

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, D. Et al. 2018. *Penanggulangan Golput Dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif Dan Pilkada*. Medan: Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Anggara, S. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- 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 doktoral, Universitas Islam Riau).
- Eko Prasajo. (2023). *Isu-Isu Kontemporer Kebijakan dan Governansi Publik di Indonesia (Edisi pertama)*. Kencana.
- Kartina, R. dan Handoko, R. 2019. *Efektivitas Pergantian Kepemimpinan: Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: LaksBang Justitia.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mutiarin, D. dan Zaenudin, A. 2021. *Manajemen birokrasi dan kebijakan: penelusuran konsep dan teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. 2017. *Efektivitas program BPJS kesehatan di kota Semarang (studi kasus pada pasien pengguna jasa BPJS kesehatan di puskesmas Sronol)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416-430.
- Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Komsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardin, S. (2023). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Samsat Pada Masyarakat Di Kota Palopo* (Doctoral dissertation, IAIN Palopo).
- 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.

Wardhana, A. 2024. *Teori Organisasi Di Era Digital*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

Wijaya, C. dan Rifai, M. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing

