

Efektivitas Pelayanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pekanbaru

Balqist Putri Zahrani

Universitas Riau

E-mail : balqist.pz@gmail.com

Khairul Amri

Universitas Riau

E-mail : khairul.amri@lecturer.unri.ac.id

Address : Jalan Subrantas, Bina Widya, Kec.Tampan Kota pekanbaru, Riau

Corresponding author : balqist.pz@gmail.com

Abstract: Public service is defined as providing services (serving) the needs of people or society who have an interest in the organization in accordance with the basic rules and procedures that have been determined. Therefore, to improve public services, the effectiveness of a service program is needed, where the greater the contribution of the output produced to the specified goals or targets, the more effective the work process of an organizational unit. E-Samsat is an application carried out by the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Riau Province. The aim of this research is to find out how effective the E-Samsat program is in increasing the receipt of motor vehicle tax payments and to find out the inhibiting factors in the implementation of E-Samsat services. This E-Samsat program has several problems, namely network problems so that sometimes it is difficult to access it, platform limitations which can only be accessed via the Play Store. This research method uses descriptive qualitative methods and data collection techniques through primary and secondary data sources obtained through observations, interviews and documentation by researchers and then analyzed. The research results show that the E-Samsat program services have been carried out according to plan, but there is a problem in the banking sector, then related to network problems which still frequently occur, and finally regarding the government's role in responding to the E-Samsat program services.

Keywords : Effectiveness of Program services, E-Samsat, Motor Vehicle Tax

Abstrak: Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Maka dari itu untuk meningkatkan pelayanan publik diperlukan keefektifan sebuah layanan program yang mana semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. e-samsat ini adalah sebuah aplikasi yang di usung oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas program e-samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan E-Samsat. Program e-Samsat ini memiliki beberapa permasalahan yaitu kendala jaringan sehingga terkadang sulit mengaksesnya, keterbatasan platform yang hanya bisa diakses melalui play store saja. Terdapat juga permasalahan dimana ada anggapan bahwa proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-samsat itu masi sulit dan membingungkan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui sumber data primer dan sekunder yang diperoleh melalui pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi oleh peneliti lalu dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan program E-Samsat ini sudah dilakukan sesuai perencanaannya, namun terdapat sebuah masalah dalam sektor perbankan, kemudian terkait kendala jaringan yang masih sering terjadi, dan yang terakhir mengenai belum terlalu terlihat peran pemerintah dalam menanggapi layanan program e-samsat tersebut.

Kata Kunci : Efektivitas layanan , E-Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor

LATAR BELAKANG

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat/publik. Dalam memberikan pelayanan terhadap publik, birokrasi pemerintah sudah sepatutnya menjadi birokrasi yang lebih responsif, efektif, transparan, demokratis dan memiliki tata kelola pemerintahan yang kuat dan unggul terlebih dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi dan informasi yang mengakibatkan dunia hari ini menghadapi era revolusi industri.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 ayat 1 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional. Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Pemerintah Indonesia dewasa ini telah menyesuaikan pelayanan kepada masyarakat untuk menghadapi Revolusi Industri. Pada tahun 2018, pemerintah Indonesia mencetuskan Road Map “Making Indonesia ” berupa strategi nasional Indonesia dalam rangka menghadapi era Revolusi Industri . Dengan hadirnya Road Map ini seluruh wilayah di Indonesia harus siap memberikan pelayanan publik yang terbaik di era digital ini, demikian pula halnya dengan Pemerintah Provinsi Riau. Pemerintah Provinsi Riau telah menjalankan praktik-praktik inovatif dalam memberikan pelayanan publik yaitu dengan menerapkan pelayanan publik yang berbasis Teknologi (digital). Sebab, dengan teknologi, transparansi, kecepatan, dan kemudahan pelayananlah yang akan menjadi kunci terwujudnya suatu pelayanan publik yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan penerimaan yang bersumber dari pajak, pemerintah bisa menyelenggarakan program-program pembangunan nasional untuk pemenuhan kebutuhan rakyat seperti pembiayaan pengadaan fasilitas publik untuk pembangunan jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, halte bus dan infrastruktur lainnya.

Berdasarkan kewenangannya pajak dapat dibedakan sebagai pajak negara dan pajak daerah. Mengenai pajak daerah, peranannya sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penopang pembangunan daerah, karena daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk pajak daerah ini, maka pemerintah mengeluarkan Undang- Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pembagian pajak daerah menurut Undang-Undang adalah:

1. Jenis Pajak Provinsi terdiri dari:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor d. Pajak Air Permukaan; dan
 - d. Pajak Rokok
2. Jenis Pajak Kabupaten Kota terdiri dari:
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hibura
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Walle
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
 - k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor unggulan dalam kontribusinya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sehingga sektor pajak dapat dikatakan sebagai gerbong dalam meningkatkan lajunya perekonomian suatu daerah. Pajak kendaraan bermotor juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Saat ini pembayaran pajak semakin mudah dan praktis karena bisa dilakukan secara daring (bayar pajak online). Dengan demikian, tidak perlu lagi harus datang ke kantor pajak untuk membayar kewajiban sebagai warga Negara. Ada beberapa metode dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yakni:

1. Sebelumnya untuk mulai menggunakan system bayar pajak online, harus memasuki layanan aplikasi Billing DJP SSE1 (<https://sse.pajak.go.id>) dan SSE3 (<https://sse3.pajak.go.id>). Namun, sejak 1 Januari 2020 sistem ini berhenti beroperasi sebagai wujud integrasi system e-Billing dan e-Filling dalam satu tautan guna memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Selanjutnya layanan mandiri pembuatan kode billing melalui billing DJP akan dilayani pada menu e-Billing DJP online. Pembuatan kode billing selain melalui DJP online bisa

dilakukan melalui ASP, laman portal penerimaan Negara, bank atau kantor pos persepsi, atau melalui petugas DJP.

3. Untuk menggunakan aplikasi tersebut harus lebih dulu datang ke kantor pajak untuk membuat dan mengaktifkan e-FIN (Electronic Filling Identification Number). Untuk mendapatkan e-FIN yakni harus melakukannya secara manual karena belum bisa secara online.

Keberadaan e-Samsat Provinsi Riau tentunya agar wajib pajak tetap bisa menjalankan kewajibannya tanpa perlu mendatangi kantor SAMSAT di mana kendaraan bermotor terdaftar, dan sudah seharusnya layanan e-Samsat menjadikan proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis, efektif dan efisien walaupun terlihat sudah maju menggunakan aplikasi ini tetapi terdapat kendala dimana masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas yang dimana jelas sosialisasi penting dilakukan agar masyarakat lebih tahu dan paham ada aplikasi yang lebih mempermudah mereka dalam melakukan pembayaran pajak dan khususnya mereka pengguna android yang dikhususkan untuk melakukan transaksi di aplikasi ini dan Sosialisasi E-Samsat yang tidak berjalan dengan optimal sehingga banyak wajib pajak yang tidak mengetahui keberadaannya bahkan sampai dengan terkadang Susahnya akses untuk masuk aplikasi e- samsat karena pengaruh jaringan maupun aplikasi dari kantor pusat sehingga masyarakat sering mengalami hambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online serta belum ada tindak lanjut dari pemerintah untuk peningkatan pengguna aplikasi E-Samsat, dilihat dari keterbatasan platform E-Samsat dan tidak adanya peningkatan pengguna aplikasi E-Samsat secara signifikan setelah 5 tahun berjalan , akan tetapi juga adanya aplikasi ini juga membantu masyarakat yang sedang diluar kota bisa tetap tepat waktu dan hemat tenaga untuk membayar pajak kendaraannya. Sehingga dengan adanya layanan e-Samsat ini juga dapat mengurangi antrean panjang di kantor-kantor SAMSAT terlebih pada masa Pandemi Covid-19. Namun dalam pelaksanaannya masih minim masyarakat Provinsi Riau yang menggunakan aplikasi e-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor.

KAJIAN TEORITIS

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik berarti pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Wahid, 2017). Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada public mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Angliawati, 2016).

2. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata “efek” yang artinya hubungan sebab akibat, efektivitas dapat di pandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektifitas berarti bahwa, tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain, sasaran tercapai karena adanya proses menurut James L Gibson dkk (2013). Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan penggunaan suatu teknologi telah sesuai dengan hasil yang dicapai. Efektivitas menunjukkan seberapa akurat perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wachidatus & Marlana, 2018). Menurut kamus Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti memiliki nilai efektif, yaitu bisa memberikan hasil yang maksimal (KBBI, 2020).

3. Pengukuran Efektivitas

Keluaran (output) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (output) tidak berwujud (intangibile) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (outcome) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan

saja (judgement), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

4. Konsep E-Government

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. E-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Aprianty, 2016). Menurut Kase dalam Nugraha (2018) istilah E-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan E-Government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang bersifat analisis deksriptif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur- prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Pendekatan studi kasus adalah pendekatan kualitatif yang penelitiannya mengeksplorasi kehidupan nyata, sistem terbatas kontemporer (kasus) atau beragam sistem terbatas (berbagai kasus), melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam melibatkan beragam sumber informasi atau sumber majemuk (misalnya pengamatan, wawancara, dokumen dan berbagai laporan). Kemudian peneliti melaporkan deksripsi kasus dan tema kasus yang dijadikan bahan penelitiannya. Data studi kasus diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian tersebut. Analisis deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu set kondisi, sikap serta pandangan terhadap suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat dan mengurutkan data sesuai dengan situasi yang sedang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Layanan Program E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru

- 1) Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pertahapan, baik dalam arti pertahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pertahapan dalam arti periodesasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu jangka waktu pencapaian ditentukan dan sasaran merupakan target konkrit
- 2) Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi, yaitu proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya.

Program E-Samsat ini yakni salah satu buktinya adalah untuk mempermudah masyarakat di Kota Pekanbaru membayar pajak kendaraan mereka. Dan juga diharapkan dari pihak UPT Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau dapat terus memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat Kota Pekanbaru, sehingga hal ini bisa menjadi nilai positif terhadap pelayanan program E- Samsat ini.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa banyak sekali dampak positif yang terjadi dalam layanan program E-Samsat UPT Simpang Tiga (Badan Pendapatan Daerah) Provinsi Riau. Bisa dilihat bersama dampaknya adalah membantu masyarakat diseluruh Kota Pekanbaru agar mau memanfaatkan teknologi terkini dan juga menambah wawasan mereka di dunia yang serba digital seperti zaman sekarang. Dengan seiring berkembangnya teknologi juga diharapkan aplikasi E-Samsat terus di upgrade serta memberikan pelayanan yang amat sangat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

B. Faktor Penghambat Efektivitas Layanan Program E-Samsat Riau dalam upaya peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru

- 1) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan dari pihak UPT Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau.
- 2) Susahnya akses untuk masuk aplikasi e-samsat karena pengaruh jaringan.

3) Belum adanya tindak lanjut dari pemerintah untuk peningkatan pengguna aplikasi E-Samsat dilihat dari keterbatasan platform E-Samsat dan tidak adanya peningkatan pengguna aplikasi E-Samsat secara signifikan setelah 5 tahun berjalan, dan berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan dilapangan.

Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau menyatakan bahwa masih ada beberapa faktor penghambat pada pelayanan program E-Samsat ini. Yakni seperti sosialisasi yang belum maksimal terhadap masyarakat, kendala jaringan yang masih terjadi saat melakukan transaksi diaplikasi tersebut dan yang terakhir yakni mengenai belum ada tindakan lanjut dari pemerintah untuk meningkatkan performa dari E-Samsat itu sendiri. Maka dari itu diharapkan agar seluruh faktor penghambat ini segera diselesaikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta membantu mereka dalam melakukan pembayaran pajak secara online menggunakan layanan program E-Samsat tersebut.

Hasil observasi yang telah dilakukan terlihat bahwa dari segi sosialisasi yang telah dilakukan belum terlalu maksimal sehingga masih ada beberapa masyarakat belum mendapatkan info khusus mengenai layanan program E-Samsat ini. Serta menurut salah satu masyarakat di Kota Pekanbaru bahwa layanan program E-Samsat ini masih ada permasalahan terkait kendala jaringan maka dari itu jika ini terjadi terus menerus maka dampaknya akan luas dan masyarakat pun akan berfikir kembali dalam menggunakan aplikasi ini. Sebaiknya dari pihak UPT Simpang Tiga terus meninjau secara berkala agar hal-hal yang dapat merugikan masyarakat tidak terjadi.

KESIMPULAN

1. Dalam pelaksanaan Efektivitas Pelayanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru ini masih belum termasuk optimal yang mana pemakaian e-samsat ini naik dan turun masih kurang stabil.
2. Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa faktor penghambat terkait pelayanan yang diberikan oleh E-samsat ini yakni seperti sosialisasi yang masih kurang maksimal, juga ada masalah terhadap sektor perbankan dan kendala jaringan, dan juga pergerakan dari pemerintah yang belum terlihat dalam membantu untuk mengembangkan layanan program E-Samsat ini. Solusinya adalah diharapkan untuk UPT Simpang Tiga Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau untuk menyusun rencana dalam memaksimalkan sosialisasi yang harus terus dilakukan guna memberikan info terkait E-Samsat ini. Dan juga terus melakukan perombakan dalam aplikasinya agar kendala-kendala yang kerap terjadi bisa teratasi.

SARAN

1. Bapenda Provinsi Riau disarankan lebih intensif dalam memberikan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi E-Samsat serta menyediakan fasilitas laporan yang dapat diakses secara 24 jam secara langsung.
2. Dalam proses pembayaran diharapkan dapat segera dikembangkan lagi melalui dengan mengadakan kerjasama dengan layanan perbankan lainnya agar pelayanan pembayaran lebih fleksibel.
3. Masyarakat diharapkan terus meningkatkan kesadaran taat pajak kendaraan bermotornya dan mau mengikuti perkembangan teknologi terkni.

DAFTAR REFERENSI

- Angliawati, R. Y. (2016). Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. *Ecodemica*, IV(2), 203–213.
- Budi, W. (2016). Kebijakan Publik Era Globalisasi; Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif. Yogyakarta CAPS.
- Darwin. (2010). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (1st ed). Mitra Wacana Media.
- DIANASARI. (2012). Konsep Dasar Perpajakan (2nd ed).
- Dwiyanto, A. (2010). Manajemen Pelayanan Publik : Peduli Inklusif dan Kolaboratif (1st ed). Gajah Mada University Press.
- Emzir. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data (6th ed).
- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3450>
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo| Public Administration Journal*, Vol 2(2), 61–71.
- Heri, E. I. (2020). Paradigma Baru Pengelolaan SDM Dalam Organisasi (1st ed). Rajawali Pers.
- Informatika*, 6(4), 289–300. <https://doi.org/10.24002/jbi.v6i4.461>
- Joko Tri Nugraha. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(2), 73. <https://doi.org/10.29406/jmm.v14i2.1193>

- KESEHATAN DI KOTA SEMARANG (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol) Oleh : Monica Pertiwi , Herbasuki Nurcahyanto Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universita. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 1–14.
- Manahan, T. (2004). *Perilaku Keorganisasian*. Ghalia Indonesia.
- Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan Efektifitas*.
- Monica Pertiwi, H. N. D. (2011). *EFEKTIVITAS PROGRAM BPJS*
- Napitupulu, P. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : Alumni.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 32–42.
- Pandiangan, L. (2014). *No Title*. Erlangga.
- Putra, T. A. (2018). Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. *Fisip*, 5(1), 1–15.
- Putra, T. M. (2019). *No Title*. Grasindo.
- Rahadhitya, R. (2015). Faktor Faktor yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Audit Internal (Studi Pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(4), 349–360.
- Ramadani, V., Hisrich, R. D., Anggadwita, G., & Alamanda, D. T. (2017). Gender and succession planning: opportunities for females to lead Indonesian family businesses. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, 9(3), 229– 251. <https://doi.org/10.1108/IJGE-02-2017-0012>
- Sa'diyah, W., & Marlina, N. (2018). *Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers?*
- Sitokdana, M. N. N. (2015). *Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura*. Jurnal Buana
- Subarsono, A. (2012). *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*. Sutrisno. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (7th ed)*. Kencana.
- Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Bumi Aksara.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik (Y. Hardiwati (red); 1st ed)*. Grasindo.
- Wahab, S. A. (2016). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model- Model Implementasi Kebijakan Publik (4th ed)*. Bumi Aksara.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1– 22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>