

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku :

- Abdullah, S., Batoa, H., Dima, D., & Aldin, M. (2024). *Komunikasi Sosial dan Lintas Budaya* (A. I. Satra, Ed.; 1st ed.). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Abidin, Y. Z. (2016). *Komunikasi Pemerintahan: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. CV. Pustaka Setia.
- Afrizal. (2019). *Penelitian Kualitatif* (4th ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Praktek)* (1st ed.). Calpulis.
- Ahmad, A. R., Meuthia, R. F., & Ferdawati. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Kesesuaian dengan Niat Penggunaan Samsat Digital Aplikasi Nasional (SIGNAL) di Padang. *ABEC*.
- Arif. (2010). *Pelayanan Publik dan Administrasi Negara*. Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Asari, A., & et. al. (2023). *Komunikasi Digital*. Penerbit Lakeisha.
- Asari, A., Syaifuddin, E. R., Ningsi, N., Sudianto, Maria, H. D., Adhicandra, I., Nuraini, R., Bajjuri, A., Pamungkas, A., Kusumah, F. G., Yuhanda, G. P., & Murti, S. (2023). *Komunikasi Digital*. Penerbit Lakeisha.
- Badruddin, S., Halim, P., Ismowati, M., & Kurniah, S. A. (2024). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*. Zahir Publishing.
- Bahtiar, R., Myrna, R., & Susanti, E. (2021). *Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat*. 7(2). <https://doi.org/10.26618/kjap.v7i2.5675>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima* (R. L. Toruan, Ed.). PT. Elex Media Komputindo.
- Cangara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (4th ed.). Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (5th ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (A. Fawaid & R. K. Pancasari, Trans.; 4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 7, 78–90.

- Effendy, O. U. (2008). *Dinamika Komunikasi* (Tjun Surjaman, Ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Gallager, R. G. (2007). *Principles of Digital Communication*.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)* (1st ed.). Badan Penerbit UNM.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
- Koentjaraningrat. (2009). *Pengantar ilmu antropologi*. Rineka Cipta.
- Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Genesindo.
- McMillian. (2010). *Research In Education*. Pearson Education.
- McQuail, D. (2011). *Teori Komunikasi Massa* (P. I. Izzati, Trans.; 6th ed.). Penerbit Salemba Humanika.
- Miles, Matthew. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong. (2016a). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. J. (2016b). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT.Remaja Rosdakarya.
- Mujito, Anggraeni, N., & Muhlis. (2024). *Komunikasi Bisnis “Seni Berbicara dalam Bisnis”* (1st ed.). Edupublisher.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Mulyana, D. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muntaha, N. G., & Amin, A. (2023). *Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi*. 5, 2548–2554.
- Narwoko, J. D., & Suyanto, B. (2015). *Sosiologi: Teks pengantar dan terapan* (8th ed.). Kencana Prenamedia Group.
- Noer, K. U. (2021). *Pengantar Sosiologi untuk mahasiswa tingkat dasar* (1st ed.). Perwatt.
- Nurudin. (2017). *Ilmu Komunikasi “Ilmiah dan Populer”* (2nd ed.). RajaGrafindo Persada.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Priyono, P. E. (2022). *Buku Komunikasi dan Komunikasi Digital*. Guepedia.
- Ratnaningtyas, E. M., Ramli, Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Karimuddin, Aminy, M. H., Saputra, N., Khaidir, & Jahja, A. S. (2023).

*Metodologi Penelitian Kualitatif* (N. Saputra, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <https://www.researchgate.net/publication/370561417>

Rogers, E. M. (1984). Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research. *American Journal of Sociology*, 89(4), 986–988. <https://doi.org/10.1086/227967>

Rogers, E. M. (2003). *Difussion of Innovations*\_Everett M. Rogers (5th ed.). Free fress A Division of Simon & Shcuster, Inc.

Soekanto, S., & Sulistyowati, B. (2017). *Sosiologi : suatu pengantar*. Rajagrafindo Persada.

Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama.

Suryahadi, & et. al. (2009). *Administrasi Publik dan Pelayanan Masyarakat*. Gramedia.

Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pustaka Setia.

Syahriannur, & et. al. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Management. *Jurnal Administrasi Publik*.

Taliziduhu, N. (2005). *Teori Budaya Organisasi*. PT. Rineka Cipta.

Wiryanto. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Grasindo.

Yin, R. K. (2015). *Studi Kasus (Desain & Metode)* (1st ed.). PT.Raja Grafindo Persada.

## **B. Jurnal Ilmiah:**

Ahmad, A.R., Meuthia, R. F., & Ferdawati. (2022) The Effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Compatibility on the Intention to Use the Samsat Digital National (SIGNAL) Application in Padang. Proceeding Applied Business and Engineering Conference. <https://abecindonesia.org/iabec/index.php/iabec/article/view/80/48>

Bahtiar, Rian., Myrna, Rita., & Susanti, Elisa (2021) Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 7 (2) 230-253. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaAVHrasi/article/view/5675>

Dewi, R, C & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/67/69>

- Devaranti, Shivanka., Murodi, Ahmad., & Machrunnisa (2023) Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29 (2) 127 -146. [https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal\\_administrasi\\_negara/article/view/2637](https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/2637)
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. ISSN : 2655-6944 <https://elastisitas.unram.ac.id/index.php/elastisitas/article/view/46>
- Kustiawan, W., Siregar, A. S. M. M., Nabila, F., Harahap, K. H., & Aini, L. (2022). Teori-Teori dalam Komunikasi Massa. *Jurnal Telekomunikasi, Kendali Dan Listrik*, 3(2), 41–45.
- Norhabiba, F., & Putri, S. A. R. (2018). Hubungan Intensitas Akses Media Baru Dan Kualitas Interaksi Lingkungan Sekitar Pada Mahasiswa Untag Surabaya. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 8. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/interaksi/article/view/20689>
- Rafitanuri, Siska., Arsyida, Nur & Gunawan, Rizky. (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SIGNAL Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial (JHPIS)*, 1 (3) 92-103. <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jhpis/article/view/537>
- Rahayu, D., Maryani, E., & Gemiharto, I. (2021). Komunikasi Digital Dalam Bisnis Online Produk UMKM “SO WHAT” di Era Normal Baru. *Communication*, 12(1), 59-68 E-ISSN : 2442 – 7535 P-ISSN : 2086 - 5708 <https://www.academia.edu/download/92310713/1341-3840-1-PB.pdf>
- Syahriannur, M., Zulfiani, D., & Prakoso, C. T. (2020). Pelaksanaan Good Governance Dalam Kelurahan Jawa Kota Samarinda. *Administrasi Publik*, 8(3), 9390–9402.
- Silamukti, A. A (2022) *National Digital Samsat (SIGNAL) Program Effectiveness by the System Perspective in the Jurisdiction of Polda Metro Jaya, Indonesia*. *IJMMU* 9(2) 369-379. <https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/3825>
- Purwanto, E., & Budiman, V. (2020). *Applying the Technology Acceptance Model to Investigate the Intention to Use E-health: A Conceptual Framework*. *Technology Reports of Kansai University*, 62(05), 2569-2580. ISSN 04532198.



### C. Internet:

Badan Pusat Statistik. (2023). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Sumatera Barat (unit). Sumbar (ID): BPS; [diunduh 2024 November 10]. Tersedia dari: <https://sumbar.bps.go.id/id/statisticstable/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-sumatera-barat--2017.html>

<https://samsatdigital.id/tutorial.php#infoDetail1> (diakses pada tanggal 16 Desember 2024)

[https://en.wikipedia.org/wiki/Diffusion\\_of\\_innovations](https://en.wikipedia.org/wiki/Diffusion_of_innovations) (diakses pada tanggal 21 Januari 2025)

Padang.go.id."Gambaran Umum Kota Padang". <https://padang.go.id/gambaran-umum-kota-padang> (diakses Pada Selasa 25 Februari 2025 Pukul 23.00)

<https://bapenda.sumbarprov.go.id/content/profil/struktur> (diakses Pada Selasa 25 Februari 2025 Pukul 23.20)

<https://www.jasaraharja.co.id/id/aAVHut> (diakses Pada Senin 10 Maret 2025 Pukul 11.20)

### D. Lain-lain:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

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.

Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor Kep/1220/VII/2021 tanggal 29 Juli 2024 tentang penyelenggaraan sistem pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara elektronik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang pelayanan publik.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah