

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik: Pengantar* (1st ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Java Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Jakarta: Java Media.
- Hariani, D. (2013). *Azas-Azas Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husna, dkk. (2023). *Kota Semarang dalam Angka*. Semarang: Badan Pusat Statistik Kota Semarang.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Penerbit ANDI.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Cet-12. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*, Ed. 3. Yogyakarta: Gava Media.
- McKevitt, D. (1998). *Managing Core Public Services*. United Kingdom: Black Well.
- Moenir. (2022). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cet-11. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: UNPAD PRESS.
- Mustari, N. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PT Leutika Nouvalitera.
- Nugroho, R. (2009). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D.J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: ALFABETA, cv
- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cet-1. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).

- Semil, N. (2018). *PELAYANAN PRIMA INSTANSI PEMERINTAH: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group.
- Setiawan, dkk. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. ed. Ella Lestari. Kab. Sukabumi: CV Jejak.
- Setyaningrum, dkk. (2022). *Evaluasi Kinerja*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwitri, S. (2009). *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Syafiie, I.K. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Syahrum, S. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet-5. Bandung: Citapustaka.
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tresiana, N., dan Duadji, N. (2017). *Kebijakan Publik: Teori dan Praktek Model-Model Pengelolaan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Suluh Media.
- Wahab, S. A. (2016). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. (2007). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Banyumedia Publishing.

Jurnal

- Afifah, L.A., dan Susanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18 (2).
- Agustia, I. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik. *Jurnal JOM FISIP*, 4 (2), 1-15.
- Aji, M. R. P., dan Lituhayu. (2022). Analisis Implementasi *Masterplan Smart City* Kota Semarang dalam Mewujudkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik dalam Pelaksanaan Adminduk Berbasis *Android*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11 (2).
- Amrozi, dkk. (2022). Peta Perkembangan *E-Government* di Indonesia. *Jurnal JSI: Jurnal Sistem Informasi*, 14 (1).
- Ardani, M. C., dan Larasati, E. (2019). Analisis Inovasi Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) oleh Dipendukcapil Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8 (3).
- Handayani, A., dkk. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik (E-JKPP)*, 8 (1).

- Hasnih, dkk. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1 (2).
- Indrarini, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembayaran Online terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya. *SIBATIK JOURNAL*, 1 (11).
- Jumroh, dan Yoga. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik. In: Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik. *INSAN CENDEKIA MANDIRI*.
- Khaerani, T. R., dan Nurul F. R. (2023). Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. *e-Journal Administrasi Publik*, 11 (3).
- Lenak, dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan *Electronic Government* di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1 (1).
- Maulana, R. (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat dari Aspek *Reliability* (Kehandalan) dalam rangka Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Tabalong. *Jurnal JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 5 (1).
- Mandasari, L. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Syntax Transformation*, 1 (3).
- Munandar, dkk. (2022). Pengaruh Pembagian Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMP Queen Al-Falah Ploso Mojo. *Jurnal Mahasiswa Manajemen UNITA*, 1 (1).
- Nugraha, J.T. (2018). *E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2 (1), 32-42.
- Oktaminingsih, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *e-Journal Pemerintahan Integratif*, 7 (3), 401-412.
- Parasuraman, dkk. (1998). SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1).
- Pratiwi, C.S. (2020). Implementasi *E-Government* pada Situs *Web* Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis *Open Government* di Provinsi Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2 (1).
- Rahmadita, A., dan Pretty P.C.D. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Aplikasi E-PBB di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3 (2), 51-69.
- Resdiana, E., dan Zainab. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Inovasi Pajak Daerah dengan Sistem E-Billing. *Jurnal Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen Perbankan Syariah Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan*, 3 (1), 27-40.
- Rohman, dan Ichsan. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2 (1).

- Siham, Y., dan Meirinawati. (2019). Kualitas Pelayanan Pajak Online E-Billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. *Jurnal PUBLIKA*, 7 (8).
- Tamia, Selvi. (2021). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Virtu Bengkulu. *Repository Universitas Muhammadiyah Bengkulu*.
- Tiranika, U.M. (2020). Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) di Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2.
- Wardani, F.S., dan Ngumar S. (2018). Penerapan *E-Government* dan *Good Governance* terhadap Pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7 (2).
- Widiani, Y.N., dan Abdullah. (2018). Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui Aplikasi E-Filling Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11 (2).
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13 (2).
- Zuwirna. (2018). Komunikasi yang Efektif. *Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 6 (1).

Sumber Lain

- Annur, C.M. Sistem *E-Government* Indonesia Peringkat Ke-5 di Asia Tenggara. Databoks.katadata.co.id. Tersedia di: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/05/sistem-e-government-indonesia-peringkat-ke-5-di-asia-tenggara>. [Diakses pada 5 April 2023].
- Fajlin, E.Y. Pemkot Semarang Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Kerjasama Ombudsman. Jateng.tribunnews.com. Tersedia di: <https://jateng.tribunnews.com/2023/05/23/pemkot-semarang-tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-kerjasama-ombudsman> [Diakses pada 22 September 2023].
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2018 tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020—2024
- Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021—2026
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang
- Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 120 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang
- Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 26 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Semarang Kota Cerdas (*Masterplan Semarang Smart City*)
- Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 59 Tahun 2018 tentang Pelaporan, Pembayaran, dan Pengawasan Pajak Daerah melalui Sistem Elektronik
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*