

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A. Siti Soetami, SH, 1992. *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Bandung: Penerbit, Eresco.
- Ashshofa Burhan. S.H, 2010. *Metode Penelitian Hukum*, Penerbit: Rineka Cipta.
- Azhari A. Samudra. 1995. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Agung Kurniawan, 2008. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Pembaharuan
- Basrowi dan Suwandi, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B., 2003. *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Jakarta. LAN,
- Burhan M. Bungin., 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- CST. Kansil, SH.1986. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Cet. VII.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hanif Nurcholis, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta : Gramedia.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gusfahmi, 2011. *Pajak Menurut Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kartini Kartono, 1986. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Alumni.
- Kotler Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedi
- Lexy J. Moleong, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Lijan Poltak Sinambela, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Mandar Maju.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustaqiem, 2008. *Pajak Daerah dalam Transisi Otonomi Daerah*, FH UII Press.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Nurmuntu, Safri. 2005. “*Pengantar Perpajakan*”. Jakarta: Granit.
- Nawawi, Hadari, 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (*Diterjemahkan oleh Sutanto*) *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Peter Mahmud Marzuki, 2008. *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana.
- Puspitosari, Hesti dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Pers
- Prof. DR. H. Rochmat Soemitro, SH. 1990. *Asas dan Dasar Perpajakan I*, Bandung: Penerbit PT. Eresco
- R. Santoso Brotodihardjo, SH., 1987. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Bandung: Penerbit PT. Eresco.
- ., 1994. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*, Jakarta-Bandung: PT. Eresco, Cet IX.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1994. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia. Cetakan kelima.
- Rahayu, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslan Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rasmadi, 2007. *Pelayanan Prima*. Depok : Pusdiklat Pegawai.

- Samodra Wibawa. 2005. *Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Salim H.S. dan Erlies Septiana Nurbani, 2013. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Satjipto Rahardjo, 2005. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- , 2006. *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Cetakan keenam.
- Sartan G., Drs, 1988. *Latar Belakang Perpajakan*, Bandung: Penerbit PT. Eresco,
- Sampara Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Septik Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siswanto Sunarno, 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Siahaan Marihot Pahlma, 2013. *Edisi Revisi Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Soerjono Soekanto, 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : UI Press.
- , 2006. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Surjadi, H., 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sutandyo Wigyosubroto, 2002. *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Jakarta : Huma
- Sutrisno Hadi, 2000. *Metodelogi Research Jilid 1*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Sudikno Martokusumo, 2005. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty
- Subardjo, 2009. *Diktat Metode Penelitian Ilmu Hukum (MPIH)*, Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.
- Syafri, Wirman H. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga

- Tjip Ismail, 2007. *Pengaturan Pajak Daerah Indonesia*, Jakarta :Yellow Printing,
- Utoyo Bambang, dan Tresiana, 2004. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Bandar Lampung. UPT-PP Unila
- Wahyu Sasongko, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung.
- Yusuf Qardlawi, 1997. *Hukum Zakat*, Jakarta: Pustaka Litera InterNusa.

Peraturan Perundang-undangan :

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, Dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2010 Tentang Jenis Pajak Daerah Yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah Atau Dibayar Sendiri Oleh Wajib Pajak
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menpan Nomor 24 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menpan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Jurnal / Majalah / Makalah / Hasil Penelitian

Mu'min, 2013, *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Samsat Palu*. e-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 2, ISSN: 2302-2019.

Irma Aulis Silvia; Srikandi Kumadji; Achmad Husaini, 2015. *Analisis Mekanisme Pemungutan Dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT (Studi Kasus Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Lombok Timur)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.6 No. 2, perpajakan.studentjournal.ub.ac.id

Indah Ike Wahyuni, 2015. *Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara 3 (1), ISSN 0000 - ejournal.an.fisip-unmul.ac.id

Internet :

Yusuf Al-Qardhawy Al-Asyi, SHI., MH. Pelayanan Publik Menurut Islam <http://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam?page=2> diakses tanggal 15 Desember 2016