DAFTAR PUSTAKA

Afandi, A., & Susilo, R. 2021. *Efektivitas Program Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik.* Jurnal Administrasi Publik, 8(2), 112–125.

Aldino, M. 2018. *Analisis Efektivitas Program Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah.* Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, 5(1), 45–58.

Aminah, S. 2022. *Efektivitas Organisasi Publik Dalam Pencapaian Kinerja Pelayanan.* Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10(1), 50–60.

Anggito, A., & Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.

Astuti, D., Handayani, F., & Nurhalimah, L. 2022. *Evaluasi Efektivitas Program Pemerintah Daerah.* Jurnal Kebijakan Publik, 9(3), 210–225.

Atteng, S., Lestari, M., & Wibowo, A. 2022. *Indikator Efektivitas Dalam Organisasi Sektor Publik.* Jurnal Administrasi Negara, 12(1), 55–70.

Bahtiar, R., Nugraha, A., & Pramono, D. 2021. *Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA).* Jurnal Administrasi Publik, 8(4), 301–315.

Di, F., & Halmahera, D. 2021. *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia.* Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik, 7(2), 145–158.

Duncan, R. B. 1972. *Characteristics Of Organizational Environments And Perceived Environmental Uncertainty*. *Administrative Science Quarterly*, *17*(3), 313–327.

Haryanto, S. 2020. *Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dan Efektivitas Layanan Publik.* Jakarta: Rajawali Pers.

Hendrayady, A., Nurhasanah, D., & Sari, Y. 2022. *Paradigma New Public Service Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia.* Jurnal Administrasi Negara, 11(2), 95–108.

Ibrahim. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Untuk Peneliti Sosial*. Yogyakarta: Deepublish.

Ismaya N. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media. Pasuruan, Jawa Timur.

Kurniawan, H. 2022. *Efektivitas Dan Efisiensi Organisasi Sektor Publik.* Bandung: Alfabeta.

Maghfira, L., Rahman, T., & Suryana, D. 2023. *Efektivitas penerapan layanan E-Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung.* Jurnal Administrasi Pemerintahan, *10*(1), 25–40.

Marihot, P. S. 2016. *Perpajakan Daerah Dan Retribusi Daerah.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Masduki Duryat. 2020. *Kebijakan Publik Dan Implementasinya Dalam Pemerintahan Daerah*. Bandung: Refika Aditama.

Mistilasari, D., Hildayat, M., & Maolani, H. 2023. *Analisis Efektivitas Kinerja Pegawai Sektor Publik.* Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik, 8(1), 75–89.

Moleong L. J. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muh. Fitrah, & Luthfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, Dan Studi Kasus.* Sukabumi: CV Jejak.

Purba, D., & Prathama, H. 2022. *Efektivitas Kerja Pegawai Pada Organisasi Publik.* Jurnal Administrasi Publik, 9(2), 133–145.

Ramdhan, A. 2021. *Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sari, D. 2013. *Modernisasi Administrasi Perpajakan di Indonesia.* Yogyakarta: Andi Offset.

Siregar, M., & Fadhilah, R. 2022. *Transformasi Digital Layanan Publik: Studi Pada Samsat Online Nasional.* Jurnal Transformasi Digital, 4(1), 77–89.

South, C., Morasa, J., & Tiyaroh, V. 2022. *Pajak Daerah Dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Daerah.* Jurnal Akuntansi Publik, 5(2), 188–202.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Umrati, & Wijaya, H. 2020. *Analisis Data Kualitatif: Teori Dan Praktik.* Makassar: Edu Publisher.

Widanti, S. 2022. *Pelayanan Publik Dan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik.* Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 90–105.

Yoga, D. 2019. *Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau.* Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. 1945. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.*

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130.

Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.

Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*