PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP PROVINSI SULAWESI TENGGARA

¹Muhammad Amir, ²Nurul Hikma

^{1,2} Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo

Email: amir.fisipuh@gmail.com

Kota Kendari 93111, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the application of e-government in improving service quality at the Technical Implementation Unit of the Kendari one-stop Manunggal Administration system Agency, Southeast Sulawesi Province. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by means of library research and field research using interview, documentation, and observation methods. The results of this study the application of e-government is very helpful in the process of paying tax services, in this case it can make it easier for both the local government and the people who make payments. In addition, the implementation of e-government in improving the quality of services at the Technical Implementation Unit of the Kendari One Roof Manunggal Administration System is also considered quite good, judging from the respondents' responses to the four indicators, namely tangible, reliability, and responsiveness and courtesy, so it can be said that the organization's goals have been achieved. Sufficient to achieve its objectives in providing services. Tax payment services at the Technical Implementation Unit of the Kendari One-Stop Manunggal Administration System are still quite good overall. This is because the services provided by the One-Stop Manunggal Administration System are transparent, safe and easy so that people can feel satisfied with the services they receive.

Keywords: E-Government; Quality; Public Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Badan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini adanya penerapan e-government sangat membantu dalam proses pelayanan pembayaran pajak, dalam hal ini dapat memudahkan baik pemerintah setempat maupun masyarakat yang melakukan pembayaran. Selain itu penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Badan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendari juga dinilai cukup baik yang dilihat dari tanggapan responden terhadap keempat indikator yaitu tangible, reliability, dan responsiveness serta courtesy, sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan organisasi sudah cukup mencapai tujuannya dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pembayaran pajak pada Unit Pelaksana Teknis Badan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendari masih secara keseluruhan sudah cukup baik. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Samsat secara transparansi, aman dan mudah sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: E-Government; Kualitas; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era otonomi daerah telah menjadi isu penting untuk implementasi penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Hal ini terkait dengan upaya pemerintah daerah untuk mendukung terciptanya good governance. Pemerintah telah melakukan upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan layanan publik terutama melalui penerapan teknologi informasi. Pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana untuk menyediakan informasi dan berfungsi agar layanan public dapat lebih efektif dan efisien, lebih bertanggungjawab dan transparan pada proses tata kelola internal yang lebih terbuka untuk partisipasi public dalam pengambilan keputusan dan proses penyediaan layanan public kepada masyarakat (Heeks & Bailur, 2007).

Untuk menghadapi tantangan globalisasi di era industri 4.0, suatu lembaga atau organisasi harus mengadopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) agar tidak terdisrupsi atau tertinggal. Difusi TIK dan Internet telah memberikan berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam berbagai konteks yakni perdagangan, pendidikan, sosial, dan lain-lain. Keberhasilan TIK dan Internet yang mampu merubah proses bisnis dalam konteks perdagangan (komersial) seperti e-commerce menjadi lebih efektif dan efisien, ternyata telah meningkatkan ekspektasi warga dimana TIK juga dapat diadopsi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang efektif dan efisien pula (Ebrahim and Irani, 2005).

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government merupakan "angin segar" bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintahan pusat maupun daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web. Namun, implementasi mayoritas situs web Pemerintah Daerah Otonom masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemanfaatan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai. Artinya, implementasi e-government di Indonesia baru pada tahap awal, sehingga banyak lembaga pemerintah yang menyatakan sudah mengaplikasikan e-government, ternyata baru pada tahap web presence. Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelaku dan bukannya teknologi pendukung e-government. Apabila hal tersebut tidak diatasi maka dapat mengakibatkan timbulnya digital divide. Lebih jauh lagi transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan ke arah demokratisasi yang sempurna (Risnandar, 2014).

Semangat untuk memanfaatkan TIK dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah dilaksanakan, namun masih bersifat sektoral. Inisiatif untuk mengembangkan e-government masih didasari oleh keinginan dari masing-masing instansi untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik. Beberapa aplikasi e-government dibangun oleh beberapa dinas di Pemerintah Kabupaten/Kota untuk memberikan kecepatan dan memangkas birokrasi pelayanan, namun secara utuh belum dikembangkan oleh Pemerintah Daerah sebagaimana diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang strategi pengembangan e-government (Mariano 2018).

Seperti halnya pada penerapan e-government pada UPTB Samsat Kendari. Keberadaan UPTB Samsat di Kendari dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat dalam pengurusan hal-hal seperti pengecekan pajak kendaraan, informasi syarat dan kelengkapan dokumen untuk perpanjangan STNK juga penggantian plat, informasi sistem pembayaran Samsat, informasi program pemutihan, informasi biaya denda sesuai dengan jenis kendaraan dan kapasitas mesin serta tahun pembuatan.

Berdasarkan data terbaru dan hasil observasi salah seorang pegawai, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di wilayah Kota Kendari kini telah menerapkan Samsat online untuk mempermudah pembayaran pajak bagi para pemilik kendaraan, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya bisa diakses di UPTB Samsat Kabupaten/Kota setempat, dengan Samsat Online data kendaraan dapat diakses diseluruh Kabupaten/Kota dan tersimpan pada database Dispenda Provinsi Sulawesi Tenggara.

Pengimplementasian Samsat online yang diharapkan bisa membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mudah, efektif, dan efisien, dari pengamatan penulis jauh dari apa yang diharapkan, karena penerapannya yang terbilang baru sehingga belum maksimal, dan hanya bisa dilakukan di wilayah Kota Kendari, serta sarana dan prasarana pun belum memadai.

METODOLOGI

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif, yaitu sebagai prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif secara deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku juga dimaksudkan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek obyek berdasarkan fakta-fakta yang ada. Teknik penentuan informan yang digunakan dengan pertimbangan tertentu atau penentuan informasi berdasarkan tujuan dan kebutuhan peneliti, sehingga informan mampu

memberikan keterangan dan informasi mengenai permasalahan dalam penelitian ini. Informan penelitian sebanyak 8 orang yang terdiri dari Kepala UPTB, Kasubag Tata Usaha, Petugas Bagian Perlengkapan dan Kepegawaian, serta masyarakat. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini dilakukan metode analisis data model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012:335), meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

A. Penerapan E-Government

E-government diterapkan untuk menjadi solusi bagi UPTB Samsat untuk memberikan pelayanan perpajakan yang efektif dan efisien. Penerapan ini menyederhanakan koordinasi antar bagian agar cepat dan handal dalam menyediakan data serta dapat meningkatkan kinerja dengan efektif dan efisien. Untuk melihat mengenai hal tersebut maka dilihat dari segi dukungan, kapasitas dan nilai.

1. Support

Support (dukungan) merupakan adanya keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa UPTB Samsat Kendari dalam memberikan pelayanan mengenai aspek dukungan pada umumnya sudah baik hanya saja untuk penyediaan peralatan seperti komputer dalam bidang penerapan dan pengembangan *electronic government* secara keseluruhan sudah

terpenuhi tetapi jumlahnya yang masih kurang, namun UPTB Samsat Kendari dalam memberikan pelayanan dan informasi tentang perpajakan, kini sudah menerapkan sistem online, yakni dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja di wilayah Sultra, dan juga bagi wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan khususnya plat luar, bisa menggunakan aplikasi yang disebut SIGNAL (Samsat Digital Nasional), dimana dapat menghemat waktu dan biaya, serta sangat membantu dalam keamanan karena pembayarannya yang bersifat transparan sehingga tidak ada pungli atau sebagainya.

2. Capacity

Capacity (Kemampuan) adalah kemampuan atau upaya dari pemerintah setempat dalam mewujudkan tujuan penerapan e-government. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government pada UPTB Samsat Kendari dengan kemampuan operator yang dimiliki sangat membantu dalam ketepatan serta keamanan para wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya serta telah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

3. Value

Value (Nilai) merupakan manfaat apa yang dapat diberikan oleh UPTB Samsat Kendari kepada masyarakat dengan adanya penerapan e-government. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi Penulis dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government membawa pengaruh sangat baik kepada masyarakat maupun bagi pemerintah yang menerapkan e-government itu sendiri. Masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karena dapat menghemat waktu para wajib pajak, dapat menyelesaikan pembayaran tanpa harus menunggu dengan waktu yang lama.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Publik menjadi sangat penting, karena terkait dengan kepuasan pihak yang dilayani. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik menjadi sorotan dunia pelanggan atau sorotan pihak public yang menerima layanan aparat pemerintah. Oleh karena itu, sudah menjadi trend dalam dunia modern saat ini bahwa pelayanan publik tidak sekedar formalitas, tetapi lebih mengarah kepada pelayanan publik yang kompetitif (Muhammad Yusuf, 2018). Ndraha (1997:59) dalam La Ode Muhammad Elwan(2019:35) memberikan tekanan terhadap kualitas layanan sebagai berikut: Jasa layanan atau layanan publik dipandang sebagai deviden yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien,

efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk melihat mengenai hal tersebut maka dilihat dari aspek kenampakan fisik, keandalan, daya tanggap, dan kesopanan.

1. Tangible

Tangible (kenampakan fisik) yaitu fasilitas operasional yang diberikan oleh UPTB Samsat Kendari apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas. Fasilitas operasional yang dimaksud disini yakni berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terkait fasilitas dalam pelayanan pada UPTB Samsat Kendari berkaitan dengan pembayaran pajak, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa fasilitas operasional yang tersedia sudah memadai, komputer, meja kursi ada, namun jika antrian banyak masih kekurangan, dan bahkan di Kantor Samsat juga mendapatkan bantuan dari perpustakaan provinsi yaitu pojok baca yang disiapkan untuk wajib pajak sambil menunggu STNK nya selesai bisa membaca disamping untuk meningkatkan minat baca masyarakat.

2. Reliability

Reliability (kehandalan) ialah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan penerima layanan tanpa kesalahan. Keandalan yang dimaksud disini adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti terkait kehandalan pelayanan dalam kualitas pelayanan pada pembayaran pajak pada UPTB Samsat Kendari, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa informasi yang diberikan oleh UPTB Samsat telah sesuai, dan terpercaya. Namun dapat dikatakan bahwa masih kurang sosialisasi tentang penggunaan aplikasi SIGNAL, sehingga para wajib pajak masih harus menyempatkan diri datang ke Samsat langsung untuk membayar pajak, padahal jika para wajib pajak mengetahui hal tersebut mereka yang mempunyai kesibukan tidak perlu lagi datang langsung, mereka bisa membayar dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang dan mengantri di UPTB.

3. Responsiveness

Responsiveness (daya tanggap) yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Responsiveness pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terkait daya

tanggap dalam pelayanan pembayaran pajak pada UPTB Samsat Kendari, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pembayaran pajak di UPTB Samsat Kendari sudah berjalan dengan baik, serta telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. Courtesy

Courtesy (kesopanan) adalah sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen. Kesopanan yang dimaksud disini adalah sikap para pemberi layanan kepada para wajib pajak apakah telah memberikan pelayanan terbaiknya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait kesopanan dalam kualitas pelayanan pembayaran pajak pada UPTB Samsat Kendari, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa sikap atau perilaku yang diberikan oleh pihak samsat kepada masyarakat penerima layanan sudah baik dan sesuai dengan semestinya.

KESIMPULAN

Penerapan e-government pada UPTB Samsat Kendari sudah membantu dalam proses pelayanan pembayaran pajak, dalam hal ini dapat memudahkan baik pemerintah setempat maupun masyarakat yang melakukan pembayaran. Selain itu penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada UPTB Samsat Kendari juga dinilai cukup baik yang dilihat dari tanggapan responden terhadap keempat indikator yaitu tangible, reliability, dan responsiveness serta courtesy, sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan organisasi sudah cukup mencapai tujuannya dalam memberikan pelayanan. Namun, informasi mengenai penggunaan aplikasi SIGNAL ini masih kurang dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hal tersebut. Pelayanan pembayaran pajak pada UPTB Samsat Kendari masih secara keseluruhan sudah cukup baik. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Samsat secara transparansi, aman dan mudah sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Adapun hal yang masih kurang dalam hal pembayaran pajak yaitu fasilitas operasional seperti kursi yang jika ramai wajib pajak yang datang maka masih kekurangan tempat duduk, serta personil pegawainya yang masih kurang sehingga menyebabkan antrian lama.

REFERENSI

- Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Al-Shehry A, Rogerson S, Fairweather N B, and Prior M, 2006. The Motivations For Change
- Assar S, Boughzala I dan Boydens I. 2011. Back to Practice, a Decade of Research in E-Government, in "Practical Studies in E-Government : Best Practice from around the world", Eds. New York, USA : Springer
- Aturan MenPAN Nomor 2 tahun 2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.

- Avison D dan Wood-Harper T., 2003. Bringing Social and Organizational Issues into Information System Development: The Story of Multiview, in Socio-Technical and Human Cognition Elements of Information Systems, Eds., IGI Global
- Djunaedi, Ahmad. 2002. 'Beberapa pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia', in Seminar Nasional E-Government & Workshop Linux. Fakultas MIPA UGM. Yogyakarta.
- Donmoyer, 2008. Paradigm, in "The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods", Vol. 1 & 2, L.S. Given, Ed. California, USA : SAGE Publications, Inc
- Ebrahim, Z. and Irani, Z. (2005). E-Government adoption, Architecture and Barriers. Bussiness Process Management Journal, 11, 589-611.
- Elwan, La Ode Muhammad. "Problem Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Muna." *Journal Publicuho* 2.2 (2019):31-42
- Heeks, 2006. "Implementing and Managing e-Government An International Text", London, England : Publications
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. Membangun Aplikasi E-Government. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. e-Government In Action. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Elektronik Government. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informasi).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government.
- Istanto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Rahmat. 2015. "Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang Dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)". Skripsi. Universitas Sultan Ajen Tirtayasa Serang.
- Mariano, Sabino. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoardjo. *Jurnal TKP*. 1-16.
- Muhammad Elwan, La Ode. "Problem Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Muna." *Journal Publicuho*, vol. 2, no. 2, 2019, pp. 31-42, doi:[10.35817/jpu.v2i2.7223](https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223).
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mokoagow, A.E. (2015). "Kualitas Pelayanan Aparatur Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow" *Jurnal POLITICO*. (2016)-ejournal. Unstrat. Ac.id, Volume 1 (No. 7).
- Nawawi, Zaidan. (2007). "Analisis Tentang Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah". *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. Volume 8 (No.2, 183-191). Universitas Gajayana.

- Octavya, A.A. (2015). "Penerapan (Electronic Government) e-Government pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang". e-Journal Ilmu Pemerintahan. Volume. 3 (hlm. 1433-1447).
- Pasolong, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang diterbitkan setiap tahun.
- Risnandar. (2014). "Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah". E-Jurnal Katalogis. Volume 2 (No. 7, 192-199).
- Silalahi, Mesnan. Napitupulu, Darmawan. Patria, Gulda. Kajian Konsep dan Kondisi e-government di Indonesia. Sumber : <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/08/article/download/1/29> Diakses 5 Februari 2015
- Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. dkk. (2019). Pelayanan Kependudukan Berbasis E-Government di Desa Triharjo, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta: UGM
- Tangkilisan, Hassel Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia I. Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2009. Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis
- Yusuf, M., & Banga, W. (2019). Identifikasi Kemampuan Kerja Aparat dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Abeli Kota Kendari). *Journal Publicuho*, 2(1), 38-50.