

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Akhmad Syahid, & Junaedi. (2021). Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Pada Ilmu Pendidikan. *Education and Learning Journal*, 2(1), 40–48.
- Aditya Cholif Firmansyah, & Brillian Rosy. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.
- Agus Hendrayady, Ade Risna Sari, Ahmad Mustanir, Ade Putra Ode Amane, Rusli Isa, Yudi Agusman, Riky Welli Saputra, Asmawati Ashari, Sartika S, Novianita Rulandari, Andika Hijrah Prasetyo, & M. Habibullah Arief. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Ahmad Farouq Mulku Zahari, Unggul Sagena, Ahmad Mustanir, Ade Putra Ode Amane, Agus Hendrayady, Bambang Irawan, Tendi, Egidius Fkun, Santy Sriharyati, Widyawati, Didik Suhariyanto, Andi Yusuf Katili, & Yudi Agusman. (2023). *Reformasi Administrasi Publik*. Global Eksekutif Teknologi.
- Ahmad Sudi Pratikno, Agitia Ayu Prastiwi, & Sila Ramahwati. (2020). Penyajian Data, Variasi Data, dan Jenis Data. *OSFPreprints*.
- Ahmad Zikri, & Muhammad Ikhsan Harahap. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1).
- Ainul Yusna Harahap, & Nurliza Lubis. (2023). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Dan Pemahaman Tentang Perpajakan Terhadap Minat Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 4(3), 139–151.
- Aldrias Satriady. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(1), 1–18.
- Andy Field. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage Publications Limited.
- Arini Permatasari. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Aswar Anas. (2020). Analisis Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kalimantan Timur. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 847–860.
- Bambang Suryantoro, & Yan Kusdyana. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. . . *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Dedy Ansari Harahap. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Pajak USU (PAJUS) Medan. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 7(3), 227–242.

- Dewi Citra Larasati. (2018). Evaluasi Program Inovasi “Sunset Policy “Di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan. *Reformasi*, 7(1).
- Dina Eka Fauzia, Atik Rochaeni, & Siti Munawaroh. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Cimahi. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 127–152.
- Dwi Putri Sartika Alamsyah, Ade Monica Windyanti, & Dwiky Akbar Nugroho. (2020). Analisis Efisiensi Perhitungan Suara Pemilu Dengan Metode Quick Count, Real Count dan Exit Poll. *Mimbar Keadilan*, 13(2), 229–239.
- Edy Haryanto. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Ela Zakiya Muslichati, & Sri Wartini. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Fajar Hidayat, Slamet Bambang Riono, Ari Kristiana, & Indah Dewi Mulyani. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231.
- Febrinawati Yusup. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- Feni Pertiwi. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Dan Ukm Provinsi Kalimantan Timur. *EJournal Administrasi Negara*, 5(1), 5360–5374.
- Fibria Anggraini Puji Lestari. (2018). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179–187.
- Fientje Palijama. (2021). The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Districts of Gorom Island, Eastern Seram. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 1(3), 189–201.
- Galuh Ajeng Dwi Purwastuti, Yaqub Cikusin, & Hayat. (2020). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance (Studi pada Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang). *Respon Publik*, 14(1), 60–67.
- Herlin Indahtia Ganabillah, & Ellena Nurfazria Handayani. (2023). Pengaruh Inovasi Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Sabun Pembersih Wajah. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2).
- Ida Yunari Ristiani. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 165–178.
- Iis Miati. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handycrafts Pada Sentra Kerajinan Bambu Mangkubumi Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah ADBIS (Administrasi Bisnis)*, 3(2), 19–34.
- Ilham Agustian, Harius Eko Saputra, & Antonio Imanda. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT.

- Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60.
- Indah Mawarni, Irsan, Roy Saleh, Nanda Revita, & Marita Pratisila. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *JURNAL EKOBIS Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 49–67.
- Indri Agustia, & Abdul Sadad. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 4(2), 1–15.
- Indri K. Tampanguma, Johny A. F. Kalangi, & Olivia F. C. Walangitan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Irsy Kharimatus Sholicha, & Trena Aktiva Oktariyanda. (2023).). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3), 2293–2302.
- Isma Nirmala. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, & Futum Hubaib. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Januar Ida Wibowati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Jarot Prianggono, & Dax E.S. Manupputy. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan. *Jurnal Kajian Komunikasi, Bahasa, Dan Budaya*, 1(2), 58–74.
- Kartika Shara Ningsih, Aldri Frinaldi, & Lince Magriasti. (2023). Desentralisasi Fiskal Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah Di Indonesia. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(3), 2606–2614.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi & Center for Digital Society, Universitas Gadjah Mada. (2024). *Peringkat Indonesia dalam UN E-Government Survey 2003-2024*. Kementerian PANRB & CfDS UGM. Diambil pada 28 September 2024, dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi & Center for Digital Society, Universitas Gadjah Mada. (2024). *Peringkat Indonesia dalam UN E-Government Survey 2003-2024*. Kementerian PANRB & CfDS UGM. Diambil pada 28 September 2024, dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>.

- menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Permudah akses informasi layanan publik, Kementerian PANRB rebranding SIPPn jadi Cariyanlik*. Kementerian PANRB. Diambil pada 28 September 2024, dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/permudah-akses-informasi-layanan-publik-kementerian-panrb-rebranding-sippn-jadi-cariyanlik>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Optimalkan layanan publik terintegrasi, instansi pemerintah didorong aktif kelola SIPPn*. Kementerian PANRB. Diambil pada 28 September 2024, dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/optimalkan-layanan-publik-terintegrasi-instansi-pemerintah-didorong-aktif-kelola-sippn>.
- Ketut Sarjana, Eka Kurniawan, Ulfa Lu'Luilmaknun, & Ni Made Intan Kertiyan. (2023). Analysis of Pre-Service Teacher's Performance Viewed by Creativity and Self-Regulated Learning. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 9(1), 234–243.
- Kismartini, & Irfan Murtadho Yusuf. (2023). *Pengantar Metode Penelitian Administrasi Publik*. Deepublish.
- Lina Marliani. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21.
- Linda Hartatik, Meidi Saputra, & Nuruddin Hady. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2), 52–59.
- Liswatin. (2022). Inovasi Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Konawe. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(3), 83–96.
- Lucia Dammert, Felipe Elorrieta, & Erik Alda. (2021). Satisfaction With The Police In Chile: The Importance Of Legitimacy And Fair Treatment. *Latin American Politics and Society*, 63(4), 124–145.
- M. Irwan Tahir, Ani Martini, Vira Wirna Nurhidayat, & Muhammad Fadhil Marwan. (2023). Factors Influencing Diffusion Of Development Administration Information System (Siapbang) Innovation To Increase Participation In Regional Development: Evidence From Brebes Regency, Indonesia. *History Politics Culture*, 3(5), 1514–1526.
- Marinu Waruwu. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Mega Oktavia Budi Ratnasari, Irwan Noor, & Firda Hidayati. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 8(1), 35–44.
- Meliana Dwi Ayuningtias, Rizky Ramadhani Putri, & Siti Sahara. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum

- TransJakarta. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 188–197.
- Mesnan Silalahi, Darmawan Napitupulu, & Gulda Patria. (2015). Kajian Konsep Dan Kondisi E-Government Di Indonesia. *Jurnal Penerapan Ilmu-Ilmu Komputer*, 1(1), 1–6.
- Mona Melinda, Syamsurizaldi, & Muhammad Ichsan Kabullah. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
- Muhamad Danuri. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *INFOKAM*, 2, 116–123.
- Muhammad Fauzi, Yogi Suprayogi Sugandi, & Deden Hadi Kushendar. (2023). The Citizen Centric Approach In The Implementation Of E-Government As An Effort To Improve The Quality Of Public Services In The Government Of West Java Province. *Jurnal Ekonomi*, 12(4), 690–698.
- Muhammad Febriansyah Rohimat. (2021). Tinjauan Mobile Government Dalam Pemanfaatan Peluang Digital di Provinsi Jawa Barat. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 252–261.
- Natalie Vigna. (2024). An Urban–Rural Divide Of Political Discontent In Europe? Conflicting Results On Satisfaction With Democracy. *European Political Science Review*, 16(4), 596–611.
- Neni Suwarni, Kariena Febriantini, Cucu Sugiarti, & Evi Priyanti. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi ‘E-Dukcapil’ Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *J. Publicuho*, 4(1), 107–117.
- Ni Made Arie Sulistyawati, & Ni Ketut Seminari. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar*. Universitas Udayana.
- Novliza Eka Patrisia, Hardi Warsono, Kismartini, & Reni Shinta Dewi. (2022). Dukcapil Service Innovation in Improving the Quality of Service in the Lebong District. *Jurnal Public Policy*, 8(3), 124–128.
- Nugrahana Fitria Ruhyana, & Hadi Ferdiansyah. (2020). Strategi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Di Masa Pandemi Covid-19. *Khazanah Intelektual*, 4(2), 789–804.
- Nur Fadillah Amin, Sabaruddin Garancang, & Kamaluddin Abunawaz. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *Journal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Nurjanah. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda. *JURNAL MAHASISWA*, 1(1).
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2020-2023* [Laporan tahunan]. Ombudsman Republik Indonesia. Diambil pada 27 Januari 2025, dari <https://www.ombudsman.go.id>.
- Pemerintah Provinsi Jawa Barat. (2023). *Jumlah Kendaraan Bermotor Berdasarkan Cabang Pelayanan Di Jawa Barat*. Open Data Jawa Barat. Diakses pada 20 Oktober 2024, dari

- <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-kendaraan-bermotor-berdasarkan-cabang-pelayanan-di-jawa-barat>.
- Petrus Yan Fayaman Sanadi, Fatmawada S, & Djunaedi Djunaedi. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71.
- Pikiran Rakyat. (2024, September 30). *Puluhan Kendaraan Dinas Pemkab Karawang Terjaring Razia, Ketahuan Belum Bayar Pajak*. Pikiran Rakyat. Diambil pada 1 Oktober 2024, dari <https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-018118671/puluhan-kendaraan-dinas-pemkab-karawang-terjaring-razia-ketahuan-belum-bayar-pajak?page=all>.
- Poltak Pardamean Simarmata, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, & Doris Yolanda Saragih. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Dikabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 241–247.
- Puji Ayu Lestari, Anada Syofira, Cintania Ade Rahmayani, Rizka Dwi Cahyani, & Novita Tresiana. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Pupung Pundenswari. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1), 13–21.
- Putri, & Mutiarin. (2018). *Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik: Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia (Tesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Republika. (2024). *35 persen pemilik kendaraan di Karawang nunggak pajak*. Republika. Diambil pada 1 Oktober 2024, dari <https://news.republika.co.id/berita/pbk4vl383/35-persen-pemilik-kendaraan-di-karawang-nunggak-pajak>.
- Retno Sunu Astuti, Hadi Warsono, & Abd Rachim. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Universitas Diponegoro Press.
- Rohmah Damar Rutin. (2020). Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (Rsud His) Kabupaten Kutai Barat. *JAP: Jurnal ADMINISTRASI PUBLIK*, 3(2), 639–658.
- Sawir, M. (2020). B. P. P. K. T. dan Aplikasi. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sepriano Sepriano, Asep Hikmat, Musran Munizu, Afni Nooraini, Sundari Sundari, Salamatul Afiyah, Anny Riwayati, & Cynthia Febri Sri Indarti. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Siti Indina Nurzahra, & Bondan Kanumuyoso. (2023). Dinamika Perkembangan Trem Antarkota: Karawang-Rengasdengklok 1919-1970. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(4), 3310–3322.
- Susi Indriyani, Desi Derina Yusda, Desi Derina Yusda, & Helmita Helmita. (2023). Pengaruh Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

- Geprek Benu Lampung. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 8(1), 59–67.
- Syamsidah Lubis. (2022). Inovasi Pembelajaran Berbasis Digital untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 2(12), 1121–1126.
- Syarif Budhirianto, & Noneng Sumiaty. (2022). Aplikasi Sapawarga Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Kepada Masyarakat Terkait Pandemi Covid-19. *JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 3(5), 35–53.
- Taufiqurokhman, & Evi Satispi. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Thuy Thu NGUYEN, Duc Manh PHAN, Anh Ha LE, & Lan Thi Ngoc NGUYEN. (2020). The determinants of citizens' satisfaction of E-government: an empirical study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 519–531.
- Timbul Dompok, Sahat Sianturi, & Naufal Alfian Supratama. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Dialektika Publik*, 3(1), 9–15.
- Toni Hartono, Febby Amelia Trisakti, & Gista Aprilia. (2021). Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi Pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau. *Jurnal Riset Komunikasi*, 4(2), 232–246.
- Venny Meilyta, & Lilis Suryani. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 4(2), 1861–1869.
- Vista Efanny Fillayata, & Mukaram Mukaram. (2020). Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Café Steak & Pasta Bandung). In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 11(1), 969–976.
- Y. Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Yasinta Aulia Bilqis Prasada, Tiara Silviana Putri, & Rahmah Ledy Erlianty. (2024). Peran Kepemimpinan Ridwan Kamil Dalam Perkembangan Transformasi Digital Di Jawa Barat. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6).
- Yordan Vito Zafiro, & Abdul Hadi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Program E-Samsat terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso. *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 53–64.
- Zewdu Teshome, Behailu Belete, Girma Gizaw, & Muluken Mengiste. (2020). Customer Satisfaction And Public Service Delivery: The Case Of Dire Dawa Administration. *Public Policy and Administration Research*, 10(7), 8–23.