

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amran, Rusli. 1986. Padang Riwayatmu Dulu. Penerbit Mutiara Sumber Widya. Jakarta
- Afrizal. (2017). Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Asnan, Gusti. 2006. Pemerintah Sumatera Barat Dari VOC Hingga Reformasi. Penerbit Citra Pustaka. Yogyakarta
- Colombijn, Freek. 1994. Paco-Paco (Kota) Padang: Sejarah Sebuah Kota Di Indonesia Pada Abad Kedua Puluh Dan Penggunaan Ruang Kota. BWSB
- David, P. 2011. Principles of Taxation of Road Motor Vehicles and Their Possibilities of Application. Czech Republic: The Mendel University.
- Everret M. Rogers. 2003. Diffusion of Innovation. 5th edition. New York: Free Press.
- Freek Colombijn. 1994. "Paco-Paco (Kota) Padang: Sejarah Sebuah Kota Di Indonesia Pada Abad Kedua Puluh Dan Penggunaan Ruang Kota". SWSB.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : UNDIP.
- Gusti Asnan. 2006. Pemerintahan Sumatera Barat Dari VOC Hingga Reformasi. Penerbit Citra Pustaka. Yogyakarta.

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, J. (2008). *Pedoman survei kuesioner: Mengembangkan kuesioner, mengatasi bias, dan meningkatkan respon* (1 ed.). BPFE
- Helmi, Avin Fadila., Hadi Sutarmanto. 2004. *Kewirausahaan dan Inovasi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*. Yogyakarta.
- Kurniawan, Luthfi dan J. Mokhamad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Trans Publishing.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta, LAN.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi. Jakarta: UI-Press.
- Mindarty, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik*. Malang: Bayumedia.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. London: *Innovation in the Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office*.

- Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unbraw.
- Nazir, Moh. 2017. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, Irwan. 2013. Desain Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: UB Press. Partia.
- Organization for Economic Cooperation and Development.* (2004). OECD *Principles of Corporate Governance* 2004. The OECD Paris.
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rachmat Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi,(Jakarta:Kencana Prenadamedia Group, (2006).
- Rahmayanti, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusli Amran. 1986. “Padang Riwayat Mu Dulu”. Penerbit Mutiara Sumber Widya. Jakarta.
- Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, L Poltam. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. 2004. Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara, Edisi ke-3. Jakarta: LAN RI.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.

Wibawa, Samodra. (2005). Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik. Yogyakarta : Gava Media.

Jurnal

Anggitlistio, Deo Budhi, Hardi Warsono, dan R. Slamet Santoso, “Difusi Inovasi Si D’nok Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Semarang”, *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol. 12, No. 3.

Anogara, Abiseka. 2014. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Program *Drive Thru* (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi). Malang: Universitas Brawijaya.

Ariyanti, Fiki. 20 Februari 2017. Kenapa Masyarakat RI Masih Ogah Bayar Pajak?.

Ardiani, Leli, Kadarisman Hidayat, dan Sri Sulasmiyati. 2016. “Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor” *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 9 No. 1.

Ari Fadli Putra dan Utami Dewi. “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Desa Perkembangan Kabupaten Sleman” *Jurnal Inovasi Pelayanan Pajak: Universitas Negeri Yogyakarta*.

Arianandini, Putu Winning dan I Wayan Ramantha. 2018. Pengaruh Profitabilitas, Leverage, dan Kepemilikan Institusional pada *Tax Avoidance*. *Jurnal Akuntansi* Vol. 22 No. 3 ISSN: 2302-8556. Universitas Udayana.

- Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). *The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis. Service Industries Journal*, 34(5), 373–398. <https://doi.org/10.1080/02642069.2013.780044>.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). *Public service innovation: a typology. Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>.
- Dewi, Nunik Lestari, Yuliana Gunawan, Soddin Mangurung, dan Yohana Meiliana. 2021. “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan” *Jurnal Managemen Maranatha* Vol. 20 No. 2.
- Dziallas, Marisa. Blind, Knut. (2019). *Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. Technovation*. 80-81, pp.3-29. <http://dx.doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.005>
- Fitriana, Diah Nur. 2014. “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)”, *Kebijakan dan Manajemen*, Volume 2, Nomor 1.
- Julyano, Mario dan Aditya Yuli Sulistyawan. 2019. “Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum”, *Jurnal Crepido*, Vol. 1, No. 1.
- Fity Justyn, “Analisa SWOT pada GOR Badminton Batu Batam”, *Project Report*, Universitas Internasional Batam, 2020.

- Kapoor, K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Rogers' *Innovation Adoption Attributes: A Systematic Review and Synthesis of Existing Research*. In *Information Systems Management* (Vol. 31, Nomor 1).
<https://doi.org/10.1080/10580530.2014.854103>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). *The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia*. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392.
<https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Leli Adriani, Kaarisman Hidayat, dan Sri Sulasmiyati. 2016. “Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor” *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 9 No. 1.
- Putra, Ari Fadli dan Utami Dewi. “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Desa Perkembangan Kabupaten Sleman”. *Jurnal Inovasi Pelayanan Pajak: Universitas Negeri Yogyakarta*
- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling di Kota Tasikmalaya. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23.
<https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>
- Riska Andesta. 2017. *Inovasi Dalam Manajemen Kesehatan*. Pekanbaru: Universitas Abdurrab.
- Septiya, “Analisis Program Inovasi Daerah pada Pemerintahan Daerah di Provinsi Lampung”, *Universitas Lampung*, 2023.

- Sururi, A. (2014). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris).
Sawala Administrasi Negara, 4(3), 1– 14.
- Sutrisno, Mochammad Rizki Dwi Satrio. 2015. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). Malang: Universitas Brawijaya.
- Ulfa, Ellis Fedya. 2016. Inovasi Layanan SAMSAT Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Umarsyah, Deva dan Zulkarnaini Zulkarnaini. 2021. “Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat”, Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik, Vol. 3, No. 3.
- Wardani, Dewi Kusuma. 2017. “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kendaraan Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem SAMSAT *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor” Jurnal Akuntansi: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Vol. 5 No. 1.
- Yasol, Marry Jean V. 2017. Restructuring the Excise Taxation of Motor Vehicles. Filipina: National Tax Research Center.
- Yuvina, Adi Soesiantoro, dan Zakariya. 2021. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *E-SAMSAT* Di Kota Surabaya” Jurnal Penelitian Administrasi Publik Vol. 1, No. 04.

Dokumen dan Perundang-Undangan

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Website

Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). *The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis.*

<https://doi.org/10.1080/02642069.2013.780044>

Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). *Public service innovation: a typology.*

Public Management Review. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>

Marisa. Blind, Knut. (2019). Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. *Technovation.*

<http://dx.doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.005>

Gustafsson, A., Snyder, H., & Witell, L. (2020). Service Innovation: A New Conceptualization and Path Forward. *Journal of Service Research*, 23(2),

111–115. <https://doi.org/10.1177/1094670520908929>

K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Rogers' Innovation Adoption Attributes: A Systematic Review and Synthesis of Existing Research.

<https://doi.org/10.1080/10580530.2014.854103>

Hermanto, N. (2018). *The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia.*

<https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>

HSZ. 2016. "Sejarah Kota Padang". Seputar Padang. <https://padang.go.id/sejarah-kota-padang>

Ombudsman Republik Indonesia. (2019). Hasil penilaian survei kepatuhan standar pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia.

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--hasil-penilaian-survei-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>

Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling di Kota Tasikmalaya. Sawala. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>

