

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Wira. 2012. "Analisis kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan service excellent computer semarang". *Management analysis Journal* (1). Hlm 2
- Donni Juni Priansa. 2017. "Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media". Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia. Hlm 5
- Dr. Taufiqurokhman, Aks, S.sos., M.Si. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press, hlm. 7
- Effendy. 1984. "Ilmu Komunikasi teori dan praktik". Bandung : Rosda Karya. Hlm 19
- Indah, Lely. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press. hlm 2
- Irawan, Nata. 2017. *Tata Kelola Pemerintahan Desa Era UU Desa*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia. hlm. 95
- Irawan, Andi. 2002. "10 Prinsip Kepuasan Pelanggan". Jakarta : PT Elex Media. Hlm 57
- John W Creswell. 2008. *Research Design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan Campuran*. Belajar Pustaka: Bandung
- John W. Creswell, *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014, hlm. 5
- Lexy, J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006. hlm. 132
- Lindawaty, Debora., Dewi Sandhikasari. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia. hlm 7
- Nashar. 2020. "Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat". Bandung: Duta Media. Hlm 25

- Noor,Irwan.2013.*Desain Inovasi Pemerintahan*.Malang:UB Press.hlm 84
- Notoatmodjo, S.2014. “Ilmu Perilaku Kesehatan”. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 33
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*.
The Free Press, New York.
- Prasetyo,Andjar.2018.*Bunga Rapai Inovasi Berkelanjutan: Kepimpinan, Kebijakan, Sistem, Ekonomi,Lingkungan,dan Pemerintahan*.Jakarta:Indocamp.hlm 46
- Qurtubi.Ahmad.2019.”Perilaku Organisasi”. Surabaya : CV. Jakad Media.hlm 28
- Rahmat,Rais. (2021). “Reformasi Administrasi Publik,”. Bandung: Media Sains. Hlm 97
- Rahman,Mariati.2017.*Ilmu Administrasi*.Makasar:Cah Media.hlm 24
- Romli,Khomsahrial.2016.*Komunikasi Massa*.Jakarta:Grasindo,.hlm.32
- Rogers.1983.*Diffusion of Innovations*.London:The Free Press
- Sellang.Kamaruddin.2019.*Strategi dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.Qiara Media.hlm 19
- Simatupang,Lono.2006.*Metode,teori,Teknik Penelitian Kebudayaan*.Yogyakarta:Pustaka Widyatama.hlm 109
- Sumanjoyo,Simon.2018.*Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*.Yogyakarta:CV Budi Utama. hlm 36
- Sugiyono,*Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung;AlfaBeta,2007,hlm.67
- Sutirna.2018.*Inovasi dan Teknologi Pembelajaran*.Yogyakarta:CV Budi Utama,.hlm 104
- Suwarno,Yogi.2008.*Inovasi di Sektor Publik*.Jakarta: STIA LAN.hlm 3

Timotius,Kris.2017.*Pengantar Metodologi Penelitian*.Yogyakarta: Andi Offset. hlm 5

Warella.2004.”Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik”.hlm.91

PT Inti Ganisia Kunsultan (2019) yang berjudul “*Laporan Akhir : Kajian Tentang Pengukuran Kinerja dan Pelayanan Pubik dengan Up Grade IT Bapenda Kota Semarang*”

Buku Manual Profil Badan Pendapatan Daerah kota Semarang

JURNAL

Alwi,Idrus.2015.”Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir”.*Jurnal Normatif 2(2)*.hlm141

Ardianti,Olivia Tyas.2020. “Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta”.E-Journal UNDIP

Dini Putri Haryanto.2007.”Inovasi Pembelajaran”. *Perspektif Ilmu Pendidikan - Vol. 16 Th. VIII Oktober 2007*. hlm 104

Hasnawati, Teti (2020), “Implementasi Electronic Self Assessment Tax Reporting Application (E-SATRIA) Dalam Pelaporan Pajak di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung”. *Diploma thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung*

Holle,Erick.2011.”Pelayanan Publik Melalui Electronic Government:Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasin Dalam meningkatkan Publik Service.”.*Jurnal Sasi vol 17 No 3 Bulan Juli –September 2013*,.hlm 23

Kurniawan,Cahyadi.2016.”Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah”.*Fiat Justicia Journal of Law. Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung. Vol 10 No 03, Juli September 2016*,hlm.571

Lizawati,Ita.2014.”pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap efektivitas organisasi melalui pengambilan keputusan”. *Jurnal ilmu manajemen. Vol. 2 No. 4 Okt. Hlm 1069*

Nataniel,Sofian.2015.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.29 No.1 Desember 2015*.hlm 36

Sari,Kusuma.2012.”Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia’. *JEAM Vol XI No. 1/2012*.hlm 3

Setiawan,Nugraha.2007.”Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie Morgan”.*Fakultas Peternakan Universitas Padjadjaran*.hlm

Wijaya,Hengki.2018.”Analisis Data Kualitatif “.Makasar:*STTJ*.hlm 88

PERATURAN

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003

INPRES No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*

INTERNET

Ombudsmand.go.id.”Laporan Tahunan 2021”.hlm 14

file:///C:/Users/avita/Downloads/Laporan%20Triwulan%20II%20Tahun%202021%20Ombudsman%20RI_Cetak-dikompresi.pdf

(diakses pada tanggal 5 Januari 2021, pada pukul 10.15)

Kepala Badan Pendapatan Daerah kota Semarang dalam

<http://semarangkota.go.id> (diakes pada 28 Juli 2019,pada pukul 15.35)

Ghewati,Mikhael.2019.Kota Semarang Borong 3 penghargaan sekaligus dalam 1 hari.

<https://nasional.kompas.com/read/2019/07/24/17383701/kota-semarang-borong-3-penghargaan-sekaligus-dalam-1-hari> Diakses pada 28 Juli 2019