

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Nganjuk. (2019). Kabupaten Nganjuk dalam Angka 2018. *BPS Kabupaten Nganjuk*.
- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fitriani, Arin. 2017. Efektivitas Program Pemberian Keringanan Insentif Pajak Daerah Tahun 2017 Di Kabupaten Mojokerto (Studi Tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Pada Penilik Kendaraan Bermotor Roda 2 Di Kecamatan Kranggan)
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Kurniawan, P., & Purwanto, A. (2006). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Makmur. (2015). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Martadani. 2019. Efektivitas Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan

Bermotor Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Pada Unit Pelaksana

Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Di Jombang

Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja

Rosdakarya.

Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 8 Tahun 2010.

PerGub Jawa Timur No. 75 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan

Penerapan Budaya Kerja

PerGub Jawa Timur No. Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perhitungan Dasar

Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor Tahun 2018

Resmi, S. (2011). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Ritonga, Berlian Ratna Bulan. 2019. Efektivitas Pelaksanaan Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan

Publik Di Kantor Samsat Labuhan Batu

Rosaliana, Ana. 2019. Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non

Tunai (BPNT) Di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Penerbit Alfabeta.

Susanti, T. (2016). Efektivitas Penggunaan Media Power Point Dalam

Meningkatkan Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan

Kewarganegaraan (Studi Deskriptif pada Mata Pelajaran Pendidikan

Kewarganegaraan di Kelas XI IPA 1 SMA Sumatra 40 Bandung).

Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Daerah

Wardiah, M. L. (2016). *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Pustaka

Setia.

<http://www.tribratanews-nganjuk.com/2018/08/pelayanan-terbaik-samsat->

[lesehan.html](http://www.tribratanews-nganjuk.com/2018/08/pelayanan-terbaik-samsat-)

<https://ombudsman.go.id>

<https://www.bps.go.id/publication/2019/07/04/daac1ba18cae1e90706ee58a/statisti>

[k-indonesia-2019.html](https://www.bps.go.id/publication/2019/07/04/daac1ba18cae1e90706ee58a/statistik-indonesia-2019.html) <https://www.kejarfakta.com/2018/12/samsat-nganjuk->

[berikan-pelayanan.html](https://www.kejarfakta.com/2018/12/samsat-nganjuk-berikan-pelayanan.html)