

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT DELIVERY POS
DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SAMARINDA**

Tiara Febriyanti, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 1, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Program Samsat *Delivery* Pos dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda.

Pengarang : Tiara Febriyanti

NIM : 1802015055

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 17 Februari 2025

Pembimbing,



Thalita Rifda Khaerani, S.A.P., M.Si
NIP. 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
----------------------	---------------------------------------

Volume	: 13
---------------	-------------

Nomor	: 1
--------------	------------

Tahun	: 2025
--------------	---------------

Halaman	: 135-143
----------------	------------------

EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT *DELIVERY* POS DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SAMARINDA

Tiara Febriyanti ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka sebab itu pemerintah menciptakan program samsat delivery pos yang merupakan sebuah layanan antar-jemput pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dibantu oleh petugas pos. Tujuan program ini adalah untuk membantu meningkatkan penerimaan serta memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas serta mengidentifikasi faktor penghambat yang mempengaruhi keberhasilan program samsat delivery pos di Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi. Key informan dalam penelitian ini adalah pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Kantor Pos Kota Samarinda dan masyarakat. Teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan dari segi pemahaman program telah berjalan secara optimal, pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu, masyarakat merasa terbantu dan dimudahkan dalam program samsat delivery pos sehingga dapat mencapai sasaran, untuk pencapaian tujuan belum sepenuhnya optimal karena masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui program ini dan dari perubahan nyata dapat dikatakan telah efektif karena masyarakat merasakan dampak perubahan dari adanya program samsat delivery pos. Sementara itu faktor-faktor penghambat yang ditemukan yaitu kurangnya sosialisasi program secara berkala kepada masyarakat, keterbatasan penggunaan metode manual (program yang dijalankan masih tertinggal), serta tidak ada pengawasan pada pelaksanaan program samsat delivery pos di Kota Samarinda.

Kata Kunci : *Efektivitas Program, Samsat Delivery Pos, Pajak Kendaraan Bermotor*

Pendahuluan

Negara merupakan sebuah organisasi pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Salah satu peran utama pemerintah adalah melaksanakan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: tiarafbyy@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pembangunan dan penyelenggaraan layanan publik (Warella,2010). Pemerintah juga bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi yang selaras dengan kebutuhan masyarakat (Yanur,2023).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk berkolaborasi dalam mencapai tujuan, jadi tidak hanya bergantung pada satu pihak pelayanan, tetapi memerlukan adanya partisipasi masyarakat untuk mengawasi tata laksana, memberikan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam praktiknya hampir setiap masyarakat pasti akan bersinggungan dan memanfaatkan layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka.

Namun, pada kenyataan yang terjadi dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai masalah yang terjadi seperti penyimpangan prosedur, adanya diskriminasi, penundaan, terhambatnya waktu, ketidakpastian biaya dan cara pelayanannya (Kuswati *et al.*, 2023). Hal ini juga sama dengan pelayanan mengenai pajak kendaraan bermotor yang hingga saat ini pemerintah masih menghadapi berbagai masalah seperti keluhan yang sering muncul dari masyarakat yaitu jarak antara tempat tinggal dengan kantor samsat yang cukup jauh, proses pembayaran pajak yang masih memerlukan waktu yang lama, ketidakjelasan biaya, antrean yang panjang dan tidak ada waktu membayar karena sibuk bekerja.

Dari faktor masalah yang sering terjadi maka pemerintah harus menyusun strategi secara efektif serta menciptakan program baru untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan adanya pengembangan layanan baru dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kenyamanan, kemudahan, kecepatan dan keamanan (Harmitalia *et al.*, 2022). Tujuannya untuk memicu minat dan keinginan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam rangka mengatasi masalah diatas maka munculah gagasan dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Kantor Pos Kota Samarinda untuk menciptakan program samsat *delivery* pos agar memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta membantu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda. Penerapan program ini membuat pemerintah Provinsi Kalimantan Timur berhasil masuk ke dalam peringkat 99 Sistem Inovasi Pelayanan Publik tahun 2019 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB).

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam proses penyelenggaraan negara. Pelayanan publik dilakukan sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku sesuai dengan rancangan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 yang menjelaskan pelayanan publik adalah

serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun prinsip dari pelayanan publik seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: rangkaian pelayanan publik harus mudah dimengerti dan mudah diterapkan. Tujuannya agar memudahkan masyarakat dalam mengakses dan memperoleh pelayanan publik.
2. Kejelasan: adanya kejelasan tentang persyaratan teknis dan administrasi publik, identifikasi pejabat yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan atas pengaduan yang terjadi dalam layanan publik, serta transparansi terkait biaya dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik harus diselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan untuk memastikan masyarakat tidak mengalami penundaan atau keterlambatan dalam mendapatkan pelayanan.
4. Akurasi: akurasi menekankan bahwa pelayanan publik harus diterima oleh masyarakat dengan benar, tepat dan sah. Hal ini mencakup keakuratan informasi yang disampaikan, kebenaran dokumen atau surat yang diterbitkan, serta ketepatan dalam memberikan solusi atau pemecahan masalah.
5. Keamanan: keamanan menjamin proses layanan harus dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat. Hal ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi, kerahasiaan informasi dan penanganan yang tepat dalam keamanan fisik atau kebijakan terkait dengan pelayanan publik.

Berdasarkan prinsip-prinsip diatas, jika diterapkan dalam pelayanan publik maka dapat berjalan dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat serta menjaga integritas dari kualitas layanan yang diberikan.

Efektivitas

Efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti keberhasilan atau pencapaian yang baik (Bastaman et al.,2020). Efektivitas merupakan keterkaitan antara hasil atau *output* yang dihasilkan dengan tujuan yang telah ditentukan, efektivitas berfungsi sebagai ukuran sejauh mana tingkat pencapaian *output* atau efisiensi prosedur yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya pengukuran efektivitas untuk membandingkan perencanaan yang telah dicapai. Namun, jika tindakan atau hasil pekerjaan tidak sesuai maka mengakibatkan ketidakberhasilan dalam mencapai tujuan yang diharapkan sehingga dapat disimpulkan bahwa hal tersebut tidak efektif.

Ada beberapa indikator untuk mengukur keefektifan dalam program menurut Sutrisno (2007) yaitu:

1. Pemahaman program adalah suatu proses memberi pemahaman kepada pihak pelaksana sebagai pemberi layanan agar dapat memahami secara baik bagaimana program ini berjalan lalu setelah itu memberikan pemahaman kepada masyarakat sebagai penerima layanan.
2. Tepat sasaran adalah untuk mengetahui sejauh mana program sesuai dengan sasaran yang ditentukan sebelumnya.
3. Tepat waktu adalah indikator untuk melihat program tersebut efektif apabila jika pelaksanaannya telah berhasil melalui aturan pada waktu yang berlaku.
4. Tercapainya tujuan adalah untuk mengukur suatu keefektifan program dengan cara mengetahui tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya agar tercapai sesuai dengan yang diharapkan.
5. Perubahan nyata adalah untuk mengukur sejauh mana suatu program dapat memberikan dampak perubahan setelah adanya sebuah program yang bisa dirasakan masyarakat secara langsung.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif. Fokus penelitian ini untuk mengetahui efektivitas program samsat *delivery* pos dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda dengan memakai indikator meliputi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Serta untuk mengetahui faktor penghambat dalam program samsat *delivery* pos.

Sumber data terbagi menjadi dua berupa sumber data primer yaitu Kasubbid Perencanaan Anggaran Pendapatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pendapatan (PAPPSIP) dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai *key informan*, *manager corporate* dan petugas pengantaran dari Kantor Pos Kota Samarinda, serta masyarakat pengguna samsat *delivery* pos. Adapun data sekunder terdiri dari tabel penerimaan pajak kendaraan bermotor, arsip atau dokumen yang berhubungan dengan samsat *delivery* pos. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif oleh (Miles *et al.*, 2014) berupa kondensasi data yaitu pemilihan serta penyederhanaan dari catatan lapangan, penyajian data yaitu penyatuan informasi yang telah tersusun secara jelas dan terstruktur dan terakhir penarikan kesimpulan yaitu proses menyimpulkan pada keseluruhan data.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Efektivitas Program Samsat Delivery Pos dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda

Berdasarkan pada teori dari Sutrisno (2007) untuk mengetahui pengukuran keefektifan suatu program dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Menurut Sutrisno (2007) mengenai indikator pemahaman program adalah untuk mengukur sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan pada suatu program. Sama halnya dengan program samsat *delivery* pos ini, sebelum memperkenalkan program ke masyarakat, pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Kantor Pos Samarinda selaku pihak penyelenggara layanan harus terlebih dahulu mengetahui tugas dan tanggung jawabnya lalu setelah itu mereka akan memberi pemahaman serta memperkenalkan program samsat *delivery* pos kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian upaya yang telah dilakukan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Kantor Pos Kota Samarinda adalah yang pertama mengadakan rapat internal terlebih dahulu yang membahas terkait dengan prosedur, tujuan, manfaat, persyaratan dan mekanisme. Dengan memperkenalkan program samsat *delivery* pos melalui radio, memasang iklan spanduk yang berada di kantor pos, melalui *instagram* dan *facebook* serta *website-website* yang membahas program samsat *delivery* pos.

2. Tepat Sasaran

Menurut Sutrisno (2007) mengenai indikator tepat sasaran adalah untuk melihat apakah telah sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Sama halnya dengan program samsat *delivery* pos yang memiliki sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan penelitian menilai program samsat *delivery* pos telah mencapai sasaran yang sudah ditentukan dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang telah merancang program ini semudah mungkin sehingga masyarakat merasa sangat dimudahkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus meninggalkan rumah karena petugas pos yang siap melayani secara cepat, mudah, dan aman.

3. Tepat Waktu

Menurut Sutrisno (2007) mengenai indikator tepat waktu adalah untuk melihat sejauh mana program ini dalam kesesuaian waktu pelaksanaan yang telah direncanakan hingga penyelesaian. Sama halnya dengan program samsat *delivery* pos yang diharapkan dapat membantu mempersingkat waktu masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penelitian program samsat *delivery* pos telah termasuk dalam kategori tepat waktu karena dari proses pendaftaran hingga proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat diselesaikan dalam satu hari jika pemesanan dilakukan sebelum jam 12.00 siang. Hal ini juga dirasakan oleh masyarakat karena sangat terbantu dengan menggunakan program samsat *delivery* pos.

4. Tercapainya Tujuan

Menurut Sutrisno (2007) mengenai indikator tercapainya tujuan adalah untuk melihat serta mengukur sejauh mana tujuan dari suatu program yang

telah disepakatin atau ditetapkan bersama dapat terealisasikan serta tercapai. Sama halnya dengan program samsat *delivery* pos untuk melihat sejauh mana hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan penelitian program samsat *delivery* pos telah berjalan namun kurang optimal adapun tujuan dari progam ini yaitu untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda dan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

5. Perubahan Nyata

Menurut Sutrisno (2007) mengenai indikator perubahan nyata adalah untuk mengukur sejauh mana suatu program dapat memberikan efek atau dampak serta perubahan yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung. Sama halnya dengan sejauh mana program samsat *delivery* pos dapat memberikan perubahan nyata kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian program samsat *delivery* pos telah mampu memberikan perubahan bagi masyarakat yang menggunakan program ini. Adapun perubahan itu berbentuk dari sisi kemudahan yang diterima masyarakat seperti tidak perlu lagi mengantri bahkan tidak perlu meninggalkan rumah jika ingin membayar pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya dari sisi bermanfaat karena program samsat *delivery* pos dapat menghemat biaya transportasi, dan menghemat waktu bagi para pekerja yang mungkin tidak ada waktu luang untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Samsat Delivery Pos dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pelaksanaan program samsat *delivery* pos maka terdapat beberapa permasalahan yang menjadi faktor-faktor penghambat antara lain:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat

Faktor penghambat dalam program ini salah satunya adalah karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga tidak semua masyarakat mengetahui program ini. Sejak diciptakannya program samsat *delivery* pos ini pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Kantor Pos Kota Samarinda hanya mempromosikan melalui radio, *instagram*, *facebook* serta *website* namun hal ini hanya dilakukan pada satu tahun pertama sejak program samsat *delivery* pos diluncurkan. Sehingga hal ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurang optimalnya pengenalan program samsat *delivery* pos kepada masyarakat.

2. Tertinggalnya program samsat *delivery* pos

Samsat *delivery* pos mulai tertinggal dari program-program yang baru diluncurkan. Dengan adanya terobosan program baru yang memiliki kesamaan dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga membuat masyarakat kurang minat pada program samsat *delivery* pos karena masih menggunakan

layanan yang dikategorikan manual dan mulai beralih ke program baru yang jauh lebih lengkap, mudah serta informatif.

3. Tidak ada pengawasan pada pelaksanaan program samsat *delivery* pos
Untuk membuat program samsat *delivery* pos terus berjalan sesuai dengan yang diinginkan maka dibutuhkan sebuah pengawasan yang memang dikhususkan untuk bertugas dalam mengawasi, menangani masalah dalam pelaksanaan serta langsung dapat bertanggung jawab untuk mendapatkan solusi.

Penutup

Kesimpulan

1. Program samsat *delivery* pos di Kota Samarinda telah berjalan namun belum sepenuhnya efektif. Pengukuran efektivitas program menunjukkan bahwa pemahaman program dan sosialisasi kepada masyarakat kurang optimal karena dilakukan hanya pada tahun pertama perluncuran. Program samsat *delivery* pos tepat sasaran karena memberikan kemudahan kepada masyarakat yang sibuk serta tepat waktu dalam pelayanan kecuali jika terdapat kendala teknis. Namun, pencapaian tujuan berupa peningkatan penerimaan pajak hanya terjadi di awal pelaksanaan program samsat *delivery* pos dan menurun pada tahun - tahun berikutnya. Program samsat *delivery* pos membawa perubahan nyata dalam memudahkan masyarakat membayar pajak dari rumah.
2. Faktor penghambat pelaksanaan program samsat *delivery* pos ini yaitu kurangnya sosialisasi atau pengenalan program secara berkala kepada masyarakat, penggunaan metode manual, masyarakat mulai beralih ke inovasi program lain yang lebih modern serta kendala operasional di lapangan seperti ketidakjelasan alamat sehingga kurir terkadang tersesat dan kurangnya pengawasan pihak terkait terhadap jalannya program samsat *delivery* pos.

Saran

1. Mengadakan sosialisasi kembali program samsat *delivery* pos
Sosialisasi program merupakan salah satu hal penting karena termasuk dalam proses penyampaian program dari pemerintah kepada Masyarakat agar masyarakat dapat mengenal dan menggunakan program samsat *delivery* pos. Sosialisasi bisa berbentuk pembagian brosur serta ada petugas yang akan membantu menjelaskan mengenai cara penggunaan samsat *delivery* pos. Selain itu juga memperkenalkan Kembali program ini melalui *Instagram* dan *facebook* dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Kantor Pos Kota Samarinda dengan tampilan yang lebih menarik dan konsisten dalam mempromosikannya, dan yang terakhir meminta bantuan mengiklankan program samsat *delivery* pos ini melalui *Instagram* informasi umum Kota Samarinda seperti @hallo_samarinda @kabarsamarinda official @infosamarinda dan @samarindaetam.

2. Memperbarui tampilan program samsat *delivery* pos

Jika sebelumnya program samsat *delivery* pos masih menggunakan manual yang dimana hanya mengandalkan nomor *call center*, maka saran untuk kedepannya diharapkan untuk mengubah dalam bentuk aplikasi yang tampilannya lebih lengkap seperti ada fitur untuk melihat jumlah tagihan pajak kendaraan bermotor, bisa langsung melakukan pembayaran, *tracking* kurir, adanya kejelasan dalam alamat yang dilengkapi setelah lokasi rumah, panduan layanan dan informasi lainnya mengenai samsat *delivery* pos.

3. Pemantauan program

Pemantauan program adalah sebuah bentuk pengawasan dan evaluasi keseluruhan dalam suatu program agar dapat tetap berjalan dalam jangka waktu yang panjang. Sehingga tidak menjadi masalah besar sehingga merugikan program itu sendiri. Hal ini berkaitan dengan program samsat *delivery* pos yang membutuhkan adanya pemantauan program yang berfungsi mengawasi selama pelaksanaan agar jika ada kendala maka dapat langsung diatasi secara cepat dan mendapatkan solusi. Sehingga tidak menjadi masalah besar sehingga merugikan program itu sendiri. Adapun caranya dengan membentuk sebuah tim atau adanya salah satu karyawan dari pihak kantor pos yang dikhususkan untuk memegang program ini yang berguna sebagai penanggung jawab program samsat *delivery* pos.

Daftar Pustaka

- Bastaman, Komir, Ade Nawawi, and Taharudin Taharudin. 2020. *Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang*. *The World of Public Administration Journal* (2):169-91. Diunduh dari: <https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Harmitalia, Mita, Bambang Irawan, and Thalita Rifda Khaerani. 2022. *Efektivitas Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Samarinda*. 10(1):16. Diunduh dari: <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/3779/1754>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Kuswati, Yeti, Dody Kusmayadi, and Tati Hartati. 2023. *The Role of Bureaucracy on the Effectiveness of Public Services*. *International Journal of Social Science and Human Research* 06(02):1047–52. Diunduh dari: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/article/view/44831>
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcesbook*. Edisi Ketiga. New York: Sage Publications Inc.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

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

Warella, Y. 2010. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Dialogue(1):85107. Diunduh dari:<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/573/454>

Yanur, Murniyati. 2023. *Etika Birokrasi Dalam Memberikan Pelayanan Publik*. Wacana: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Interdisiplin 10(1):544–54. Diunduh dari:<https://ejournal.upr.ac.id/index.php/Jwcn/article/view/9583/4867>