

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mubyarto. 2000. *Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Krisis Ekonomi*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pawitra, T. 1993. *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing*. Skripsi. UI. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sosik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Statisika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.

### Jurnal :

- Fahmida, Dianti Shobri. 2018. *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Koridor I, Ii, Iii, Dan Iv Di Kota Semarang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro. (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/22625> diakses 3 maret 2020)
- Romiatun. 2015. *Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji ([http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity\\_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2015/08/JURNAL-MIA.pdf](http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2015/08/JURNAL-MIA.pdf) diakses 2 maret 2020)
- Zendy Permana. 2015. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban*. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Surabaya. (<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/12450>)

**Perundang-Undangan :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002  
Tentang Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan  
Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan  
Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem  
Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

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

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Sumber Internet :**

<https://beritalima.com/cettar-terkesan-hanya-slogan-warga-keluhkan-pelayanan-samsat-surabaya-selatan/> diakses tanggal 26 April 2020 pukul 08:16

<https://www.dispendajatim.go.id/> diakses 20 Mei 2020 pukul 12.12