

## DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, C, & Gummerus, J. 2014. *The Service Revolution and Its Marketing Implications: Service logic vs Service Dominant Logic*, Managing Service.
- Ibrahim Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta:Penerbit CV. Mandar Maju.
- Indrawati. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT. Refika Aditama.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI (2003). Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mardiasmo Soemitro, 2011. *Pengelolaan Otonomi Daerah di Pemerintahan Daerah*, Edisi Revisi. Yogyakarta.
- Moekijat. 1997. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Penerbit Alumni
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 5. (2012) Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.
- Rahmayanty, Nina. 2015. *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta:Graha Ilmu
- Undang Undang No. 22 (2009) Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang Undang Nomor 28 (2009) Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang Undang Nomor 32 (2004) Tentang Pemerintahan Daerah.
- <https://elib.unikom.ac.id/download.php?id=258986> diakses tanggal 20 Juli 2020
- <https://sinta.unud.ac.id/uploads/1306013068-%20II.pdf> diakses tanggal 20 Juli 2020
- <https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/adpu4430-administrasi-kepegawaian-edisi-3/> diakses tanggal 22 Juli 2020