

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- _____. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Alisjahbana, *Reformasi Kelembagaan Menuju Efisiensi Pelayanan Pemerintah*, Jakarta, 2008.
- Anonim. <http://dppka.jogjaprovo.go.id/cmskppd/index.php/home/infopnd>. diakses tanggal 4 Desember 2013.
- Anonim. (<http://www.jasaraharja.co.id/gerai-samsat-corner-ambarukmo-plaza-diresmikan,84706.html>), diakses tanggal 4 Desember 2013.
- Anonim. <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/lain-lain/drs-amat-jaedun-mpd/Kepuasan%20Layanan%20Pendidikan.pdf>. diakses tanggal 4 Desember 2013.
- Azhari A, Samudra. 1995. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara, *Kajian Reformasi Birokrasi*, Jakarta, 2005.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong J, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ruslan Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Samodra Wibawa. 2005. *Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Sanapiah Faisal. 1990. *Penelitian Kualitatif Dasar*. Malang:Yayasan Asih Asah asuh Malang.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Tribun Jogja edisi 4 Desember 2013