

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi* (Cetakan 1). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Sinambela, Ijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Cetakan 6). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF dan R&D* (Cetakan 27). Bandung: Alfabeta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (p. 21). p. 21. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.*, (2009).
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*, (2009).
- PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 9 TAHUN 2010 TENTANG PAJAK DAERAH.* (2010).
- Basir, H. (2014). *KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH GOWA*. 1–13.
- Deda, H. A., & Hardianto, W. T. (2018). *Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat kota batu*. 7(3), 1–5.
- Dermawan, D., & Ratnasari, A. (2018). *Kualitas Pelayanan SAMSAT Wilayah II Kota Bandung*. 254–260.
- Aktual Kita. (n.d.). *Alamat Kantor Samsat Surabaya dan Pembagian Wilayah Samsat*. Retrieved from Aktual.web.id website: <https://aktual.web.id/alamat-kantor-samsat-surabaya-dan-pembagian-wilayah-samsat/>

- Alamudin, & Saichu, A. (2018). *Samsat Surabaya Barat Terapkan Pola Bebas Calo*. Koranmemo.Com. <https://koranmemo.com/samsat-surabaya-barat-terapkan-pola-bebas-calo/>
- Budi. (2018). *Adanya Program Pemutihan, Wajib Pajak di Samsat Surabaya Barat Alami Peningkatan*. Kabarjawa Timur.Com. <https://www.kabarjawa Timur.com/adanya-program-pemutihan-wajib-pajak-di-samsat-surabaya-barat-alami-peningkatan/>
- Setiyo. (2018). *KB Samsat “Tandes” Surabaya Barat Tingkatkan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak*. Hknews. <https://hknews.info/2018/11/kb-samsat-surabaya-barat-tingkatkan-pelayanan-masyarakat-wajib-pajak/>