

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah. 2015. Manajemen transportasi dalam kajian dan teori. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Agus Dwiyanto, 2020, Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Ahmad. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- AS, A. N., Warjio, W., & Suryadi, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Upt Medan Selatan. Jurnal Administrasi Publik : Public
- Badudu, 2021, Kamus Hukum ekonomi, Jakarta: ELIPS.
- Basir, H., Kunci, K., Pelayanan, K., Bermotor, P. K., Administrasi, S., & Atap, M. S. (2014). KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP ( SAMSAT ) WILAYAH GOWA kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa yang dilihat dari indikator tangibles , reliability , responsiveness , assurance , dan empathy . Sedangkan faktor pendukung dan faktor pengham. 1–13.
- Bob Julius Onggo. 2024. Cyber Public Relations. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Boediono, 2013. Ekonomi Makro, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Budiono. (2022). Analisis Laporan Keuangan (Konsep dan Aplikasi), . Yogyakarta: YPK. Darise

- Deda, H. A., Hardianto, W. T., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2018). Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat kota batu. 7(3), 1–5.
- Erliansyah, B., & Yohana, N. (2017). *Manajemen Pengelolaan Cyber Public Relations Dalam Mewujudkan Good Governance Pemerintah Kota Payakumbuh* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Goetsch & Davis S. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Hamdi, A. S. (2022). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF APLIKASI DALAM PENDIDIKAN*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Hardiansyah. 2021 *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan, Malayu. S.P 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hidayat, Dasrun. 2023. *Media Public Relations; Pendekatan Studi Kasus Cyber. Public relations Sebagai Metode Kerja PR Digital*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler. 2015. *Marketing an Introducing* Prentice Hall twelfth edition. England: Pearson Education,
- Kurniawan. 2020. *Pajak Internasional Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia. Indonesia.

Laurena, 2023 "Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya": Studi deskriptif tentang analisis pelayanan prima dengan konsep A6 Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability pada Perpustakaan. Skripsi thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA.

Moenir, 2020. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta.

Moleong, Lexy. 2023. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Jakarta: Remaja.  
Rosda Karya

Pasolong, Harbani. 2019. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2021. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka

Sampara Lukman. 2020. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press

Sembiring, M. 2020. Budaya dan Kinerja Organisasi. Bandung: Penerbit Fokus

Sinambela 2021. Manajemen sumber. Daya manusia edisi revisi. Bogor: In Media.

Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :  
Alfabeta

Suharyanti, S., Widiastuti, T., & Kania, D. (2014). Reformasi Birokrasi Pemerintah dan Penerapan Excellence Theory. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 53-68.

Sumiati. (2022). Pengaruh Motivasi Konsumen , Persepsi Kualitas , Sikap Konsumen , dan Brand Image Pada Keputusan Pembelian Komputer Tablet Apple Ipad Pada Emax Apple Store Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 1(2), 110–123

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi.

Offset, Yogyakarta

Widodo, S. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Perencanaan Strategi,

Isu-Isu Utama dan Globalisasi. Bandung: Manggu Media.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana prosedur yang dilakukan pihak Samsat dalam menyebarkan informasi?
2. Apa saja media cyber yang ada di kantor samsat?
3. Apakah pegawai kantor samsat aktif terkait seluruh kegiatan samsat Kota Bengkulu?
4. Apa yang di fokuskan dari cyber dalam pelayanan yang baik di kantor samsat?
5. Bagaimana cara agar pelayanan cyber ini dikelola dengan baik di kantor samsat?
6. Bagaimana langkah mewujudkan dan memanfaatkan pelayanan cyber yang baik di kantor samsat?
7. Apa saja fokus dari cyber dalam mewujudkan pelayanan yang baik di kantor Samsat ini?



## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221

fisip-ap.umb.ac.id

fisip-ap@umb.ac.id

(0736) 227665

(0736) 26161

Bengkulu, 04 Oktober 2024

Nomor : 141 /DF.7/II.3.AU/C/204  
Lampiran : -  
Perihal : Mohon Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth,  
**Kantor SAMSAT Provinsi Bengkulu**  
Di  
Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dalam rangka menyelesaikan perkuliahan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kepada mahasiswa atas nama :

Nama : **Yeri Putra Irianto**  
NPM : 1870300038  
Program Studi : Administrasi Publik

Diwajibkan membuat skripsi, untuk mendapatkan data penulisan skripsi kepada mahasiswa tersebut diwajibkan melakukan penelitian skripsi yang berjudul "**Analisis Pelayanan Pada Cyber Publik Relation Di Kantor SAMSAT Provinsi Bengkulu**".

Untuk terlaksana dan lancarnya pelaksanaan penelitian serta diperoleh data yang diperlukan, mohon kiranya bapak/ibu berkenan memberi izin penelitian dan pengambilan data serta memberikan arahan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian serta bantuan bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I  
Bidang Akademik  
  
**Rosidin, M.Si**  
NBK. 132 983 373

umb.ac.id  
humas@umb.ac.id  
0822-3546-1991

um bengkulu  
um bengkulu  
um bengkulu

um bengkulu  
umb tv  
Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz



## Samsat Provinsi Bengkulu

Jl. Raden Fatah, NO.30, Sukarami Kecamatan Selebar Kota Bengkulu

Nomor : 193/10/2024  
Lampiran : 1 (satu) berkas

Kepada Yth,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas  
Muhammadiyah  
Bengkulu  
Di-

Hal : Pemberian Izin Untuk  
Penelitian

Tempat

Berdasarkan surat tanggal 05 Oktober 2024 Nomor : 0034-PH/DF.02-UMB/2024, perihal tersebut diatas, maka dengan ini kami tidak keberatan (**memberi izin**) kepada mahasiswa :

Nama : Yeri Putra Irianto  
NPM : 1830700038  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pada Cyber Publik Relation Dikantor Samsat Provinsi Bengkulu

Melakukan Penelitian di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu untuk bahan menyelesaikan Skripsi demikian kami sampaikan atas perhatian diucapkan terima kasih.

Bengkulu, 05 Oktober 2024  
Koordinator Samsat Provinsi Bengkulu





