

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen : Dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang. 2002. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suratno. 2004. *Manajemen Operasional Angkutan Laut*. Jakarta : Gramedia.
- Suyono, R. P. 2003. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta : PPM.
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Pustaka Pelajar

PERUNDANG-UNDANGAN

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 82 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 39 Tahun 2009 Tentang Rencana Induk Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Lingkungan Departemen Perhubungan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 1997 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : HK 103/2/14/DJPL-16 Tentang Tata Cara Penerimaan, Penyetoran, Penggunaan dan Pelaporan

Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

Peraturan Direktur Jenderal Anggaran Nomor/Per-5/AG/2005 Tentang Tata Cara Pembayaran/Penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Penerimaan Lainnya Secara Elektronik.

Surat Edaran Nomor SE-11/PJ/2016 Tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 100 Tahun 2014 Tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 72 Tahun 2017 Tentang Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perhubungan

INTERNET

<https://kbbi.web.id/upaya>, “Upaya”, 2012. Diakses pada 25 Februari 2018

<https://kbbi.web.id/tingkat>, “Tingkat/Peningkatan”, 2012. Diakses pada 25 Februari 2018