Bandung: Alumni.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2001. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3S.
- Stoner A.F. James. 1994. *Manajemen*. Jakarta: Intermedia.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*., Bandung: Alfabeta.
- Supriatna. 2002. *Pelayanan Masyarakat*, Jokyakarta : BPFE

**Jurnal :**

N.A. Dwi Putri, 2018, Efektivitas layanan SAMSAT di Kota Tanjung Pinang yang telah dilakukan

Renaldy, 2018, Efektivitas Pelayanan SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari

Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono, Jurnal Efektivitas Pelayanan aparatur SAMSAT Kota Batu (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Batu) Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang.

Cahyadi, I.M.W dan Jati,I.K., 2015 Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajaka berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

**Undang-undang dan Dokumen :**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.

LAN RI, 1997. *Sistem Administrasi Negara Republi Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.