

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiani, Leli dkk, (2016). *Jurnal Perpajakan*. Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. No. 1, Vol 9.
- Fitriana, Diah Nur, (2014). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). No. 1, Vol 2. ISSN: 2303-341X.
- Fitrianti, Pramita Dwi dkk. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak. No. 2, Vol 2: 374-380.
- Gunawan, imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik. Cetakan Pertama*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Handayani, Sri, (2016). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Inovasi Layanan (Kasus Emergency Call 115 sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak). No. 1, Vol 6.
- Herdiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hilda, Nurul, (2014). *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Strategi Inovasi Layanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. No. 1, Vol 2. ISSN: 2303-341X.
- Ihsanuddin, (2014). *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. No. 2, Vol 1. ISSN: 2356-3885.
- Meirinawati, Indah Prabawati, (2015). *Jurnal Administrasi (JAP)*. Publik. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. No. 1, Vol 12. ISSN: 1412-7040.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Napitupulu, Paimin. (2014). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. PT. Alumni. Bandung.

- Pasolong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pratama, M. Rizki, (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). No. 2, Vol 1. ISSN: 2303 – 342X.
- Prawira, Maulana Arief dkk, (2014). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta. No. 4, Vol 2: 715-721.
- Samsara, Ladiatno, (2013). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas 1 Khusus Surabaya). No. 1, Vol 1. ISSN: 2303-341X.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik”*. Bagian Pertama Edisi Revisi. Mandar Maju. Bandung.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *“Reformasi Pelayanan Publik”*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Ulum, M Chazienul. (2012). *Leadership Dinamika Teori Pendekatan dan Isu Strategis Kepemimpinan di Sektor Publik*. UB Press. Malang.
- Wahyuni, Indah Ike, (2015). *e-Jurnal Administrasi Negara*. Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda. No. 3. Vol 1: 325-338. ISSN: 0000-0000.

PERATURAN DAN KEBIJAKAN

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Kep. MENPAN No. 63/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

WEBSITE

<http://dispenda.kepriprov.go.id> di akses: 23 November 2016, Pukul 19.00 Wib