



## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG

<sup>1</sup>Faturrahman Miftahul Farid, <sup>2</sup>M. Rosul Asmawi, <sup>3</sup>Ahmad Murodi

Ilmu Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Islam Syekh-Yusuf, Kota Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia  
Email: faturrahman.fm.72.ff@gmail.com

### Abstract (English)

In this study, the author uses a qualitative research type, and the approach used is a qualitative descriptive approach, which involves explaining and analyzing the problems discussed. Primary and secondary data are the basis of qualitative research. Primary data is obtained through documentation and interviews, and secondary data is obtained through books relevant to the study. Public service is an activity carried out by a government organization that aims to fulfill the rights of the community as citizens. All forms of public service are in the form of goods, services, and administration carried out in accordance with their principles and responsibilities. This study aims to determine the quality of public services applied in the form of government services to the community, especially at the Balaraja Samsat Office, Tangerang Regency. This public service is a basic aspect in serving the community.

### Article History

Submitted: 7 October 2024  
Accepted: 16 October 2024  
Published: 17 October 2024

### Key Words

Quality of public service,  
Balaraja Samsat Office.

### Abstrak (Indonesia)

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yang melibatkan penjelasan dan analisis masalah yang dibahas. Data primer dan sekunder merupakan dasar penelitian kualitatif. Data primer diperoleh melalui dokumentasi dan wawancara, dan data sekunder diperoleh melalui buku-buku yang relevan dengan penelitian. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Segala bentuk pelayanan publik tersebut berupa barang, jasa, dan administrasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip dan tanggungjawabnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diterapkan dalam bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat khususnya di Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. Pelayanan publik ini menjadi aspek dasar dalam melayani masyarakat.

### Sejarah Artikel

Submitted: 7 October 2024  
Accepted: 16 October 2024  
Published: 17 October 2024

### Kata Kunci

Kualitas pelayanan publik,  
Kantor Samsat Balaraja.

### Pendahuluan

Pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, definisi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jumlah keluhan yang terus mengalir





terhadap penyelenggara pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan. Pelayanan terbaik harus diberikan kepada masyarakat, dan pemerintah harus melakukannya. Tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas hidup yang dijalani secara tidak langsung dapat meningkat ketika pelayanan publik diimplementasikan dengan baik. Pelayanan publik terhadap masyarakat di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota harus dilaksanakan dengan jelas dan sebaik-baiknya. Salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia adalah kurangnya penilaian kinerja instansi pemerintah dan kurangnya perhatian pemerintah untuk masyarakat.

Dalam Pasal 1 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, administrasi kendaraan bermotor adalah: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Penghargaan Pembangunan Daerah (UPTD PPD) merupakan Bagian dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten atau bisa disebut dengan Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT), mengemukakan bahwa:

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Badan Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan publik ini harus sesuai dengan kepentingan, keinginan, harapan, dan tuntutan masyarakat untuk memenuhi hak dan kewajiban warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi, masyarakat mendirikan negara untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangat penting, baik barang publik maupun jasa publik. Barang publik dapat berupa fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat, seperti air bersih dan jalan raya. Semakin baik kualitas pelayanan publik, semakin baik kehidupan masyarakat, sehingga tidak ada masalah yang menghalangi orang untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan administrasi kendaraan bermotor serta penyelenggaraan transportasi umum.

Saat ini, kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat adalah hal penting yang tidak dapat dinegosiasi lagi. Hal ini sejalan dengan meningkatnya permintaan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien. Demi menjamin terwujudnya kualitas pelayanan masyarakat yang prima pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 5 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah dijelaskan bahwa aparatur pemerintah harus jujur, disiplin, dan cermat saat melayani masyarakat. (Yulistika, 2022)

Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya keluhan masyarakat tentang kinerja layanan birokrasi atau pemerintah yang disampaikan melalui kotak saran dan media informasi lainnya. Berbagai keluhan, seperti sikap petugas yang kurang responsif, proses pengurusan dokumen pajak yang rumit, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, diskriminasi pelayanan, dan lainnya, dapat menunjukkan kompleksitas masalah.



Kemampuan dalam pelayanan sangat membantu pencapaian tujuan sebuah organisasi; semakin baik kemampuan aparat dalam melaksanakan tugas maka semakin efektif pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi harus menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kemampuan aparatnya dengan memasukkan mereka dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, yang akan memberi mereka kesempatan untuk mengembangkan potensi terbaik mereka.

Selain itu, ada komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, serta surat yang menunjukkan kepemilikan atau penguasaan atas barang-barang tertentu. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Tanda Naik Kendaraan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Izin Mengemudi, dan sebagainya. Baik lembaga pemerintah maupun individu di masyarakat sangat memperhatikan pelayanan publik. Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang juga melakukannya dengan memberikan layanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas bahwa ada beberapa masalah yang peneliti temukan di Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang, yaitu sebagai berikut: (1) Ada beberapa oknum petugas dalam pelayanan yang memanfaatkan kesempatan dengan pemungutan liar yang terjadi dalam proses administrasi pelayanan publik oleh Kantor Samsat; (2) Dalam proses pembayaran pajak oleh Kantor Samsat Balaraja, masyarakat yang berperan sebagai penerima dalam jasa pelayanan publik oleh pemerintah, masyarakat merasa bahwa kurangnya tingkat responsif yang baik dan kinerja yang cepat dari pelayan pegawai yang ada di Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang; (3) Kurangnya tingkat Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh Kantor Samsat Balaraja dari segi kecepatan dalam pelayanan administrasi pajak kendaraan masyarakat.

Menurut Sinambela (2014:7), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Menurutnya, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan adalah hasil persepsi dari perbandingan antara kinerja aktual yang diterima pelanggan dengan harapan. Zauhar (2005:22) dikutip (Eni, 1967) menyatakan: Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990) dalam (Herdiansyah, 2018: 63), mengasumsikan bahwa untuk menilai kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan oleh masyarakat, terdapat indikator kualitas layanan yang dapat dikategorikan ke dalam lima kategori kualitas layanan. Adapun indikator kualitas pelayanan publik yakni meliputi sebagai berikut: (1) Tangible (berwujud); (2) Reliability (kehandalan); (3) Responsiveness (ketanggapan); (4) Assurance (jaminan); (5) Emphaty (empati).

## Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dan dengan pendekatan kualitatif. Adapun metode yang digunakan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat post positivisme, yang diterapkan dalam penelitian yang berfokus pada kondisi obyek secara ilmiah, posisi peneliti yaitu sebagai instrumen kunci dan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan antara wawancara, observasi, dan dokumentasi), data yang didapatkan data kualitatif.



## Hasil dan Pembahasan

### 1) Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Balaraja

Kualitas pelayanan publik adalah elemen-elemen yang digunakan untuk menilai seberapa baik layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau penyedia layanan publik. Contoh aspek pelayanan publik yaitu seperti standar dan prosedur pelayanan publik yang disediakan, sarana dan prasarana, profesionalisme Sumber Daya Manusia meliputi kompetensi dan sikap, mekanisme konsultasi dan pengaduan, dan sistem informasi pelayanan publik.

Tujuan diterapkannya kualitas pelayanan publik meliputi pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mewujudkan pelayanan pemerintah yang baik. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan bagaimana masyarakat melihat layanan terhadap apa yang sebenarnya mereka harapkan. Indikator-indikator berikut dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik:

### 2) Dimensi *Tangible* (berwujud)

Dimensi *tangible* (berwujud) merupakan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam proses pelayanan publik, dimensi *tangible* adalah fasilitas fisik yang harus ada dan ditunjukkan oleh pemberi pelayanan dalam berbagai cara. Misalnya, seperti sarana dan prasarana, peralatan yang modern, dan fasilitas lainnya. Kepuasan pengguna pelayanan sangat dipengaruhi oleh tampilan fisik yang diberikan. Penampilan pegawai saat melayani pelanggan, kenyamanan tempat pelanggan, kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik, dan peralatan canggih untuk melayani pelanggan adalah semua indikator yang diidentifikasi dalam penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, pada indikator penampilan pegawai disini sudah sangat baik untuk prosedur penampilan pegawainya. Karna hal tersebut sudah menjadi Peraturan Gubernur yang tidak bisa diubah dan harus diikuti. Seperti yang dikatakan oleh Informan I Tata Hartawinata, S.Kom., M.Si., selaku pegawai Staff Kepegawaian di Kantor Samsat Balaraja bahwasannya mengenai penampilan pegawai UPTD PPD Balaraja itu harus mengikuti tata cara berpakaian dan juga berpenampilan sesuai dengan Peraturan Gubernur yang telah ditetapkan. Jadi, untuk penampilan pegawai sudah ditentukan untuk memakai pakaian formal. Selanjutnya, Informan IV selaku pengguna pelayanan menjelaskan bahwa untuk penampilan pegawai di Kantor Samsat Balaraja sudah rapi, sopan, dan menurut beliau sudah cepat tanggap. Hal ini dapat diperhatikan dalam aspek berpenampilan, Kantor Samsat Balaraja sudah menjalani prosedur pelayanan dengan sangat baik karena sudah mengikuti peraturan tata cara yang telah ditetapkan.

Untuk aspek berikutnya mengenai kenyamanan tempat dalam proses pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Samsat Balaraja juga sudah memenuhi standar prosedur yang ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Informan II Purwa Adityana, S.S.TP pegawai Staff Pengolahan Data dan Informasi Pajak, bahwasannya Kantor Samsat Balaraja sudah memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat. Seperti *Air Conditioner* (AC) untuk kenyamanan pengguna pelayanan, kursi yang sudah lebih dari cukup untuk pemohon pajak, dan mereka mempunyai fasilitas lainnya seperti taman bermain anak, sarana untuk ibu di ruang laktasi, dan setiap hari Jum'at pegawainya selalu memberikan makanan dan minuman sebagai bentuk kegiatan Jum'at berkah. Hal ini tentu sangat baik bagi masyarakat, masyarakat pun akan menilai bahwa fasilitas yang disediakan sudah sangat baik sehingga masyarakat menilai bahwa pelayanan di Kantor Samsat Balaraja sudah sangat baik dalam hal pelayanan.



### 3) Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan seorang pegawai untuk memberikan layanan yang tepat sejak awal, tanpa membuat kesalahan, dan tepat waktu. Seorang pegawai harus memberikan layanan yang handal dalam hal ini. Tidak ada kesalahan dalam pelayanan. Sehingga pengguna pelayanan tidak merasa ditipu, pegawai pemerintah harus jujur saat menyelesaikan masalah. Kehandalan ditunjukkan dengan ketepatan pelayanan masyarakat serta kemampuan dan pengalaman pegawai dalam menggunakan alat bantu.

Pelayanan publik di Kantor Samsat Balaraja mampu menerapkan aspek-aspek tersebut. Dalam aspek kinerja pegawai, seperti yang dijelaskan oleh Informan V selaku pengguna pelayanan bahwasannya kinerja pegawai sudah sangat membantu keperluan pengguna pelayanan disini, tidak ada proses yang membuat pengguna pelayanan menjadi lebih rumit dalam pelayanannya. Sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, karena pegawai menerapkan standar prosedur yang membuat pengguna layanan jadi tidak kerepotan mengurus keperluannya.

Pernyataan berikutnya dijelaskan oleh Informan II Purwa Adityana, S.S.TP pegawai Staff Pengolahan Data dan Informasi Pajak, bahwasannya untuk membantu para Wajib Pajak (WP) itu pegawainya sudah berusaha untuk profesional dalam pelayanan, mengerti dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Disamping itu pegawai juga memberikan akses kemudahan untuk pelayanan yang baik. Dalam hal ini, berarti pegawai Kantor Samsat Balaraja sudah memaksimalkan pelayanannya untuk masyarakat.

### 4) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam membantu pengguna layanan, merespon permohonan mereka, memberi tahu kapan layanan akan dibagikan, dan memberikan layanan secara cepat. Pegawai pemerintah yang selalu siap membantu pengguna pelayanan juga merupakan indikator penting dari daya tanggap. Pegawai di pemerintahan harus selalu memperhatikan orang yang berhubungan dengan masyarakat.

Dari hasil penelitian ini, ditemukan bahwa ketanggapan pegawai aparat dalam memenuhi keperluan masyarakat sudah cukup baik pelayanannya. Seperti yang dikatakan oleh Informan VIII selaku pengguna pelayanan mengungkapkan bahwasannya Samsat Balaraja selalu bersedia untuk memberikan informasi yang akurat terhadap pengguna pelayanan. Hal ini sangat diperlukan bagi masyarakat ketika mereka kebingungan, pegawai seharusnya memberikan arahan yang baik agar masyarakat tidak kebingungan ketika mereka bertanya. Tidak berbelit-belit dalam proses pelayanannya, sehingga masyarakat akan menilai pegawai bahwa pegawai Kantor Samsat Balaraja sudah sangat baik dalam memberikan informasi yang akurat.

### 5) Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) merupakan jaminan dari pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna pelayanan. Seperti halnya pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat, komponen komunikasi, keamanan, dan kehandalan dalam proses pelayanan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Informan I Bapak Tata Hartawinata, S.Kom., M.Si.M menjelaskan bahwasannya pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Samsat Balaraja sudah sesuai dengan prosedur pelayanan, ini dijelaskan bahwa di Kantor Samsat Balaraja tidak diperbolehkan untuk memungut biaya pajak diluar keterangan yang tertera, apabila terjadi hal ini itu merupakan oknum yang menyalahgunakan pelayanan.



Berdasarkan informasi yang peneliti terima dari masyarakat, bahwasannya sebagian masyarakat mengalami ketidakpuasan dalam proses pelayanannya. Ada sebagian masyarakat yang mengatakan bahwa ada pengeluaran biaya prosedur dalam proses pelayanan di Kantor Samsat Balaraja. Seperti biaya administrasi diluar biaya pajak yang tertera. Dengan adanya oknum yang bertindak seperti ini, merupakan suatu kesalahan pelayanan yang perlu diperbaiki oleh pegawai Kantor Samsat Balaraja. Maka dari itu, pegawai Kantor Samsat Balaraja dapat menanggapi dan memperbaiki hal ini demi menciptakan pelayanan publik yang berih dan transparan.

## 6) Dimensi *Emphaty* (empati)

Dimensi *Emphaty* (empati) meliputi pemberian pelayanan dengan tulus untuk masyarakat dan mampu memahami kebutuhannya, dan pegawai diharapkan memiliki rasa perhatian dan dan empati dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta memiliki jam kerja yang nyaman bagi pegawai maupun masyarakat. Pelayanan publik di Kantor Samsat Balaraja mampu menerapkan aspek tersebut beserta indikatornya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Informan II selaku pegawai aparat, beliau mengatakan pelayanan yang diterapkan di Kantor Samsat Balaraja sudah baik karena pelayanan itu harus bersifat sopan dan ramah. Apabila ada pegawai yang tidak ramah dalam melayani masyarakat, maka masyarakat akan menilainya buruk terhadap pegawai tersebut.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maupun pembahasan yang sudah diuraikan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Balaraja sudah baik dalam menjalankan pelayanan publik. Hal ini diperoleh dengan indikator-indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Dimensi *Tangible* (berwujud) dalam dimensi ini Kantor Samsat Balaraja sudah cukup memenuhi dimensi tangible atau bentuk fisik yang tepat.
- 2) Dimensi *Reliability* (kehandalan), dalam dimensi ini peneliti melihat tindakan dari pegawai sudah dapat diandalkan dari masing-masing pegawainya.
- 3) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), dalam dimensi ini sudah dilaksanakan pelayanan dengan cukup baik, akan tetapi dalam pelayannya belum efisien.
- 4) Dimensi *Assurance* (jaminan), pegawai Kantor Samsat Balaraja sudah menerapkan jaminan dalam pelayanan yang sangat baik.
- 5) Dimensi *Emphaty* (empati), sudah diterapkan dengan cukup baik, tetapi masih belum optimal dalam penerapannya.

## Daftar Pustaka

- Dewi, M. K. (2020). *New Public Service Sebagai Perspektif Dalam Pelaksanaan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Kota Surabaya*.
- Emilia, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Universitas Medan Area*, 19, 12.
- Engkus, Ainya Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>





Eni. (1967). Sinambela. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Mi, 5–24.

Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>

Haryono, S. (2016). Paradigma Penelitian. *Greget*, 9(1), 1–11. <https://doi.org/10.33153/grt.v9i1.409>

Henry, D., Ackerman, M., Sancelme, E., Finon, A., Esteve, E., Nwabudike, L. C., Brancato, L., Itescu, S., Skovron, M. L., Solomon, G., Winchester, R., Learning, M., Cookbook, R., Husain, Z., Reddy, B. Y., Schwartz, R. A., Brier, J., Neal, D. E., Feit, E. M., ... Rello, J. (2020). 34(8), 709.e1-709.e9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaad.2013.01.032>

Margareth, H. (2017a)., 32.

Margareth, H. (2017b).

Rizcha Mayanti Paera, Rosman Ilato, Z. A. (2022). Pelayanan Publik Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Gorontalo. *Jambura Journal Administration and Public Service*, 2(April), 84–85.

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Yulistika, W. E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(10), 4023–4028. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/9123>