

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Asshiddiqie, Jimly. 2021. *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Asyiah, Nur. 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Sleman: Deepublish.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Malang: Elex Media Komputindo.
- Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas LIPI. 2020. *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020*. Survei, Jakarta: LIPI.
- Devero, Amie J. 2007. *Powered by Principle*. Bloomington: AuthorHouse.
- Gupta, R. N. 2005. *Principles of Management*. Dehli: S. Chand.
- Haning, Mohamad Thahir, Hashuri, and H. Mashuri Tahili. 2020. *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi dan Strategi*. Makassar: UPT Unhas Press.
- Haryanto, and Helena Ras Ulina Sembiring. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Hiplunudin, Agus. 2021. *Etika Administrasi Negara*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Huda, Ni'matul. 2014. *Desentralisasi Asimetris Dalam NKRI*. 1. Bandung: Nusa Media.
- Indicators, World Development. 1992. *Development and the Environment*. New York: Oxford University Press.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jurdi, Fajlurrahman. 2019. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Marshall, Catherine, and Gretchen B Rossman. 2006. *Designing Qualitative Research*. London: Sage Publication.

- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja.
- Moore, Marc T. 2013. *Corporate Governance in The Shadow of The State*. US and Canada: Hart Publishing.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Nugraha, Joko Tri. 2023. *E-Government Dalam Perspektif Pengguna*. Yogyakarta: Stiletto Book.
- Nugroho, Agus Digdo, Dewic Sri Ratnaning, and Syahban Vibiantoro. 2022. *Hukum Administrasi Kependudukan Elektronik*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.
- Nursadi, Harsanto. 2018. *Hukum Administrasi Negara Sektoral*. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Pamekas, Meki. 2021. *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha.
- Purwosusilo, H. 2017. *Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*. Jakarta: Kencana.
- Putra, Langgeng Rachmatullah. 2020. "Penertiban Administrasi Desa Menuju Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)* 246-250.
- Singerin, Sarlota. 2022. *Administrasi dan Manajemen Sekolah*. Pasaman Barat: CV Azka Pustaka.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarno, Siswanto. 2005. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama.
- Suyahman. 2021. *Pengembangan Bahan Ajar Ppkn di SD*. Klaten: Lakeisha.
- Syafrudin, Ateng. 1985. *Pasang Surut Otonomi Daerah*. Bandung: Binacipta.
- The Oxford Handbook of Classics in Public Policy and Administration, 2015*, Edited by Steven J Balla, Martin Lodge and Edward C Page. New York: Oxford University Press.

- Tiena, Yulies. 2021. *Menggali Pondasi Karakter Bangsa Dengan Semangat Sumpah Pemuda*. Malang: Unisma Press.
- Tjandra, W. Riawan. 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- UNDP. 1997. *Governance for Sustainable Human Development: a UNDP Policy Document*. New York: UNDP.

## INTERNET

- Ayu, Monica. 1985. *Kompas.com*. Juni 28. Accessed Mei 23, 2023.  
<https://nasional.kompas.com/read/2022/02/03/01000071/pengertian-good-governance-menurut-ahli#:~:text=Mardiasmo%20menyatakan%20Good%20Governance%20adalah,pemerintahan%20menjalankan%20fungsinya%20dengan%20baik>.
- Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. 2022. *BAPENDA Provinsi Jateng*. Januari 1. Accessed Juli 11, 2023.  
[https://website.bapenda.jatengprov.go.id/uppd-kab-semarang/page/visi\\_dan\\_misi\\_uppd](https://website.bapenda.jatengprov.go.id/uppd-kab-semarang/page/visi_dan_misi_uppd).
- Bank, World. 1992. *Governance and Development*. Washington DC: World Bank.  
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/604951468739447676/text/multi-page.txt>.
- Daton, Darius Beda. 2020. *Ombudsman RI*. Januari 22. Accessed Januari 1, 2022.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->.
- Harper, Douglas. 2001. *Online Etymology Dictionary*. Januari 1. Accessed Maret 22, 2023. <https://www.etymonline.com/>.
- Kastori, Rina. 1965. *Kompas.com*. Juni 28. Accessed Juli 20, 2023.  
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/06/06/140000369/teori-kesejahteraan-sosial?page=all>.
- Kemdikbud. 2016. *KBBI Daring*. April 1. Accessed April 12, 2023.  
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.
- Munawaroh, Nafiatul. 2000. *Hukumonline.com*. Januari 1. Accessed Juni 14, 2023. [https://www.hukumonline.com/klinik/a/17-asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik-dan-penjelasmnya-lt62d8f9bedcda1/#\\_ftn1](https://www.hukumonline.com/klinik/a/17-asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik-dan-penjelasmnya-lt62d8f9bedcda1/#_ftn1).

Wahyuni, Willa. 2000. *Hukumonline.com*. January 1. Accessed Juli 24, 2023. <https://www.hukumonline.com/berita/a/tiga-jenis-metodologi-untuk-penelitian-skripsi-jurusan-hukum-lt6458efc23524f/?page=2>. .

Wibisono, Anton. 2019. *Kementerian Keuangan RI*. Maret 6. Accessed Januari 2, 2022. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian-Kualitatif.html> .

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Keputusan Kepala Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 973/21.725/2017 Tentang Standar Pelayanan Publik