

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Gahtani, S. A., Hubona, G. S., & Wang, J. (2022). Information technology and IS implementation in developing countries: A meta-analysis. *Journal of Strategic Information Systems*, 31(2), 101–118.
- Akbar, A., Sari, D. P., & Lestari, R. (2023). Sistem informasi penerbitan nomor transaksi pembayaran BPHTB terintegrasi di Kota Palu. *Scientific Journal of Social Humanities*, 1(1), 29–40.
- Anderson, M., & White, K. (2022). Responsiveness in digital public services: The role of human interaction. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101–115.
- Ardianti, O. T. (2020). Analisis inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(4), 346–358.
- Arsyana, I. G. P., & Herawati, N. (2024). Implementasi konsep just in time pada layanan BPHTB elektronik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 45–58.
- Azzahra, L. (2023). *Analisis penerapan digitalisasi pembayaran bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB) dengan sistem e-BPHTB: Studi kasus Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Setiabudi* (Tugas akhir, Universitas Bakrie).
- Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gresik. (2025). *Digitalisasi layanan pajak daerah melalui sistem informasi elektronik BPHTB*.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik Kabupaten Wonosobo 2025*. BPS Kabupaten Wonosobo.
- Badan Riset dan Inovasi Nasional. (2025). *Digitalisasi layanan pajak daerah melalui sistem informasi EBPHTB*. Sistem Informasi Manajemen Pengetahuan Nasional SPBE.
- Chen, L., Wang, R., & Liu, Y. (2023). Digital transformation in public service delivery: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101–120.
- John W. Creswell. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Sage Publications.

- Dewi, S. R., & Sutrisnowati, E. (2025). Dampak revitalisasi pasar induk terhadap kesejahteraan pedagang di Wonosobo. *Jurnal Ekonomi dan Sosial Wilayah*, 8(2), 123–138.
- Dwivedi, Y. K., Krishna, P., Kshetri, N., & Jain, S. (2021). Digital government transformation: A global perspective. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101–125.
- Agus Dwiyanto. (2011). *Pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Gadjah Mada University Press.
- Ginting, P., Sari, D. K., & Pratama, I. (2023). From e-service quality to repurchase intention: The mediating roles of customer satisfaction. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34(5), 567–585.
- Gultom, D. N., Simanjuntak, R. B., & Pasaribu, A. (2024). Kualitas pelayanan publik dalam implementasi e-government. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 23–38.
- Hasyim, F. (2024). Faktor keberhasilan implementasi e-service dalam pelayanan pajak daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–162.
- Hayuningtyas, D. (2023). Studi transformasi digital pada pelayanan publik daerah: Kasus BPPKAD Wonosobo. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(4), 223–237.
- Hidayat, R., Rahman, F., & Nugraha, A. (2023). Access control dan firewall dalam menjaga keamanan sistem informasi publik. *Jurnal Informatika*, 11(2), 78–92.
- Indrajit, D. (2017). *E-government dan transformasi digital birokrasi*. Kencana.
- Kang, H., & Lee, J. (2023). E-service quality and customer trust in online government services. *International Journal of Information Management*, 68, 101–115.
- Kartika, F. (2024). *Verifikasi BPHTB secara online dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan* (Tesis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2022). *Buku geografi SMA dan MA kelas XII*. Kemdikbud RI.
- KS, R., & Park, S. (2023). System availability and user trust in e-government platforms. *Computers in Human Behavior*, 145, 101–118.
- Kurniawan, D., & Pratama, R. (2025). Digitalisasi dan good governance di lingkungan pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 34–48.

- Legoh, I., Febrianty, A., & Prasetyo, H. (2024). Keamanan informasi dan kepercayaan pengguna dalam e-government. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 89–104.
- Li, X., Zhang, Y., & Chen, M. (2022). Fulfillment dimension of E-S-QUAL and its impact on user satisfaction. *Journal of Service Research*, 24(3), 245–262.
- Liberty, Pandiangan. (2007). *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Martinez, R., & Brown, T. (2024). Challenges in implementing e-government in developing countries. *Public Administration Review*, 84(2), 234–248.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Lexy J. Moleong. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif* (Rev. ed.). Remaja Rosdakarya.
- Moon, M. J. (2022). The evolution of e-government research and its implications for practice. *Public Administration Review*, 82(3), 456–470.
- Muliawaty, L. (2020). Peranan e-government dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 55–70.
- Mutmainna, F. (2025). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Management & Business*, 12(1), 23–38.
- Nasution, A., & Alamsyah, N. (2024). Transformasi digital dalam administrasi pajak daerah. *INJOQAST: Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112–128.
- Nugraheni, A. A. (2024). Analisis kualitas website Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 3(7), 1377–1390.
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Agusti, R. R. (2016). Pengaruh implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan (Studi pada wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Pajak*, 5(2), 45–62.
- Nurwulandari, S. H. (2024). Sistem verifikasi BPHTB secara online terhadap transaksi jual beli tanah dan bangunan. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 7(1), 34–48.
- Nursa'ban, M., Arif, N., Ashari, A., & Putro, S. T. J. (2025). *Geografi kurikulum merdeka: Buku pelajaran geografi SMA*. Grafindo.

- A. Parasuraman., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Prabandaru, S. (2016). Identifikasi lahan kritis berbasis penginderaan jauh dan SIG di Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Geografi UGM*, 11(1), 45–56.
- Pradana, M., Utami, D., & Sari, R. (2023). Keamanan sistem informasi dan autentikasi pengguna dalam layanan digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(3), 67–82.
- Prastyawan, D., & Nalien, M. (2025). Inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Amanah: Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 23–38.
- Putra, R., & Lestari, A. (2025). Digitalisasi pelayanan publik terpadu di kabupaten. *Sostech*, 5(2), 89–104.
- Putri, R. A., & Wijaya, H. (2025). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan pada layanan digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 45–60.
- Ratnawati, R., & Hidayat, T. (2024). System *availability* dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan publik digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 156–172.
- Ramadhan, R., & Bintari, A. (2024). Kualitas e-service dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-Open. *Jurnal Governansi*, 11(1), 1–14.
- Ramadhani, A. (2024). Pengaruh sistem pengelolaan keuangan daerah terhadap akuntabilitas pemerintah daerah. *Jurnal Keuangan dan Perencanaan Publik*, 8(2), 89–104.
- Rita, P. M., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *PLOS ONE*, 14(10), e0224488.
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: Towards a research agenda. *Internet Research*, 16(3), 339–359.
- Safaat, I. (2022). Kajian kualitas layanan e-government: Studi kualitatif di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 45–60.
- Saifuddin, R. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan pendapatan asli daerah. *Jurnal Kelitbangan*, 8(2), 123–138.

- Sajidah, D. (2024). Pemilihan sampel dalam penelitian kualitatif: Pendekatan purposive dan snowball. *Jurnal Metodologi Sosial*, 5(2), 89–101.
- Santoso, B., & Wijaya, A. (2024). Privasi dan keamanan data dalam layanan publik digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 23–38.
- Sari, R., & Hidayat, T. (2023). Strategi meningkatkan penerimaan BPHTB selama pandemi. *Value: Management & Accounting Journal*, 5(2), 78–92.
- Sayudin, M., Kurniawan, H., & Lestari, N. (2024). Analisis resiliensi masyarakat Kabupaten Wonosobo dalam menghadapi perubahan sosial ekonomi. *Jurnal Geografi dan Lingkungan*, 10(3), 221–234.
- Seran, Y. (2024). Analisis pengelolaan barang milik daerah pada badan pengelola keuangan dan aset daerah. *Jurnal Aset Daerah*, 6(1), 34–48.
- Sharma, A., & Singh, P. (2024). Efficiency in digital public services: Evidence from emerging economies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(2), 345–362.
- SmartASN as a Sustainable Digital Innovation. (2025). SmartASN sebagai inovasi digital berkelanjutan. *Jurnal Teknologi dan Pemerintahan*, 9(1), 89–105.
- Smith, J. (2023). Privacy concerns and trust in e-government services. *Information Systems Journal*, 33(4), 678–695.
- Strategies for Managing Change and Innovation. (2025). Strategi mengelola perubahan dan inovasi dalam organisasi publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik Indonesia*, 7(2), 76–89.
- Taylor, R., & Baker, L. (2023). Customer responsiveness in digital service delivery. *Journal of Service Management*, 34(3), 234–250.
- Ulrich, D., & Johnson, M. (2023). Barriers to digital transformation in public sector organizations. *Public Administration Review*, 83(4), 567–582.
- Wadhiah, T. W. (2023). E-BPHTB: Strategi meningkatkan penerimaan pajak dengan digitalisasi pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 8(1), 101–115.
- Wulandari, A., & Agung, I. G. N. (2023). Optimalisasi penerimaan pajak daerah di Kota Baubau. *MAP: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 45–60.
- Wulandari, D., Dewi, R. S., & Nusantara, I. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan sistem digital. *Jurnal Riset Ilmu Pemerintahan dan Administrasi*, 12(1), 23–38.
- Robert K. Yin. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). Sage Publications.

Zhang, M., Wang, H., & Li, S. (2024). *Privacy and security in e-government: A global perspective*. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101–118.