

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Afifuddin. (2010). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta.
- Andy Fefta Wijaya, O. R. D. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: UB Press.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bitner, V. A. Z. dan M. J. (1996). *Service Marketing*. The McGraw-Hill.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, B. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fachruddin, I. (2009). *Desain Penelitian*. Malang: Universitas Islam Negeri.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Kasim, M. (1994). *Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu* (1st, cet. 1 ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Logothetis, N. (1992). *Managing for Total Quality From Deming to Taguchi and SPC*. Prentice Hall.
- Manullang, M. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. 13). Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Moleong, L. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, A. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Empatdua.
- Sianipar, J. (1998). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Silalahi, U. (2013). *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Siswandi. (2017). *Administrasi Logistik dan Gudang*. Jakarta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, W. (2012). *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (1998). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, Y. J. (2014). *Hukum Administrasi Negara*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik; Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah Edisi 1*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Y., W. (1997). *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: Diponegoro University Press.

## **Jurnal**

- Azlina, N., Wahid, H. A., & Herman, M. (2020). *BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP ( SAMSAT ) KOTA BANJARMASIN ( STUDI PADA PELAYANAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR )*. (November)
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ida Hayu Dwimawanti. (2004). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*. Vol. 1, No(Januari), 109–116. Retrieved from <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- James, S., & Alley, C. (2009). Tax Compliance , Self-Assessment and Tax Administration

School of Business and Economics , University of Exeter. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), 27–42. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10036/47458>

Lederman, L. (2003). *The Interplay Between Norms and Enforcement in Tax Compliance*. 64(6).

Lina Marliani, M. S. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Mairizon, & Kiswanto. (2013). Implementasi Fungsi Fungsi Manajemen Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4 No. 2, 119–128.

Maryam, N. S. (2016). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. Volume VI(Juni).

Nahrudin, Z. (2018). *Isu-isu Strategis Manajemen Publik*.

Praja, S. A. (2017). Pelaksanaan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform*, 5(2), 103–111. Retrieved from <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/842>

Torgler, B. (2005). Tax morale And Direct Democracy. *European Journal of Political Economy*, 21(2), 525–531.

Widanarko, A. (2010). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta ( Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor )*.

## **Undang-undang**

Instruksi Bersama. *Instruksi Bersama (INBERS) Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)*. , (1999).

Keputusan Menteri RI. *Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. , (2003).

UU RI. (2009a). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

UU RI. (2009b). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

UU RI. (2009c). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

## **Blog**

Mengenal Giat dan Fungsi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). (2016). Retrieved August 7, 2021, from <https://bapenda.jabarprov.go.id> website: <https://bapenda.jabarprov.go.id/2016/06/21/mengenal-giat-dan-fungsi-sistem-administrasi-manunggal-satu-atap-samsat/>

Muslihin, A.-H. (2013). Pengertian Pemahaman dalam Pembelajaran. [Online]. Retrieved December 16, 2020, from [www.referensimakalah.com](http://www.referensimakalah.com) website:

<http://www.referensimakalah.com/2013/05/pengertianpemahaman-dalam-pembelajaran.html>