

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Moleong, Lexy J, 2001 Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosda

Karya: Bandung.

Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik. Jakarta:Ghaila  
Indonesia.

Moenir, A. S. (2010). Manajemen Pelayanan umum di Indonesia, Bumi Aksara.

Setyaningrum, Erna. (2009), Inovasi Pelayanan Publik, Surabaya : Medika Aksara  
Globalindo.

Wescott, C. G. (2001). E-Government in the Asia-pacific region. *Asian Journal of  
Political Science*, 9(2), 1-24.

Jones, Charles, 1994, Pengantar Kebijakan Oublik. Jakarta : PT. Raja Grafindo

Streers, M. Richard. 1985. Efektifitas Organisasi. Jakarta : Erlangga.

Miles, M. B & Huberman A. M. 1984, Analisis data Kualitatif. Terjemahan oleh  
Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : :Penerbit Universital Indonesia.

Wesha, Permata. 1992. Kinerja Organisasi.Pembaharuan ; Jakarta.

Sreers, Richard. M. (1985). Efektifitas Organisasi Kaidah Peri Laku (Alih Bahasa  
Magdalena). Jakarta: Erlangga.

S. P. Siagian, Manjemen, Yogyakarta : Liberty, 1978.

Sinambela. 2006.Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan  
Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta :

Pustaka Pelajar.

Stephen P. Robbins. 1994. Teori Organisasi Struktur Design dan Aplikasi.

Jakarta. Arcan.

Siagaan, Sondang. P. 2002. Perilaku Organisasi. Yogyakarta : gadjah Mada

Dokumen :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk

Pelaksanaan Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Thun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Jurnal :

Abimayu, S. Y. (2019) Efektifitas Layanan E-SAMSAT Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (studi kasus UPT pengelolaan pendapatan simpang tiga BAPENDA Provinsi Riau).

Gizela Merliani, H. R. (2017) Efektifitas Penggunaan E-SAMSAT Sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya.

Reka Tumeka, P. (2018) Efektifitas Program E-SAMSAT Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif SAMSAT CPPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta). 558/UN40.2.2/PP/2018.

Al Putri Abral. (2017) Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. JOM FISIP Vol. 4 NO. 2-Oktober 2017.

sI Gusti Ayu Mas R D, Kadek Wulandari L, P (2019) Efektifitas E-SAMSAT Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis. Volume 4, No. 1, Juni 2019.

Karniawati, N., Redjo, S. I., Suwaryo, U., & Mulyawan, R. (2017). e-Government in Public Service: Studies on Tangibles Aspects in Licensing Services at Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office, West Java, Indonesia. *Asian Political Science Review*, 1(1), 56-64.

Putra Prasetya (2018) Efektifitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Selatan .

### **Internet**

<https://bapenda.jabarprov.go.id>