**DAFTAR PUSTAKA**

**Sumber Buku :**

Achdiat, dan Sumiati, Imas, 2014, Pedoman Menyusun Skripsi, Bandung:

Jurusan Imu Administrasi Negara dan Laboratorium Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Afifuddin dan Beni Ahmad Saebeni. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif Bandung : CV Pustaka Setia

Atmosudirdjo, Prajudi, 1999, Teori Organisasi*,* Jakarta : STIA-LAN RI

Creswell,John W, 1998, *Qualitative Inquiry and Research Design*, Choosing Among Five Traditions. California : Sage Publication. Hal 65

Dimock, M.E., 1960, *Public Administration*, N.Y: Kunig, L.W. Rinehart & Co

Gie, The Liang, 1998, *Ensiklopedia Administrasi,* Jakarta : Gunung Agung

Gronross, Christian, 1990, *Service Management and Marketing* : *Managing the Moments of Truth in Service Competition*, Singapore : Maxwell Macmillan

Handayaningrat, Soewarno, 1980, Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen, Jakarta : CV. Haji Mas Agung

Hasibuan, Malayu. 1996, Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah, Jakarta: PT. Gunung Agung

Hasibuan, Malayu, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara

Heady, Farrel,1991, *Public Administration A Comparative Perspective, Fourth Edition,* New York : Marcel Dekker Inc.

Husein, Umar,2005, Evaluasi Kinerja Perusahaan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Jum Anggriani, 2012, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Keban, Yeremias.T, 2004, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu, Yogyakarta: PT. Gava Media

Kotler, Philip, 2003, *Leading Change*, Harvard Bussines School Press

Koontz, Harold and Heinz Weihrich, 1993, *Management : A Global Perspektif*, Singapore : McGraw-Hill.Inc

LAN RI, 2004, Jakarta : CV. Raga Meulaba

Mahmudi, 2007, Manajemen Kinerja Sektor Publik*,* Yogyakarta : UPP STIM YKPN

Muchlas, Makmur, 2008, Perilaku Organisasi, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Mustofadigjaja,1998,Meningkatkan Partisipasi, Daya Saing, dan Kemitraan:Dinamika Ekonomi Politik dan Tantangan Manajemen Pembangunan Masa Depan, Makasar : Pascasarjana Universitas Hasanuddin

Moenir, 2003, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara

Nasution, Prof. Dr. S. 2003, Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif, Bandung : Tarsito.

Nawawi, H. Hadari, 1994,*Public Administration,* Cetakan ke-4, Jakarta: Erlangga.

Newman, William H., 1963, *Administrative Action*. *The technique of organization and management.* (Second Edition), Prentice Hall Inc.

Pfiffner, J.M. & Prethus, R.V., 1947, *Public Administration*. (Fourth Edition), The Ronald Press Co.

Pamudji, S., 1989, Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia, Jakarta: Bina Aksara

Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Bandung :Alfabeta

Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik, 2005, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*,* Yogyakarta : Pustaka Belajar

Satibi, Iwan, 2011, Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi, Bandung: CEPLAS

Satibi, Iwan, 2012, Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik, Bandung: UNPRAS PRESS

Syafii, Inu Kencana, 1999, Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta

Sampara, Lukman, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press

Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju

Soemardjan, Selo, 1984, *Setangkai Bunga Sosiologi*, Jakarta : FE Universitas Indonesia

Stoner, J.A.F. 1982, *Management*, Englewood Clifs, NJ : Prentice­-HALL

Siagian, Sondang., 1977, Filsafat Administrasi, Cetakan ke-5, Jakarta:

PT.Gunung Agung.

Simon, Herbert A., 1958, *Public Administration,*  N.Y : Afred A.Kompt Co

Stoner, J.A.F. 1982, *Management*, Englewood Clifs, NJ : Prentice­-HALL

Terry, George, R., 1993, Prinsip-Prinsip Manajemen*,* Penerjemah : J.Smith. D.F.M, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Thoha, Miftah, 2010, Perspektif Perilaku Birokrasi, Jakarta: Rajawali Press

Tjiptono, Fandy, 2005, Prinsip-Prinsip *Quality Servic*e, Yogyakarta: ANDI OFFSET

White, L.D., 1958, *Introduction to the study of Public Administration*, Cetakan ke-4, the Mc. Millan New York

Zeithml, Valerie A.: Parasuraman A., and Barry Leonard L., 1990, *Delivering Quality of Service* : Balancing Customer Perception and Expectation. New York : The Free Press

**Dokumen :**

Profile Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang

Data Rancangan Strategi Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang

Data Rencana Kerja Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang

Kepmenpan No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Distribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Yogyakarta : Jogya Bangkit Publisher

Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Subang.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota) Jakarta : Sinar Grafika

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Pajak Daerah untuk Jenis Pungut Pajak dalam Pencapaian Peningkatan Pendapatan Asli Daerah

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 1998 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Cabang Pelayanan Pendapatan, ditetapkannya 34 kantor cabang di setiap Kabupaten/Kotamadya.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Daerah Jawa Barat Nomor 14 Tagun 2011 Tentang Retribusi Daerah

Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 53 Tahun 2001 Tentang Tugas, Pokok, Fungsi, dan Rincian Tugas Unit Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

**Media Elektronik**

[www.bapenda.jabarprov.go.id](http://www.bapenda.jabarprov.go.id)

[www.artikel-untukku/info-unit-pelayanan-mobil-samsat-keliling-untukku.html](http://www.artikel-untukku/info-unit-pelayanan-mobil-samsat-keliling-untukku.html)

[www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com)

www. berbagiinfo: partisipasi masyarakat.co.id

**Lampiran III :**

**DOKUMENTASI PELAYANAN SAMSAT KELILING**



****

Gambar 1 adalah Gapura depan SAMSAT Subang Gambar 2 adalah Gedung Kantor SAMSAT Subang





Gambar 3 adalah Pintu utama SAMSAT Subang Gambar 4 adalah Loket Pembayaran PKB SAMSAT Subang

****

Gambar 6 adalah Ruang tunggu wajib pajak Gambar 7 adalah Mobil Pelayanan



Gambar 8 Kerjasama dan Koordinasi

dengan mitra layanan lainnya Gambar 9 Proses Pembayaran PKB



Gambar 10

Kerjasama pelaksanaan pelayanan SAMSAT Keliling dengan salah satu



Gambar 11

Peralatan dan perlengkapan pelayanan SAMSAT Keliling Gambar 12

Petugas pelayanan sedang operasional pelayanan