

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi Rukminto. 2001. *Pemberdayaan, Pembangunan Masyarakat dan Intervensi Komunitas, (Pengantar Pada Pemikiran dan Pendekatan Praktis)*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Ancok, Djameludin. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Hand Out Perkuliahan Manajemen SDM, Yogyakarta MAP UGM*.
- Bryan, C & White, LG. 1982. *Managing Development In The Third World, West View Press, Mc*, diterjemahkan oleh Rustyanto, L 1987. *Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang, Jakarta : LP3ES*.
- Cohen and Uphoff, 1977. *Rural Development Participation. New York : Cornell Univercity*.
- Conyers, Diana. 1991. “ *An Introduction To Social Planning In The Third World* “. By
Jhon Wiley & Sons Ltd, 1984, Terjemahan Drs. Susetyawan, SU : “ Perencanaan Sosial Di Dunia Ketiga : Suatu Pengantar “. Yogyakarta Univercity Press.
- Daha, Khairid. 2002. “ *Kinerja Organisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Pendaftaran Penduduk Kota Samarinda)*”, Tesis, Yogyakarta.
- Darwin, Muhadjir. 1994. *Teori Organisasi Publik, Hand Out Perkuliahan Matrikulasi, Yogyakarta : MAP UGM*.
- Dwiyanto, Agus. 1995. “*Penilaian Organisasi Publik*”. Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 20 Mei.
- Dwiyanto, Agus. 2001. “*Budaya Paternalisme Dalam Birokrasi Pelayanan Publik*”, Policy Brief, Center For Population and Poldy Studies, UGM, Yogyakarta.
- Gibson, dkk. 1992. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses, Jakarta : Erlangga*.
- Handoko, Hany, T. 1984. *Manajemen, Edisi ke II, Yogyakarta : BPFE*.

- Hasibuan, Malayu, S, P. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Haji Masagung.*
- Kartasasmita, Ginandjar. 1997. “*Membangun Sumber Daya Sosial Profesional*”, *Bappenas, Jakarta.*
- Keban, Jere,ias. T. 1995. “*Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*”, *Makalah, Seminar, Sehari, Fisipol UGM, Yogyakarta.*
- Moenir, H. A. S. 2000. *Manajemn Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksra.*
- Moleong. J. Lexy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.*
- Robbins, P. Stephen. 1994 *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi, Jakarta : Arcan (Terjemahan).*
- Stoener, James, A. F. 1986. *Manajemen Jilid 2, Jakarta : Erlangga.*
- Sajogyo. 1986. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Jakarta : PT. Bina Rewa Pariwara (BRP).*
- Sastropetro, Santoso R.A. (1988). *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi dan Sudjana H. D. 1992. Pendidikan Luar Sekolah. Bandung : Nusantara Press.*
- Supriyatna, Tjahya. 2000, *Strategi Pembangunan dan Kemiskinan, Jakarta : Rineka Cipta.*
- Tjokromidjojo, Bintoro. 1974. *Pengantar Administrasi Pembangunan. Jakarta: LP3ES.*

Lampiran:

**KUISIONER PENELITIAN TENTANG EFEKTIVITAS ORGANISASI
UNIT PELAYANAN TEKNIS (UPT) DINAS PENDAPATAN PROVINSI
SUMATERA UTARA BINJAI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK**

Pertanyaan- Pertanyaan:**I. Kepada Para Staf UPT**

1. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap Struktur Organisasi UPT Binjai?
 - 1 Sangat baik
 - 2 Baik
 - 3 Kurang baik
 - 4 Tidak baik

2. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap Penerapan Sistem Kerja di UPT Binjai?
 - 1 Sangat baik
 - 2 Baik
 - 3 Kurang baik
 - 4 Tidak baik

3. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap Hubungan Kerjasama dengan Instansi lain? (Seperti dengan Polri, Jasa Raharja, Bank Sumut)
 - 1 Sangat baik
 - 2 Baik
 - 3 Kurang baik
 - 4 Tidak baik

4. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap Kemampuan Administratif Pegawai pada UPT Binjai?
 - 1 Sangat memuaskan
 - 2 memuaskan
 - 3 Kurang memuaskan

- 4 Tidak memuaskan
5. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap Sistem Pendidikan dan Pelatihan yang dilakukan oleh UPT Binjai?
- 1 Sangat sering
 - 2 Sering
 - 3 Jarang
 - 4 Tidak pernah
6. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap Sistem Perencanaan Kerja pada UPT Binjai?
- 1 Sangat baik
 - 2 Baik
 - 3 Kurang baik
 - 4 Tidak baik
7. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap Penghargaan Atas Prestasi Kerja pegawai pada UPT Binjai?
- 1 Sangat baik
 - 2 Baik
 - 3 Kurang baik
 - 4 Tidak baik
8. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr tentang Kelengkapan Sarana-Prasarana Kerja
- 1 Sangat baik
 - 2 Baik
 - 3 Kurang baik
 - 4 Tidak baik
9. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap Kemampuan Organisasi Mencapai Target yang Ditentukan?
- 1 Sangat baik
 - 2 Baik

- 3 Kurang baik
- 4 Tidak baik

10. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu/Sdr tentang Kemampuan Organisasi Memberikan Pelayan Prima Kepada Masyarakat?

- 1 Sangat baik
- 2 Baik
- 3 Kurang baik
- 4 Tidak baik

II. Kepada para Wajib Pajak

1. Bagaimana Sikap Petugas terhadap Wajib Pajak?

- 1 Sangat baik
- 2 Baik
- 3 Kurang baik
- 4 Tidak baik

2. Bagaimana Waktu Penyelesaian urusan pada UPT Binjai?

- 1 Selalu tepat waktu
- 2 Kadang-kadang saja tepat waktu
- 3 Tidak tepat waktu
- 4 Sangat lambat

3. Bagaimana Pelayanan, apakah Sudah Sesuai dengan Prosedur Pelayanan yang Ada?

- 1 Sangat sesuai
- 2 Sesuai
- 3 Kurang sesuai
- 4 Tidak sesuai

4. Bagaimana Perlakuan yang Adil dari Aparat terhadap Seluruh Wajib Pajak
 - 1 Sangat adil
 - 2 Adil
 - 3 Kurang adil
 - 4 Tidak adil

5. Bagaimana Kinerja Aparat, apakah Profesional?
 - 1 Sangat setuju
 - 2 Setuju
 - 3 Kurang setuju
 - 4 Tidak setuju

6. Bagaimana Disiplin Kerja Aparat dalam memberikan Pelayanan?
 - 2 Disiplin
 - 3 Kurang disiplin
 - 4 Tidak disiplin

7. Apakah Aparat Tanggap terhadap Permasalahan yang Dihadapi Wajib Pajak
 - 1 Sangat tanggap
 - 2 Tanggap
 - 3 Kurang tanggap
 - 4 Tidak tanggap

8. Bagaimana Kemudahan dalam Prosedur Layanan di UPT Binjai?
 - 1 Sangat setuju
 - 2 Setuju
 - 3 Kurang setuju
 - 4 Tidak setuju

9. Bagaimana Kenyamanan dalam Pengurusan pada UPT Binjai?
 - 1 Sangat nyaman
 - 2 Nyaman
 - 3 Kurang nyaman
 - 4 Tidak nyaman

10. Bagaimana kepuasan terhadap layanan di kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai

- 1 Sangat puas
- 2 Memuaskan
- 3 Kurang memuaskan
- 4 Tidak memuaskan

= Terima Kasih atas Jawaban Yang diberikan =

