

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adeti, B. A., & Christiani, C. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 40–48.
- Andriani, A., Damanik, I. J., & Vientiany, D. (2024). Pengenalan Sistem Perpajakan dengan Memahami Dasar-Dasar Pajak Bagi Masyarakat. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1(3), 589–595.
- Anggini, M. L. A., Sangkala, M., & Samsinar. (2024). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kota Makassar. *PINISI: Journal of Art, Humanity, and Social Studies*, 4(2), 316–327. <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Becker, S. W., & Whisler, T. L. (1967). The Innovative Organization: A Selective View of Current Theory and Research. *The Journal of Business*, 40(4), 462. <https://doi.org/10.1086/295011>
- Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fifth Edition). SAGE Publications.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- Dewi, S. P. P. (2024). *Efektivitas Bus Sekolah dalam Mendukung Program Save Our Student (SOS) di Kota Surabaya* [Undergraduate thesis]. UPN “Veteran” Jawa Timur.
- Ekawati, R., & Nurhalimah, N. (2020). Kualitas Pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 3, 483–494.
- Fitriani, & Bazarah, J. (2022). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi & Kebijakan*, 21(1), 77–86.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.

- Harun, D. N. A. (2022). Inovasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116), 10–17.
- Hendrayady, A., Risna Sari, A., Mustanir, A., Putra Ode Amane, A., Isa, R., Agusman, Y., Welli Saputra, R., Ashari, A., Rulandari, N., Hijrah Prasetyo, A., & Habibullah Arief, M. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Global Eksekutif Teknologi. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Hermansyah, Ismail, & Lina, R. S. (2022). Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bekasi). *Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara*, 5(2), 94–112. www.ejurnal.an-nadwah.ac.id
- Hermawan. (2024). Implementasi Mesin SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru Sebagai Bentuk Inovasi dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Mirai Management*, 9(3), 89–107.
- Hertati, D. (2017). Inovasi Pelayanan Prima Samsat Jujuk Desa (JUDES) Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Karang Pakis Kabupaten Jombang. *Jurnal Manajemen Jaya Negara*, 9(21), 93–104.
- Hertati, D. (2020). *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. CV. Mitra Sumber Rejeki.
- Hidajat, T. (2018). Ketidakpatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal EBBANK*, 9(2), 11–18.
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang. *Studia Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 48–57. <http://tangerangkota.go.id/peresmian-tangerang->
- Hikmah, N. S., & Tonapa, J. F. (2024). Perancangan dan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 158–170.
- Hikmiyah, A., Nabila, D. T. Della, & Fatimah, S. (2023). Pajak Pusat dan Pajak Daerah Atas Pemakaian Listrik Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) UP3 Mataram. *JAP: Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 4(1), 22–34.
- Ikmawati, Mahsyar, A., & Arfah, S. R. (2023). Penerapan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(2), 244–255. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Iskandar, A. (2016). Upaya Hukum dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi di Kecamatan Tanjungkarang Pusat). *Pranata Hukum*, 11(1), 69–78.

- Judijanto, L., & Riwayati, A. (2024). *Otonomi Daerah dan Good Governance*. CV. Mitra Mandiri Persada. <https://www.researchgate.net/publication/378493538>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publishing.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (Pertama)*. CV. Harfa Creative.
- Nurafifah, S., & Ilosa, A. (2024). Inovasi Program Jemput Bola dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 3(1), 234–251.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Nurjanah, S., & Purboningsih, D. (2024). Inovasi Pelayanan Warung Samsat Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Martapura. *Journal of Social and Policy Issues*, 4(1), 13–18. <https://doi.org/10.58835/jspi.v4i1.295>
- Nursyadana, Saleh, H., & Menne, F. (2021). *Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor*. Pusaka Almaida.
- Ompusunggu, M. F., & Dompok, T. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(4), 1–10.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Stafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rozdakarya. www.rosda.co.id
- Ringan, A. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Konawe). *Jurnal Economina*, 2(7), 1699–1718. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.667>
- Riski, M., & Marianata, A. (2024). Peran Calo Ilegal dalam Proses Pengurusan Administrasi di Kantor SAMSAT Kota Bengkulu. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 619–622.
- Rogers, E. M. . (1983). *Diffusion of innovations (Third Edition)* (Third Edition). The Free Press.

- Romy, R. A., & Handayani, N. (2016). Analisis Kinerja Pelayanan Pada SAMSAT Daerah Surabaya Utara. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(11), 1–15.
- Rusdi, D. R. (2021). Peranan Penerimaan Negara Bukan Pajak dalam Pendapatan dan Belanja Negara. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(1), 77–85. <http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index>
- Sihab, W. M., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2022). Inovasi Pelayanan “Lek Paijo” di Bapenda Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(3), 1–19.
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *Perpajakan (Teori dan Aplikasi)*. Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Solong, A., & Muliadi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *JAQ: Al-Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10(2), 76–86. <http://stisipm-sinjai.ac.id/stisippublishing/index.php/JAQ>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sunny, A. R., & Martanto, E. (2022). Tinjauan Atas Pelayanan SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Wiya Wiwaha*, 2(1).
- Sur, W. A. A., & Machfiroh, I. S. (2023). Pengaruh Jumlah dan Mutasi Kendaraan Bermotor pada UPPD Bermotor terhadap Penerimaan Pajak SAMSAT Pelaihari. *Jurnal Matematika Dan Statistika Serta Aplikasinya*, 11(1), 60–71.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Sutorini, A. A. (2024). *Inovasi Pelayanan SAMSAT Srikandi dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengesahan STNK Tahunan di Kabupaten Jember* [Skripsi]. UPN “Veteran” Jawa Timur.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik (Pertama)*. STIA-LAN Press.
- Syarifudin, A. (2018). *Buku Ajar Perpajakan*. STIE Putra Bangsa.
- Tafsir, A. (2014). *Konsep Inovasi Pendidikan*. CV. Pustaka Setia.
- Taufik. (2024). Inovasi Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari. *TPA: Trajectories of Public Administration*, 1(2), 132–140.

- Taufik. (2021). Transparansi dan Kemudahan Akses dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka. *Journal Publicuho*, 4(1), 118. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i1.16500>
- Taufik, T. A. (2010). *Kemitraan dalam Penguatan Sistem Inovasi Nasional*. Dewan Riset Nasional. www.drn.go.id
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Buku Teori asas-asas pelayanan publik*. UMJ Pers.
- Tinaliah, & Elizabeth, T. (2019). Rancangan Bangun Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus: Biro Jasa XYZ). *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 7(2), 121–128.
- Vira, O. :, & Adryani, Y. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1, 239–253.
- Winarsih, E. (2022). Evaluasi Perhitungan, Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Atas Karyawan Tetap (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah VI PT Pegadaian Makassar). *RESTITUSI: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(2), 27–34.
- Yuvina, Soesiantoro, A., & Zakariya. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-SAMSAT di Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(4), 23–26.
- Zamroni, A. N., & Sunarya, A. (2023). Model Inovasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Tulungagung. *Jurnal Mahasiswa Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 2, 647–662.
- Zilfesra, E., Yulyani, E., & Qodarsih, A. M. (2021). Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kerinci. *JAN Maha: Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(1), 86–108.