

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber Buku

- Alsa, Asmadi. (2003). *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif Serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Bestari, Prayoga dkk. (2014). *Analisis Kebijakan Otonomi Daerah dalam Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat*. Bandung: Tidak Diterbitkan
- Creswell, John .W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Keliat, Makmur dkk. (2014). *Tanggungjawab Negara*. Jakarta : Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Kisdarto, Atmosoeparto. (2002). *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Koentjaraningrat. (1994). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nasution, (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Sarundajanag (2005). *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*, Jakarta: Kata Hasta Pustaka
- Schmandt. Henry J. (2009). *Filsafa Politik : Kajian Historis dari Zaman Yunani Kuno sampai Zaman Modern*. Yogyakarta : Pustaka Perlaajar.
- Sedarmayanti. (2009) *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siahaan, Marihot Pahala. (2010). *Hukum Pajak Material: Objek, Subjek, Dasar Pengenaan Pajak, Tarif Pajak dan Cara Penghitungan Pajak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : UNPAD Press.
- Soekanto, Soerjono. (1983). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharto, Edi. (2012). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Suriakusumah dan Bestari, P. (2011) *Sistem Pemerintahan Daerah*. Bandung: Laboratorium PKN FPIPS UPI.

Surjadi. (2012) *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama

Wahab, Solihin, A. (2012). *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

2. Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

3. Sumber Internet

_____. (2014). [Online]. Tersedia: <http://www.warta-berita.com/haduuh-antar-uang-bayar-pajak-kok-dipersulit/> [Diakses 24 Agustus 2016]

_____. (2015). [Online]. Tersedia: <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raja/2015/08/26/339939/menunggak-rp-15-miliar-pajak-bermotor-di-bandung-timur-masih-tertahan> [Diakses 24 Agustus 2016].

_____. (2016). [Online]. Tersedia: <https://m.tempo.co/read/news/2016/04/28/058766822/di-jawa-barat-bayar-pajak-kendaraan-bisa-lewat-atm> [Diakses 24 Agustus 2016].

_____. (2015). [Online]. Tersedia di: <http://SAMSATonline.wordpress.com> [Diakses 24 Agustus 2016]

_____. (2017). [Online]. Tersedia di: <http://bapenda.jabarprov.go.id/2014/11/25/info-e-samsat-jabar/> [Diakses 3 Januari 2017]

_____. (2017). [Online]. Tersedia di: http://www.kompasiana.com/ulfahfauziyah/e-samsat-cara-mudah-bayar-pajak-kendaraan-bermotor_575b85e41493731d0f4ae484 [Diakses 3 Januari 2017]

4. Sumber Publikasi Departemen

Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun

2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor:

PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi memaparkan

tujuan dari penerapan *Good Governance*