

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Gramedia. Pustaka.
- G. Sapoetra, 2003, *Debirokratisasi dan Deregulasi*, Bandung, Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, Gava Media.
- J. Wayong, 2005, *Asas dan Tujuan Pemerintah Daerah*, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Joko Widodo, 2010, *Kriteria pelayanan yang baik*, Bandung: PT Raja Grafindo.
- King Faisal Sulaiman, 2014, *Dialektika Pengujian Peraturan Daerah Pasca Otonomi Daerah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Lukman Santoso Az, 2015, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Moenir, 2006, *Pelayanan Publik*, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Muslim Chaniago, 2017, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Yogyakarta, Thafa Media.
- Ni'matul Huda, 2009, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Bandung, Nusa Media.
- Paimin Napitupulu, 2007, *Pelayanan publik & Customer Satisfaction*, Yogyakarta, Nusa Media.
- Poewadarminta, 1996, *W.J.S Hubungan Profesionalisme Birokrasi Pemerintahan dengan Kualitas Pelayanan Publik*, Bandung, Gava Media.
- Ratminto, 2007, *Manajemen Pemerintahan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Rudy, 2012, *Hukum Pemerintahan Daerah Prespektif Konstitualisme Indonesia*, Bandar Lampung, Penerbit Liberty.
- Syarif Saleh, 2013, *Otonomi dan Daerah Otonomi*, Jakarta, Gava Media.
- Utang Rosidin, 2010, *Otonomi Daerah*, Jakarta, Gramedia Utama

Widanarko, 2010, *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*, Jakarta, Gramedia.

Jurnal

Dudung Abdullah. “Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah”, Karawang, *Jurnal Hukum POSITUM* Vol. 1, No. 1 2016.

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat” *Jurnal Administrasi Publik*(JAP), Vol 1, No.5 2017.

Gita D. Salmom, “Perhitungan dan Pencatatan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada Kantor Samsat Tondano”, *Jurnal Penelitian Politik*, Vol 3 No 1 2016.

Indinisyah Indah Pangalila, “Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 1, 2015.

Misbahul Hayati, “Implementasi Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat ”, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung*, Vol.4 No.1 2017.

Mu'min, “Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Palu“, Vol 1 No 2 , *Nusa Media*, 2013.

Nuriyanto, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State?”, Jawa Timur, *Jurnal Konstitusi*, Vol 2 No 3 2014.

Rina Riandari, “Unsur-unsur Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat”, *Coopetition*, Vol 8 No 1, 2017.

Septi Nur Wijayanti, “Hubungan Antara Pusat dan Daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014”, *Jurnal Media Hukum*, Vol 23 No 2, 2016.

Solechan, “Asas Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik, *Administrative Law & Governance Journal*. Vol 2 No 3, 2019.

Peraturan Perundang Undangan:

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang “Pelayanan Publik”.

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang “Pemerintah Daerah”.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang “Pedoman Standar Pelayanan”.