



# Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Roda Dua Menggunakan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Kota Pekanbaru

Muhammad Farhan\*, Harapan Tua RFS

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2417>

\*Correspondence: Muhammad Farhan

Email:

[muhammad.farhan1645@student.unri.ac.id](mailto:muhammad.farhan1645@student.unri.ac.id)

Received: 28-04-2025

Accepted: 15-05-2025

Published: 06-06-2025



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstrak:** Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah. Salah satu instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Asli Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Roda Dua Di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori dari Sulivyo dkk (2020) menggunakan 7 indikator yang terdiri dari Efisiensi, Fulfillment, Ketersediaan Sistem, Privasi, Responsivitas, Kompensasi, Kontak. Pelayanan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Riau dan dijalankan oleh UPT Samsat Simpang Tiga dan UPT Samsat Pekanbaru Kota belum berjalan secara optimal dan maksimal. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor yang membuat pelayanan SIGNAL tidak optimal dan maksimal karena lambatnya pengiriman STNK jauh dari waktu yang telah dijanjikan, stabilitas jaringan dalam mengakses aplikasi, dan ketidaksesuaian antara data KTP dan alamat STNK menyebabkan sulitnya verifikasi data kendaraan. Agar selanjutnya pelayanan SIGNAL tersebut dapat berjalan dengan optimal dan maksimal, maka berbagai faktor dan kebutuhan diatas harus diperbaiki dan dilaksanakan untuk mencapai suatu pelayanan yang optimal dan lebih maksimal.

**Kata Kunci:** Pelayanan, SIGNAL, Pajak Kendaraan Bermotor

## Pendahuluan

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah. Instansi yang menangani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui unit Pelayanan Unit Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan saah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang signifikan. Pendapatan dari PKB digunakan untuk infrastruktur, pemeliharaan jalan, peningkatan fasilitas umum, dan layanan publik lainnya. Oleh karena itu, kelancaran dan efisiensi proses pembayaran PKB sangat penting untuk memastikan stabilitas keuangan daerah.

Era globalisasi seperti saat ini tidak heran apabila kemajuan dalam teknologi informasi dapat menghasilkan efisiensi, kecepatan, keterjangkauan dan transparansi yang dapat dimanfaatkan pemerintah. E-government adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan aksesibilitas layanan publik. E-government bertujuan untuk mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan, serta biaya operasional.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pembayaran pajak, Pemerintah Provinsi Riau melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) terus melakukan inovasi untuk membayar pajak hanya dalam 3-5 menit. Bapenda telah memiliki layanan yang terintegritas sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Layanan terintegritas ini juga diatur dalam Perwako Nomor 87 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan e-government melalui aplikasi integrasi di lingkungan Pemko Pekanbaru. Sehingga pengelolaan keuangan daerah diyakin akan lebih efisien, transparan, dan akuntabel, yaitu melalui Aplikasi SIGNAL.

Samsat Digital Nasional (SIGNAL) adalah salah satu inisiatif e-government yang dirancang untuk mempermudah proses pembayaran PKB. Melalui Signal, wajib pajak dapat melakukan pembayaran PKB di smartphone. Signal juga menyediakan informasi terkait pajak kendaraan, riwayat pembayaran dan pengingat jatuh tempo pembayaran. Signal akan membantu masyarakat membayar pajak dari rumah, yang akan mengurangi waktu yang banyak terbuang karena harus lama mengantri saat ingin membayar pajak. Aplikasi Signal memungkinkan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dengan ketentuan penggunaan pajak kendaraan bermotor yang ingin dibayar harus terhitung aktif dan data kendaraan sudah diperbarui. Tanggal 1 Juni 2021, aplikasi ini mulai digunakan di Provinsi Riau, dan bekerja sama dengan Kepolisian dan Jasa Raharja. Setiap instansi yang terlibat memiliki kewenangan masing-masing dalam mendukung operasional Signal.

Secara prosedural, layanan Signal memberikan gambaran pelayanan yang cepat, efisien, dan minim interaksi fisik, sejalan dengan upaya digitalisasi pelayanan publik. Namun, implementasi SOP tersebut di Kota Pekanbaru belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah gagalnya sistem dalam memverifikasi data kendaraan, terutama pada kendaraan roda dua yang data kendaraannya belum diperbarui atau masih terdapat data yang lama. Selain itu, terdapat laporan dari masyarakat mengenai bukti pembayaran yang tidak muncul meskipun transaksi telah dinyatakan berhasil.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan paradigma konstruktivisme dan fenomenologi, metode penelitian yang dikenal sebagai pendekatan kualitatif digunakan untuk mengembangkan ilmu

pengetahuan. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif. Sedangkan pendekatan fenomenologi adalah pendekatan kualitatif yang menekankan peneliti pada cara-cara manusia sebagai objek penelitiannya berinteraksi dengan objek-objek empiris maupun terhadap fenomena suatu peristiwa atau situasi sosial. Dalam penelitian ini penulis meneliti di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Unit Pelaksana Teknis Samsat Simpang Tiga Kota Pekanbaru, dan Unit Pelaksana Teknis Samsat Pekanbaru Kota Pekanbaru. Alasan penulis mengambil lokus penelitian di Pekanbaru adalah untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Signal.

Peneliti menggunakan jenis data yang terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Sugiyono (2013) mengatakan data primer adalah sumber data langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini didapatkan secara langsung dengan diadakannya wawancara dengan pihak Bapenda Provinsi Riau, UPT Samsat Simpang Tiga, UPT Samsat Pekanbaru Kota untuk melanjutkan penelitian Pelayanan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Roda Dua Di Kota Pekanbaru. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain (Murdiyanto, 2020). Pada penelitian kali ini penulis mengambil data data pendukung dari berbagai jenis seperti dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu, dan tulisan ilmiah. ataupun dari dokumen terkait yang berkaitan dengan penulisan kali ini dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Hardani., dkk, 2020). Untuk mendapatkan informasi tersebut, penulis menggunakan metode observasi, metode ini adalah Observasi adalah pengumpulan data melalui pengamatan objek penelitian tertentu, baik langsung maupun tidak langsung. Esterberg (dalam Sugiyono, 2013) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam metode dokumentasi, alat pengumpulan data disebut formulir pencatatan dokumen, dokumentasi dikumpulkan selama penulis turun lapangan dalam penelitian ini.

Analisis data adalah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab (Murdiyanto, 2020). Dalam penelitian yang dilakukan ini terdapat tiga jenis kegiatan dalam analisis data kualitatif Miles dan Huberman dalam (Rijai, 2018), diantaranya adalah reduksi data adalah pada tahap awal

pengumpulan data, reduksi dilakukan dengan mengelompokkan poin-poin untuk membuatnya lebih mudah dipahami, selanjutnya penyajian data didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang disusun sehingga mungkin untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan, dan terakhir kesimpulan merupakan tahap akhir dari penelitian dengan cara menarik kesimpulan untuk fenomena yang telah ditemukan sebelumnya.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Efisiensi**

Efisiensi merupakan salah satu dimensi utama dalam teori pelayanan elektronik yang dikemukakan Sulivyo. Efisiensi dalam pelayanan digital merujuk pada kemampuan sebuah sistem untuk membantu pengguna menyelesaikan tujuan mereka dengan cepat, mudah, dan minim hambatan. Dalam konteks pelayanan publik, efisiensi menjadi kunci keberhasilan inovasi teknologi, terutama untuk mengatasi tantangan dalam proses pelayanan tradisional yang sering kali lambat dan tidak fleksibel. Efisiensi juga dapat diukur berdasarkan waktu, biaya, dan sumber daya manusia yang terlibat dalam menjaankan proses tersebut.

Pelayanan pembayaran pajak melalui aplikasi SIGNAL telah memberikan kemudahan signifikan bagi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya roda dua di Kota Pekanbaru. menyederhanakan prosedur yang sebelumnya rumit dan memakan waktu. kemudahan ini sangat dirasakan oleh masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi Samsat atau memiliki keterbatasan waktu untuk melakukan pembayaran. Kecepatan layanan SIGNAL menjadi salah satu poin unggulan yang ditekankan oleh informan dari Samsat Simpang Tiga. Proses pembayaran yang hanya membutuhkan beberapa langkah melalui aplikasi membuat pengguna dapat menyelesaikan kewajiban mereka dalam hitungan menit. Hal ini sangat berbeda dengan metode konvensional, di mana masyarakat sering kali harus mengaokasikan waktu untuk mengurus pembayaran pajak. Namun, keberhasilan aplikasi ini belum sepenuhnya terwujud karena masih ada kendala dalam pengiriman dokumen fisik. Dengan perbaikan pada aspek ini, SIGNAL dapat menjadi solusi pelayanan publik yang efisien bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

### **Ketersediaan Sistem**

Ketersediaan sistem adalah konsep penting dalam layanan digital yang memastikan bahwa platform atau aplikasi dapat diakses kapan saja oleh pengguna tanpa hambatan teknis. Dalam konteks Signal, ketersediaan sistem sangat krusial karena aplikasi ini berfungsi sebagai solusi modern untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor yang membutuhkan keadaan tinggi. Teori ketersediaan sistem tidak hanya melibatkan aksesibilitas teknis, tetapi juga mencakup faktor lain seperti stabilitas jaringan, keadaan aplikasi untuk menyelesaikan transaksi pajak kendaraan, kelengkapan fitur dan kemampuan sistem untuk menangani berbagai keluhan pengguna. Sistem yang tidak tersedia pada saat dibutuhkan dapat mengurangi kepercayaan pengguna dan menghambat tujuan efisiensi layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara, hal ini mengindikasikan bahwa pembaruan data di dokumen kendaraan sering kali tidak dilakukan tepat waktu, yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian data. Selain itu, kurangnya integrasi sistem aplikasi Signal dengan database kependudukan nasional juga memperburuk situasi, karena sistem kesulitan melakukan pencocokan data secara otomatis. Masalah ini menunjukkan bahwa sistem aplikasi yang ada saat ini belum sepenuhnya mendukung kelancaran proses verifikasi, yang berdampak pada efisiensi dan keakuratan verifikasi data kendaraan.

### **Privacy**

Privacy adalah elemen mendasar dalam sistem pelayanan publik berbasis digital seperti aplikasi Samsat Digital Nasional (SAMSAT). Privasi tidak hanya mencakup perlindungan terhadap data pribadi pengguna, tetapi juga bagaimana data tersebut digunakan, disimpan, dan dikelola oleh sistem untuk memastikan bahwa tidak ada kebocoran atau penyalahgunaan. Dalam konteks SIGNAL, privasi menjadi sangat penting karena pengguna harus memasukkan data pribadi, seperti identitas pribadi dan informasi kendaraan, yang bersifat sensitif. Kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini sangat bergantung pada seberapa baik sistem mampu melindungi informasi tersebut.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa perlindungan privasi dalam aplikasi SIGNAL sangat bergantung pada kesesuaian data yang diinput oleh pengguna dengan aturan yang telah ditetapkan. Meski begitu, kemungkinan kebocoran saat terjadi penggunaan data yang tidak sesuai aturan menjadi perhatian yang perlu diatasi. Pengembangan aplikasi ini perlu memastikan adanya fitur tambahan yang dapat mencegah pelanggaran privasi, seperti sistem enkripsi tingkat lanjut dan notifikasi kepada pengguna jika ada aktivitas mencurigakan terkait akun mereka.

### **Responsivitas**

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi atau layanan publik untuk merespon kebutuhan, keluhan atau pertanyaan masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif. Dalam pelayanan publik, responsivitas bukan hanya tentang memberikan jawaban, tetapi juga memastikan bahwa tindakan yang dilakukan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Teori ini menekankan pentingnya waktu respon, kualitas solusi, dan komunikasi yang transparan antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Tingkat responsivitas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa respon terhadap keluhan masyarakat melalui SIGNAL relatif cepat, meskipun tidak selalu diproses pada hari pengaduan dilakukan. Mereka menyebutkan biasanya pengaduan akan diproses dalam waktu paling lama 3 hari.

Berdasarkan hasil observasi, email dikirim ke alamat layanan pelanggan Signal pada hari kerja dan di luar jam kerja untuk melihat bagaimana kecepatan dan kualitas respon yang diberikan. Dari segi kecepatan respon, jawaban dari pihak SIGNAL diterima dalam rentang waktu 1 hingga 2 hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa respon melalui email tidak secepat layanan pesan instan seperti WhatsApp atau media sosial, tetapi masih dalam batas

waktu yang wajar untuk layanan berbasis email. Keberhasilan layanan publik tidak hanya diukur dari tanggapan awal, tetapi juga dari kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan tuntas dan memuaskan. Secara keseluruhan teori responsivitas menekankan pentingnya waktu respons, kualitas solusi, dan komunikasi dalam menciptakan layanan publik yang efektif. Dalam konteks Signal, responsivitas masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal keandalan solusi dan konsistensi tindak lanjut. Meskipun ada upaya dari pihak pemerintah untuk merespon pengaduan dalam waktu yang relatif cepat, pengauman pengguna menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara janji layanan dan pelaksanaannya dapat merusak kepercayaan masyarakat.

### **Kompensasi**

Kompensasi dalam pelayanan publik merujuk pada bentuk penghargaan atau ganti rugi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna atas ketidaknyamanan, kerugian, atau kegagalan layanan yang mereka alami. Teori ini berangkat dari prinsip keadilan dimana pengguna yang dirugikan berhak mendapatkan pergantian atau bentuk kompensasi tertentu sebagai tanggung jawab penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kompensasi bukan hanya bersifat material (seperti pengembalian biaya), tetapi juga berupa non-material seperti permintaan maaf, prioritas layanan, atau solusi cepat untuk mengatasi kendala yang dialami. Teori kompensasi ini menekankan pentingnya penghargaan terhadap pengguna layanan yang mengalami ketidaknyamanan atau kerugian akibat kegagalan layanan. Dalam konteks pelayanan Samsat Digital Nasional (SIGNAL), hasil wawancara menunjukkan bahwa kompensasi langsung belum terjadi bagian dari pendekatan yang diterapkan. Meskipun pihak Samsat berupaya menyelesaikan masalah melalui tanggung jawab langsung, absennya kompensasi dapat menyebabkan ketidakpuasan dikalangan masyarakat.

### **Kontak**

Teori Kontak dalam pelayanan publik berkaitan dengan pentingnya saluran komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Kontak disini mencakup semua media dan saluran yang digunakan untuk menjembatani interaksi masyarakat dan institusi pelayanan. Dalam konteks digitalisasi pelayanan, kontak menjadi elemen penting karena menentukan kemudahan, kecepatan, dan efektivitas komunikasi antar kedua pihak. Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa kontak untuk pengaduan sudah tersedia di aplikasi. Signal, yaitu melalui live chat, email, dan media sosial resmi. Ketika masyarakat menghadapi kendala, mereka diarahkan untuk menghubungi pihak terkait melalui jalur komunikasi tersebut. Hal ini menunjukkan keberagaman saluran komunikasi sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh kelompok masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah. Ketergantungan hanya pada email dan live chat dapat menjadi hambatan bagi kelompok tertentu yang tidak terbiasa dengan teknologi digital.

## Kesimpulan

Pelayanan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Pekanbaru dalam konteks (1) Efisiensi, dalam pelayanan Signall ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada proses pengiriman dokumen fisik, seperti STNK yang sering mengalami keterlambatan. (2) *fulfillment*, pemenuhan kebutuhan belum terpenuhi secara merata, kurangnya sosialisasi dan edukasi membuat sebagian masyarakat belum tau dan memahami cara menggunakan aplikasi. (3) Ketersediaan Sistem masih belum berjalan dengan baik. Sinkronisasi data yang tidak optimal menyebabkan bukti pembayaran tidak muncul, dan verifikasi data kendaraan sering gagal karena sistem belum terintegrasi penuh dengan database kependudukan. (4) Privasi, yang dimana dilihat masih memiliki kelemahan. Sistem privasi yang diterapkan menunjukkan bahwa perlindungan ini lemah karena potensi kebocoran dapat terjadi, terutama jika aturan satu identitas per perangkat tidak diikuti. (5) Responsivitas yang dimana masih memiliki kekurangan. Responsivitas ini lemah karena hanya bersifat tanggapan awal tanpa diikuti penyelesaian masalah yang tuntas, sehingga tidak mampu sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. (6) Kompensasi dalam pelayanan publik masih belum berjalan dengan baik. Karena tidak ada kompensasi langsung yang diberikan kepada masyarakat, hanya bersifat koordinasi dan tanggung jawab. (7) Kontak dalam pelayanan publik melalui aplikasi Signall belum optimal, di mana alur komunikasi ini belum berjalan dengan baik. Saluran kontak yang ada, yaitu email tidak memiliki kekuatan yang memadai untuk menangani keluhan dengan efektif.

## Daftar Pustaka

- AB Harbani Pasolong. (2020). *Teori administrasi publik*. Afabeta.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Dina, D., Heri, H., & Widasari, H. (2020). E-service quality sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung (Studi kasus pada Kecamatan Kiaracondong). *Neo Politea*, 1(2), 52–60. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v1i2.500>
- Farmila, R. A., Andri, S., & Tua, H. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(3), 1949–1966.
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-centric e-government pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.31258/jkp.10.1.p.1-8>
- Hardani, dkk. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Haryoko, S., dkk. (2020). *Analisis data penelitian kualitatif*. Badan Penerbit UNM.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Infokom.

- Maik, R., & Hidir, A. (2025). *Sosiologi digital: Dinamika sosial di era teknologi*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Maulidiah, S. (2021). *Pelayanan publik: Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Muniarty, P., & Saputri, D. (2022). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer pada marketplace Shopee program studi manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode penelitian kualitatif (Teori dan aplikasi) disertai contoh proposal*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Mustaqiem. (2008). *Pajak daerah dalam transisi otonomi daerah*. FH UII Press.
- Rijai, A. (2018). Analisis data kualitatif. *Ahadharah*, 82–84.
- Sedarmayanti. (2020). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: Mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik*. Refika Aditama.
- Sopiyah, L., & Harapan, T. R. F. S. (2019). Pelayanan hak-hak pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi kasus pada bencana kabut asap di Pekanbaru, Riau. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. Afabeta.
- Sulivyo, L., dkk. (2020). *Manajemen pelayanan publik 4.0*. CV. Budi Utama.
- Susilawati, dkk. (2024). *Pelayanan publik berbasis digital pada organisasi sektor publik di Indonesia*.