

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo Minarto. (2024, September 20). Indonesia naik 13 peringkat pada UN e-government survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi akselerasi transformasi digital pemerintah melalui SPBE. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <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>
- Akil, M. A. (2024). Digital governance: Model baru kolaborasi pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam administrasi publik (Edisi pertama). Kencana.
- Alia, S., & Utami, D. P. (2023). Quality of public service government to citizen (G2C) West Java Provincial Government through the Sambara application. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 15(1), 56–68.
- Anggoro, T. S., Purba, G. R. M., & Rahayu, H. (2024). Implementasi e-government sebagai bentuk perwujudan era Revolusi Industri 4.0 kontemporer. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 4521–4535.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. (n.d.). New Sakpole [Aplikasi Android]. Google Play Store. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.jatengprov.bapenda.newsakpole&hl=id>
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di

UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah, & Gubernur Jawa Tengah. (2010). Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Penanaman Modal di Provinsi Jawa Tengah.
<https://jdih.jatengprov.go.id>

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah, & Gubernur Jawa Tengah. (2014). Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah.
<https://jdih.jatengprov.go.id>

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, & Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id>

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, & Presiden Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/195696/uu-no-1-tahun-2022>

Terry, G. R. (2021). *Dasar-dasar manajemen* (Edisi revisi). Bumi Aksara.

Fathya, V. N., Hamdi, M. A., Rosmaya, M., Priyatno, M. B., Nursanto, G. A., Susaningsih, C., Ndarung, F. A. (2024). Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik (e-government).

Gubernur Jawa Tengah. (2011). Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah. <https://jdih.jatengprov.go.id>

Gubernur Jawa Tengah. (2018). Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. <https://jdih.jatengprov.go.id>

Hildawati, H., Erlianti, D., Afrizal, D., Hendrayady, A., Riwayati, A., Widyawati, W., Amane, A. P. O. (2024). Sistem administrasi negara: Teori dan praktik. PT Green Pustaka Indonesia.

Inu Kencana Syafie. (2022). Ilmu pemerintah. Bumi Aksara.

Jumawan, J. (2018). The effect of service quality on loyalty using satisfaction as an intervening variable (Study on entrepreneurs in Bekasi Bonded Zone). International Journal of Advanced Engineering, Management and Science, 4(5), 240006.

Keban, Y. T. (2004). Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu. Gava Media.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (n.d.). Penerapan SPBE bermuara pada pelayanan publik yang efisien dan efektif. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/penerapan-spbe-bermuara-pada-pelayanan-publik-yang-efisien-dan-efektif>

- Malawat, S. H. (2022). Buku ajar pengantar administrasi publik. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- Moenir, A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Motorplus Online. (n.d.). Bukan Jakarta, ini provinsi dengan jumlah kendaraan paling banyak. <https://www.motorplus-online.com/read/254267643/bukan-jakarta-ini-provinsi-dengan-jumlah-kendaraan-paling-banyak>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku ajar manajemen pelayanan publik. Umsida Press.
- Nainggolan, S., & Damayanti, Y. (2020). Dasar-dasar manajemen. Tohar Media.
- Nugraha, B., Purnamaningsih, P. E., Wismayanti, K. W. D., Martiawan, R., Sumiati, I., Maesarini, I. W., Firdausijah, R. T., Kunda, A., Kusnadi, I. H., & Hendrayady, A. (2022). Teori administrasi. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Ojasalo, J. (2010). E-service quality: A conceptual model. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(7), 127–143.
- Pakpahan, R. E., Simanjorang, E. F. S., & Prayoga, Y. (2022). Performance evaluation of SAMSAT office employees in motor vehicle title transfer fee services at the Rantauprapat SAMSAT Office. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, 5(2), 887–901.
- Parasuraman, A., 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.
- Pasolong, H. (2019). Teori administrasi publik (Cetakan ke-9). Alfabeta.

Pemerintah Kota Semarang. (n.d.). Profil Kota Semarang.

<https://ppid.semarangkota.go.id/profil-kota-semarang/>

Pemerintah Kota Semarang. (n.d.). Rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2025–2029.

<https://ppid.semarangkota.go.id/rencana-pembangunan-jangka-menengah-daerah-rpjmd-tahun-2025-2029-kota-semarang/>

Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>

Presiden Republik Indonesia. (2015). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/41724/perpres-no-5-tahun-2015>

Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>

Presiden Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/122030/pp-no-71-tahun-2019>

Purwantiningsih, T., Nugroho, E., & Ferdiana, R. (n.d.). Model konseptual: Pengaruh kualitas website terhadap loyalitas.

- Putri, R. D., Sofiani, V., & Tanjung, H. (2024). Pengaruh e-Samsat dan Samkel terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. *Akuntansi* 45, 5(1), 524–544.
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. D. (2024). *Layanan dan tata kelola e-government: Teori, konsep dan penerapan*. PT Green Pustaka Indonesia.
- Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SIGNAL. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*, 1(3), 92–103.
- Safitri, N. A., Jannah, F. H., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan pembayaran online terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya. *SIBATIK Journal*, 1(11), 2615–2628.
- Savitri, F. M., Hartono, S. B., Suryorini, A., & Alfirdaus, N. N. (2022). Pengaruh penggunaan aplikasi Sakpole dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(8), 811–824.
- Siagian, S. P. (1995). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sindia, M., & Mawar, M. (2022). Pengaruh penerapan elektronik Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 118–124.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suryadi, A., Rahmat, N., Purbojati, N., Sunarsih, U., & Mais, R. G. (2025). The influence of e-Samsat implementation, taxpayer awareness, and income levels. *Journal of Accounting, Management, and Economics Research*, 3(2), 63–71.

Tjiptono, F. (2007). *Service, quality, satisfaction* (Edisi ke-2). Andi Offset.

United Nations Public Administration Network. (n.d.). UNPAN.
<https://www.unpan.org/default.html>

Widowati, N., & Herawat, A. R. (2021). *Manajemen publik*. Undip Press.

Zafiro, Y. V., & Hadi, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan program e-Samsat terhadap kepuasan masyarakat. *Formula Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 53–64.