

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. 2003. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Argyris, Chris. 1968. *Organizational Effectiveness*. Dalam David L Sill S (Ed). International Encyclopedia of Social Science. New York: The Maximilian Company and the free press
- Bacharach, S. B., & Bamberger, P. A. 2007. *Organizational context and post-event distress: 9/11 and the New York City Firefighters*. *Academy of Management Journal*, 50, 849-868.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Cianni, Mary, dan Donna Wnuck. 1997. *Individual Growth and Team Enhancement: Moving Toward a New Model of Career Development*. *Academy of Management Executive*. Vol 11, No.1, 1997
- Criblin, J. 1982. *Leadership Strategies for Organizations Effectiveness*. New York: Amacom
- Depdikbud. 1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Goodwin, Cliff, B., & Griffith, D. B.. 2008. *Supervisor's Survival Kit Eleventh Edition*. Columbus: Upper Saddle River
- Edelmann. R.J. 1997. *Konflik Interpersonal Di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanisius
- Esterberg, Kristin. 2002. *Qualitative Methods In Social Research*. New York: Mc Graw Hill
- Feldmann. 1949. *De overheidsmiddelen van Indonesia*. Leiden: Stenfert Kroese
- Georgepoulos, Basil S dan Tannenbaum, Arnold S. 1969. *A Study of Organizational Effectiveness*. Dalam Amitai Etzioni (Ed), *Reading on Capability for Development*. New York: United Nations
- Georgepoulos, Basil S dan Tannenbaum, Arnold S. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Gibson, Ivancehich dan Donnelly. 1987. *Organisasi Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga
- Gibson, Ivanevich dan Donnelly. 1995. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses. Edisi ke-5*. Jakarta: Erlangga
- Gibson, Ivanevich dan Donnelly. 1996. *Organisasi, Perilaku Struktur Proses. Jilid 1 edisi Kedelapan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara

- Gibson, Ivancevich dan Donnelly. 1997. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga
- Goldhaber, Gerald M dan George Barnett. 1995. *Handbook Of Organizational Communication 2nd printing*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Co
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ke tiga belas)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasniati & Baharuddin. Modul mata kuliah 2011. *Teori Organisasi*. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Hendricks, William. 1996. *Bagaimana Mengelola Konflik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 1986. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru
- J. A. F. Stoner, & R. E. Freeman. 1994. *Manajemen Jilid 2 Ed. V (Alih Bahasa: Wilhelmus W. Bakowatun & Benyamin Mola)*. Jakarta: Erlangga
- Koontz, Harold. 1989. *Manajemen Jilid II Edisi 8*. Jakarta: Erlangga
- Lacey, Karen. & Pritchett, Ellen. 2003. *Nutrition Care Process and Model: ADA adopts road map to quality care and outcomes management*. J Am Diet Assoc, 103 (8): 1061
- Liberty, Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lubis, Hari & Martani Huseini. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia
- Lubis, Hari & Martani Huseini. 2007. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi

- Moenir, H. A. S. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moekijat. 1993. *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju
- Muhammad, Arni. 1995. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, Arni. 2004. *Komunikasi Organisasi Edisi I Cetakan 6*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi Edisi 1 Cetakan 10*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nanus, Burt. 2001. *Kepemimpinan Visioner : Menciptakan Kesadaran akan Arah dan Tujuan di dalam Organisasi Cet.I. (Alih bahasa : Frederik)*. Jakarta : PT Prehallindo
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Nawawi, Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nazir, Mohammad. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Okediji, A. A., Etuk, A., & Nnedum, O. A. U. 2011. *Influence of perceived co-worker involvement and supervisory support on job satisfaction*. IFE Psychologia: An International Journal, 19(2), 28–42
- Owens, Robert G. 1991. *Organizational Behavior in Education (4th Ed)*. USA: Allyn & Bacon
- Pasolong, Harbani. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Makassar: Lembaga Penerbitan Universitas Hasanuddin
- Pradiansyah, A. 1999. *Menciptakan Komunikasi dan Sistem SDM yang Terpadu: Upaya Mewujudkan Hubungan Industrial yang Harmonis*, Manajemen Usahawan Indonesia , XXVIII (2): 7-11
- R. L. Daft. 2003. *Manajemen Jilid 2 (Alih Bahasa : Emil Salim & Imán Karmawan)*. Jakarta : Erlangga
- Reksohadiprodjo, Sukanto. 1999. *Dasar–dasar Manajemen, Edisi Kedua*. Yogyakarta : BPF
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa Jusuf Udaya. Jakarta: Arcan
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II)*. Jakarta: Prehallindo

- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8*. Jakarta: Prenhallindo
- Robert L. Clitrap. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Selemba Empat
- Rochmat, Soemitro. 1990. *Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung: Eresco
- Roestiyah. 2008. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Seligman, Edwin Robert Anderson. 1925. *Essays in Taxation*. New York, London: Macmillan
- Siegel, Gary & Helene Ramanauskas-Marconi. 1989. *Behavioral Accounting*. SouthWestern: Publishing Co
- Smeets, M.J.H. 1951. *De Economische Betekenis der Belastingen*. Amsterdam: L.J. Veen
- Smith, J.M., 1985. *Chemical Engineering Kinetics, 5th ed*. Singapore: McGraw-Hill Book Company
- Suratman. 2014. *Konflik dan Efektivitas Organisasi: Teori, Konsep dan Aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Soemahamidjaja, Soeparman.1964. *Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong*. Bandung: Universitas Padjajaran
- Sondang P. Siagian. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Syafiie, Inu Kencana dan Welasari. 2015. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugihartyanti, Lilis. 2018. *Efektivitas proses pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kabupaten Sidenreng Rappang*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutanto, Eddy Madiono dan Stefanus, Tommy dan Saputra, Shelvieana. 2010. *Analisis Pemasaran dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT PALMA ABADI SENTOSA di Palangka Raya*. Volume

- 1, No. 2. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Universitas Kristen Petra
- Taylor, Philip E. 1984. *The Economics of Public Finance*. New York: John Wiley & Sons
- The Liang Gie. 2000. *Kamus Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo, dan Wirawan B. Ilyas. 2003. *Perpajakan Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju
- Widhiatuti, Desak. 2016. *Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Polewali Mandar*. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin
- Winardi. 1994. *Manajemen Konflik Perubahan dan Pengembangan*. Bandung: Mandar Maju
- Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi Cetakan kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Ying-Pin Yeh. 2014. *Exploring the impacts of employee advocacy on job satisfaction and organizational commitment: Case of Taiwanese airlines*. *Journal of Air Transport Management*, Volume 36 (C). 94-100
- Yuliartini, Putu Intan. & Supadmi. 2015. *Efektivitas Pemungutan Pajak Hotel Dan Restoran Pada Pemerintah Daerah Kota Denpasar*. e-jurnal Akuntansi, Volume 10, No 02. 489-502

Peraturan Perundang-Undangan

- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 10 Tahun 1968 tentang Penyerahan Pungutan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor kepada Pemerintah Daerah Tingkat I
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Tempat dan Tanggal Lahir : Parepare, 05 November 1998
Alamat : Jl. Batua Raya 9 (Perumahan Griya Batua Sejahtera)
Nomor Telepon : 081241546277
Nama Orang Tua
Ayah : Jusmiarto, SE, M.Adm.Pemb
Ibu : Hj. Nurmi Nur, SE (Almh)

Riwayat Pendidikan Formal :

SD : SDN 4 Parepare
SMP : SMPN 2 Parepare
SMA : SMAN 1 Parepare



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN (UPT) WILAYAH PAREPARE
Jalan. Jend. Sudirman No. 95 Telp/Fax. (0421) 21353 Parepare

SURAT KETERANGAN

No: 800/403/XII/PR/Bapenda/2020

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ir. ASRUDDIN, MM
NIP : 19671111 199803 1 008
Pangkat/Gol : Pembina Tk.I, IV/b
Jabatan : Kepala UPT Pendapatan SAMSAT Wilayah Parepare

Menerangkan dengan Sesungguhnya bahwa :

Nama : ANDI RISKAMALIA NOVIANTI PUTRI
NIM : E011171503
Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Kantor UPT Samsat Wilayah Parepare sejak bulan November sampai dengan 22 Desember dengan Judul " EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH PAREPARE"

Demikian Surat Keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 23 Desember 2020
Kepala UPT Pendapatan Wilayah Parepare

Ir. ASRUDDIN, MM
Pangkat / Pembina Tk.I, IV/b
NIP. 19671111 199803 1 008



SRN IP0000604

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23394 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 616/IP/DPM-PTSP/12/2020

- Desar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA

NAMA : **ANDI RISKA AMALIA NOVIANTI PUTRI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Jurusan : **ADMINISTRASI NEGARA**

ALAMAT : **JL. PADAT KARYA NO.10 LAPADDE PAREPARE**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN SISTEM ADMINISTRASI MANUGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN SISTEM ADMINISTRASI MANUGGAL SATU ATAP (SAMSAT)**

LAMA PENELITIAN : **26 November 2020 s.d 26 Desember 2020**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**

Pada Tanggal : **10 Desember 2020**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**



Hj. ANDI RUSIA, SH.MH

Pangkat : **Pembina Utama Muda, (IV/c)**

NIP : **19620915 198101 2 001**



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 8860/S.01/PTSP/2020
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Walikota Parepare

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 8208/UN4.8.1/PT.01.00/2020 tanggal 14 November 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : ANDI RISKHA AMALIA NOVIANTI PUTRI
Nomor Pokok : E011171503
Program Studi : Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul:

" EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGKAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH PAREPARE "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 26 November s/d 26 Desember 2020

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *barcode*.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 26 November 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADINAS, S.Sos., M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. Peringgal.

SIMAP PTSP 25-11-2020



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231









