

## Daftar Pustaka

### Buku

Hamidi .2005.*metode penelitian kualitatif*. Malang:UMM press.

J.Moleong, Lexy.2009.*Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*. PT RemajaRosdakarya, Bandung.

Nasution, 2003.*Penelitian naturalistik kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Kusek. (2004). Ten Steps to a result based monitoring and evaluation. In T. W. Bank, *Ten Steps to a result based monitoring and evaluation*. Wasington.D.C: The World Bank.

Ratminto, d. A. (2013). *Manajemen Pelayanan (pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen's Charterz dan standart pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

ziorvogel, H. &. (2008). Besic Consept in Monitoring and Evaluation The Publick Service commision. In *Besic Consept in Monitoring and Evaluation The Publick Service commision*. comision house.

### Jurnal

Anggitayudha, T. A. (2014). EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SURABAYA TIMUR (STUDI PADA SAMSAT CORNER GALAXY MALL SURABAYA). *Publika*, 2(2).

Denhard, D. &. (2003). The New publick Service: An Approach To Reform. *International Review of Publik Administration*. Vol 8 No 1.

Hidayat, R. (2016). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan STNK dalam Rangka Pelaksanaan Program Quick Wins Dikantor Bersama Sistem Administrasi Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Melawi*. *Jurnal NESTOR Magister Hukum*, 3.

Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 15(1), 68-78.

Kasim, A., & Fathurahman, H. (2012). *Analysis on Mobile Samsat's Public Service Quality. BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan*

*Organisasi*, 18(1).

Sunarya, A. (2016). REFORMASI BIROKRASI ADMINISTRASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS MOBILE TECHNOLOGY DI KANTOR BERSAMA SAMSAT PROVINSI JAWA TIMUR. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).

Tyastomo, H. (2010). *Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Drive Thru Dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surakarta* .

Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor roda Dua Di Kabupaten Pemekasan* . *InFestasi*, 9(2), 137-146.

### **Undang-undang**

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

### **Website**

<http://dppka.jogjaprovo.go.id> (diakses Kamis 5 Oktober 2017)

## Lampiran

### Daftar Pertanyaan

Daftar Panduan Wawancara Untuk Kepala TU KPPD Bantul sebagai pelaksana program Layanan Drive Thru :

1. Apa itu Samsat Drive Thru yang terdapat di Samsat Bersama Kabupaten Bantul?
2. Apa tujuan dari layanan Drive Thru dan apakah telah berjalan sesuai dengan tujuan dari layanan tersebut?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan KPPD Bantul agar program tersebut berjalan sesuai dengan tujuan?
4. Bagaimanakah proses pelaksanaan layanan Drive thru tersebut?
5. Darimanakah Sumber pendanaan pelaksanaan Samsat Drive Thru? Dan bagaimana pengalokasian dana nya? Berapakah dana untuk pengadaan peralatan yang dibutuhkan?
6. Dimanakah letak perbedaan layanan samsat drive thru dengan program unggulan lain nya terkait pembayaran pajak?
7. Berdasarkan wawancara sebelumnya dengan bapak efendy mengatakan bahwa terdapat 4 komponen yang berperan dalam pelaksanaannya yaitu KEPOLISIAN, KOREKTOR, JASARAHARJA, DAN BPD bagaimana peran dari komponen-komponen tersebut?

8. Apa saja Faktor yang mempengaruhi efektifitas dari layanan ini?
9. Apa saja Faktor yang menghambat dari layanan ini?
10. Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai sesuai target dari tujuan layanan ini?
11. Apakah para pelaksana sudah menjalankan tugas nya secara professional dan sesuai sop yang berlaku?