

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, D. D. (2023). *Pajak daerah dan retribusi daerah dalam kebijakan hubungan keuangan pusat dan daerah*. Universitas Brawijaya Press.
- Bonita, W. (2021). *Kualitas pelayanan program E-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 477–488. (Disertasi doctoral, Universitas Islam Riau).
- Dahlan, D. (2023). *Kualitas pelayanan manajemen SDM dan budaya organisasi*. CV Pustaka Setia.
- Dosroha, E. S., et al. (2023). *Buku ajar perpajakan dan saham*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Damas, D. W., Indriani, & Hikmat, A. (2023). *Pengelolaan pajak: Konsep dan implementasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Lutfiana, I., & Silalahi, O. (2023). *Kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam upaya meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Temanggung*. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 7(1), 72–84.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. Penerbit Andi.
- Moenir, A. S. (2017). *Manajemen administrasi*. Penerbit Andi.
- Pasolong, M. (2019). *Manajemen kualitas pelayanan publik*. Penerbit Andi.
- Pohan, C. A. (2021). *Kebijakan dan administrasi perpajakan daerah di Indonesia: Keuangan, pajak, dan retribusi daerah*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Pasalong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Pratiwi, A. (2021). *Analisis kualitas pelayanan publik model Grönroos: Studi kasus di sektor administrasi daerah*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 45–60.
- Rismawati, S., & Amiruddin, A. (2015). *Hukum perpajakan Indonesia*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sari, L., & Suparti, H. (2023). *Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong*. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi (JAPB)*, 6(2), 500–510.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian, kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. 288-289. Sellang, K., et al. (2022). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Deepublish.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*.

Alfabeta. Tjiptono, F. (2017). *Manajemen pemasaran*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Wiranata, R. A., & Kristhy. (2022). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai nilai-nilai hukum atas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas*. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press