

DAFTAR PUSTAKA

- Abral, Al Putri. 2017. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. *Junal JOM Fisip*. 4(2) : 114
- Agustina, L. (2020). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Kajian Administrasi dan Pemerintah Daerah*, 10 (1), SSN : 1979 - 5343.
- Anggraini, Y., & Rahayungingsih, Y.(2021). *The Quality Of Public Services On One Roof System (SAMSAT) Of Banten Province*. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 485-500.
- Any, Noor. 2013. *Management Event*. Bandung : Alfabeta
- Awaluddin, Iskak dan Tamburaka, Sulvariany. 2017. *The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari*. Indonesia: *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*
- Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. (2024). Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2023 yang Dikelola Langsung Oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Diakses Pada 25 Maret 2024, dari <http://pad-dppad.jatengprov.go.id:8080/jateng1/>
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2024). Jumlah Penduduk Kota Semarang Periode Desember 2023. Diakses Pada 25 Maret 2024, dari <https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2024). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Tengah (unit), 2019-2023. Diakses Pada 25 Maret 2024, dari <https://jateng.bps.go.id/indicator/17/1006/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-tengah.html>
- Bamkin, Marianne Ruth. 2011. *The Promotion of Reading on Children's Mobile*
- Bapenda Jabarprov, 2016. Jenis-jenis Pajak Daerah. *Online*. Diakses pada 28 September 2022. <https://bapenda.jabarprov.go.id/2016/02/24/jenis-jenis-pajak-daerah/>.
- Fandy, Tjiptono. 2008 . *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta : Andi

- Harbani, Pasolong, 2008, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media.
- Iqrom, Pahrizal. 2013. *Reformasi Birokrasi di Nusantara*. Malang : Elektronik Pertama dan Terbesar di Indonesia.
- Jati, Wasisto Raharjo. 2011. Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 15(1) : 68 78.
- Kasim, Azhar dan Fathurahman, Heri. 2011. *Analysis on Mobile Samsat's Public Service Quality*. Indonesia: *Journal of Administrative Science & Organization*.
- Keban, Yeremias T., 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, K., 2009, *Manajemen Pemasaran 1, Edisi ketiga belas*, Jakarta : Erlangga
- Kriyantono, Rachmat, 2006, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawan, Achmad Dwiky. 2015. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 3(3) : 167 176.
- Mardiyanti, R.(2018). Difusi Inovasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan "SAMSAT ON THE SPOT" Di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6 (1), ISSN 2303 - 341X.
- Masuku, M.(2022). *Flexibility And Innovation In The Public Sector*. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 4 (1), 25-34.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J., 2014, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA : Sage Publications, TerjemahanTjetjep Rohindi, Jakarta : UI-Press.
- Moleong, Lexy J., 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Muluk, Khairul, 2008, *Knowledge Management, Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang : Bayumedia Publishing.
- Noor, Irwan, 2013, *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*, Malang : Elektronik Pertama dan Terbesar di Indonesia.

- Nurianto, 2014, Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?, *Jurnal Konstitusi*, 11(3) : 428-453
- Nurianto. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. *Jurnal Konstitusi*. 11(3) : 428-453
- Palmer, J. W., 2005, *Innovative Behavior of Frontline Employees in the Public Sector*”, *Unpublished doctoral dissertation. University of Cincinnati, Ohio, United States.*
- Pancasila Sebagai Ground Norm
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No 7 Tahun 2021 Tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Samsat
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Priantara, Diaz. 2013. *Perpajakan Indonesia, Edisi Revisi*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Puspitosari, Hesti dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang : Setara Press
- Ramdani, A.(2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Sawala*, 6 (1), 23-30.
- Ratminto & Winarsih A., 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan: Teori dan kasus*. Jakarta : Salemba Empat
- Rogers, E.M., 2003, *Diffusion of Innovation, 5 th Edition*,. New York : The Free

Press.

- Sari, Maria Agustini Permata. 2014. Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator*. 10(2) : 214-233
- Setiajit, D., & Utomo, A. (2016). *AServqual Measurement of Public Service from Motor Vehicle Taxation Office (SAMSAT) In Indonesia*. *Industrial Engineering Letters*, 6 (8), 76-82.
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3 (1), ISSN (online): 2684-9992.
- Setijaningrum, Erna, 2016, *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik : Best Practice di Indonesia*, Surabaya : Airlangga University Press.
- Setyowati, Kristina. 2016. *Quality of Electronic Identity Card Service by Demographic and Civil Registration Service in Indonesia*. Surakarta: KnE Social Sciences.
- Sinambela, Lijan poltak, 2008. *Reformasi pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara
- SK MenPAN No. 24 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- SK MenPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Tata Laksana Pelayanan Umum
- SK MenPAN No. 64 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi, 2008, *Inovasi di Sektor Publik*, Jakarta : STIA-LAN Press.
- Suwastiti, G., Larasati, E., Sundarso&Djumiarti, T. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5 (3). DOI:10.14710/jppmr.v5i3.11990.
- Syafiie, Inu Kencana, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

UUD Negara Republik Indonesia 1945

Widodo, Tri, 2017, *Inovasi Harga Mati*, Jakarta : Rajawali Pers.

Yuvina. (2022) . Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E SAMSAT di Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2 (2), 30-33.

Zubaidah, E., & Lubis, E. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14 (2), 120-125.