

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad : Jakarta.
- Baridwan. 2009. Dalam Mulyadi. 2013. *Syarat, Sistem dan Prosedur Pelayanan Terhadap Pembayaran Pajak*. Skripsi UMY : Yogyakarta.
- Crisyanti. 2011. Dalam Mulyadi. 2013. *Syarat, Sistem dan Prosedur Pelayanan Terhadap Pembayaran Pajak*. Skripsi UMY : Yogyakarta.
- Desiana, Ayu. 2013. *Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Konsep Pengawasan Ombudsman.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta : Gadjah Mada Universiti Press.
- Kusnardi. 2003. *Pengertian Instansi Menurut Para Ahli*: <https://www.gurupendidikan.co.id/11-pengertian-pemerintah-menurut-para-ahli/>.
- Lubis dan Husaini. 2014. *Manajemen Pemerintahan*. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/768/EBUMY2062.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2013. *Syarat, Sistem dan Prosedur Pelayanan Terhadap Pembayaran Pajak*. Skripsi UMY : Yogyakarta.
- Ombudsman.go.id/
- Ratminto & Winarsih, Atik. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan Ke-8. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR.

Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

