# DAFTAR PUSTAKA

1. **Buku**

Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Indrajit. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.

Lukman, Sampara. 1999. Manajemen KualitasPelayanan. Jakarta: STIA LAN Press

Satibi, Iwan. 2012. *Manajamen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik.* Bandung: Unpas Press

Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Service*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

1. **Jurnal**

Mugiana, Yogi.2018. *Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bandung.* Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan.

Ulum, Bahrul.2016*. Kualitas Pelayanan Electronic SAMSAT Pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Manyar Kertoarjo Surabaya Timur.* Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya.

1. **Sumber Internet**

https://bapenda.jabarprov.go.id/

https://idtesis.com/pembahasan-lengkap-teori-e-government-menurut-para-ahli/

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7463/Bab%202.pdf?sequence=10>

http://digilib.unila.ac.id/15705/16/BAB%20II.pdf

<https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/fitur-pembeli/fitur-bayar-pajak-kendaraan-bermotor-e-samsat>

1. **Peraturan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraaan Pelayanan Publik