

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Minahasa

Jurnal Administrativus Vol 2 No 4, E-ISSN 3026-3018

© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN

Pamela Christy Victoria Muntuan^{a,1*}, Devie S. R. Siwij^{b,2}, Steven V. Tarore^{c,3}

^{1,2,3} Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

¹ pamelacvmuntuan@gmail.com; ² deviesiwij@unima.ac.id; ³ steventarore@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Administrative Service,
Tax

Accepted: 5 Oktober 2024
Revised : 10 Oktober
2024
Published: 31 Oktober
2024

This research aims to find out, analyse, and describe how the service of determining motor vehicle tax UPTD PPD Samsat Minahasa. The method used in this research is a qualitative method with data collection techniques through interviews, documentation and observation. This research focuses on the motor vehicle tax service of UPTD PPD Samsat Minahasa. The research site at Samsat Minahasa. The data collection techniques include; observation, interviews, and documentation. The results of research on Motor Vehicle Tax Determination Services UPTD PPD Samsat Minahasa. show that: 1. Service and Information Process. The public has difficulty understanding the tax payment procedures at UPTD PPD Samsat Minahasa due to the lack of information and timeliness policies. 2. Responsiveness and Openness of Services. UPTD PPD Samsat Minahasa experiences problems in openness, response to complaints, and transparency of tax calculations.

INTISARI

Kata kunci:
Pelayan Administrasi,
Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan penetapan pajak kendaraan bermotor UPTD PPD Samsat Minahasa.. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi serta observasi. Penelitian ini berfokus pada pelayanan pajak kendaraan bermotor UPTD PPD Samsat Minahasa. Tempat penelitian di Samsat Minahasa. Teknik pengumpulan datanya meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai Pelayanan Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD PPD Samsat Minahasa. menunjukkan bahwa: 1. Proses Pelayanan dan Informasi. Masyarakat kesulitan memahami prosedur pembayaran pajak di UPTD PPD Samsat Minahasa karena minimnya informasi dan kebijakan ketepatan waktu. 2. Responsivitas dan Keterbukaan Layanan. UPTD PPD Samsat Minahasa mengalami kendala dalam keterbukaan, respons terhadap keluhan, dan transparansi perhitungan pajak.

I. PENDAHULUAN

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”, “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” [3]. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain [3].

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Pelayanan public dapat didefinisikan sebagai berikut pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat [7]. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten dan berakhir pada persepsi masyarakat [4].

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional [5]. Sehingga yang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai informasi tentang pelayanan penetapan pajak kendaraan bermotor yang tertera di notice pajak karena ada banyak rincian jumlah biaya yang akan dibayar tetapi tidak menuliskan keterangan, dalam hal ini hanya dipersingkat contohnya : PKB.KB (Pajak Kendaraan Bermotor.Kendaraan Baru), PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) yang disampaikan baik melalui lisan maupun media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan [1]. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi terhadap wajib pajak mungkin karena keterbatasan sarana dan prasarana, contohnya walaupun sudah melaksanakan sosialisasi secara langsung ataupun lewat media sosial belum semua masyarakat dapat menjangkau informasi tersebut. Dalam hal ini Bapenda menjadi instansi penunjang akan hal tersebut [6].

Bapenda atau Badan Pendapatan Daerah merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang melaksanakan fungsi penunjang keuangan di bidang pendapatan daerah. Sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114), secara kedudukan atau strukturnya di Pemerintah Daerah, BAPENDA yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan, berkedudukan langsung di bawah dan bertanggung jawab kepada Pemimpin Daerah seperti Gubernur atau Bupati melalui Sekretaris Daerah

Bapenda memiliki peran yang strategis, yakni di satu sisi merupakan pengelola pajak daerah, di sisi lain merupakan koordinator pendapatan daerah yang ikut bertanggung jawab atas keberhasilan penerimaan pendapatan daerah secara keseluruhan. Secara umum Bapenda memiliki Tugas Pokok membantu Kepala Daerah setingkat Gubernur atau Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Pendapatan Daerah berdasarkan Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan. Bapenda memiliki beberapa fungsi, yakni: Penyusunan Kebijakan Teknis di Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah, dalam fungsi ini, Bapenda secara langsung akan merumuskan kebijakan Bidang Pajak Daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak dan Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah. Untuk kemudian melakukan perbaikan kedepannya. Pembinaan Teknis Penyelenggaraan Fungsi-Fungsi Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah. Berkaitan dengan perbaikan kedepan, BAPENDA juga menjalankan fungsi penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya. Termasuk dalam penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dalam fungsi ini, BAPENDA juga wajib untuk melakukan penyelenggaraan penilaian kinerja pegawainya. Pelaksanaan Administrasi, dalam hal ini, BAPENDA harus menjalankan fungsi penyelenggaraan kesekretariatan mereka, melakukan penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pajak I, Bidang Pajak II, Bidang Pendapatan daerah Bukan Pajak dan Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan daerah. Serta Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan. Pelaksanaan Fungsi Lain Di luar fungsi di atas, Bapenda juga bisa

menjalankan berbagai fungsi atas perintah Pemerintah Daerah asal berkaitan dengan perihal keuangan dan tidak melanggar aturan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 5 Tahun 2015, Samsat adalah singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Beberapa hal yang dapat diurus di Samsat di antaranya: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Sementara, Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat. Layanan yang diberikan Samsat kepada pengendara Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Ruang lingkup pelayanan Samsat meliputi: Regident Ranmor Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor Pembayaran SWDKLLAJ. Regident Ranmor sebagaimana dimaksud meliputi: Registrasi Ranmor baru Registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik Registrasi perpanjangan Ranmor Registrasi pengesahan Ranmor Selain kegiatan sebagaimana dimaksud, pelayanan Regident Ranmor juga meliputi: Pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang terkait tindak pidana Penggantian dokumen Regident Ranmor Penghapusan nomor registrasi Ranmor Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud meliputi: Pajak Kendaraan Bermotor (PKN) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Sementara itu, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) terdiri dari: Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Wilayah Minahasa memiliki populasi kendaraan bermotor yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perkembangan infrastruktur. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini mendorong Pemerintah Kabupaten Minahasa untuk menjalankan sistem perpajakan kendaraan bermotor melalui UPTD PPD Samsat Minahasa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan penetapan pajak kendaraan bermotor UPTD PPD Samsat Minahasa.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, karena dengan penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses pencarian makna, di balik fenomena yang muncul dalam penelitian, dengan tujuan agar masalah yang akan dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam, alamiah dan apa adanya sertantapa banyak campur tangan dari peneliti terhadap fakta yang muncul.

Dalam penelitian kualitatif selain dapat mengungkapkan peristiwa-peristiwa yang *real* tetapi diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi. Suatu jenis penelitian dengan memperhatikan kesesuaian dengan objek studi atau dengan kata lain dalam penelitian sangat diperlukan jenis penelitian yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian dengan maksud agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pada penelitian lainnya, akan digunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan pendekatan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati [2].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pelayanan dan Informasi

Proses penetapan pajak kendaraan bermotor melibatkan beberapa tahapan, dimulai dari pendaftaran kendaraan oleh pemiliknya ke instansi pemerintah terkait, seperti Dinas Pajak. Pemilik kendaraan memberikan informasi lengkap, termasuk NOMOR POLISI, tipe kendaraan, tahun pembuatan, dan data pribadi. Instansi pajak menilai jumlah pajak berdasarkan informasi tersebut, dan pemilik menerima pemberitahuan pajak. Pembayaran pajak dapat dilakukan melalui berbagai metode, dan setelah pembayaran, diterbitkan bukti pembayaran yang harus ditempelkan pada kendaraan sebagai tanda pajak sudah dibayarkan. Penindakan hukum mungkin diterapkan jika pajak tidak dibayarkan tepat waktu. Penting untuk mengacu pada aturan dan prosedur yang berlaku di wilayah setempat.

masyarakat mengakui kurangnya pemahaman tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di UPTD PPD Samsat Minahasa. Hal ini karena masyarakat memiliki keterbatasan informasi terkait persyaratan yang diperlukan dalam proses pelayanan pajak kendaraan di UPTD PPD Samrat.

masyarakat merasa tidak mendapatkan informasi yang memadai terkait prosedur penetapan pajak kendaraan. Masyarakat tidak memiliki pemahaman pasti mengenai langkah-langkah yang harus diikuti dan tidak tahu di mana dapat memperoleh informasi terkini. Lebih lanjut, masyarakat menyampaikan bahwa informasi yang diterima sangat kurang, dan tidak ada upaya sosialisasi yang mencakup prosedur penetapan pajak

kendaraan. Bahkan, tidak ada informasi yang disampaikan melalui media sosial. Masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan pajak kendaraan di UPTD PPD Samsat Minahasa karena terbatasnya informasi persyaratan. Keterbatasan ini menyebabkan ketidakjelasan langkah-langkah yang harus diikuti.

Masyarakat merasa minim mendapatkan informasi tentang prosedur pajak kendaraan di UPTD PPD Samsat Minahasa. Kekurangan panduan resmi, brosur, dan upaya sosialisasi membuat mereka tidak memahami langkah-langkah yang harus diambil.

UPTD PPD Samsat Minahasa tidak memiliki kebijakan atau jaminan konkret terkait ketepatan waktu pelayanan. Meskipun ada kebijakan, kenyataannya sering kali tidak terpenuhi, dan tidak ada informasi mengenai adanya jaminan atau kompensasi.

Responsivitas dan Keterbukaan Layanan

UPTD PPD Samsat Minahasa masih memiliki keterbatasan dalam keterbukaan terhadap pertanyaan dan keluhan terkait pelayanan penetapan pajak. Respons terhadap keluhan masyarakat masih terbatas, dan transparansi informasi serta akses untuk bertanya perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih didengar dan terlayani dengan baik. Selain itu, ketidakhadanya mekanisme umpan balik yang terlihat, seperti kotak saran atau sistem pengumpulan masukan, menunjukkan adanya ketidaksejajaran antara implementasi UPTD dan persepsi masyarakat.

sejauh yang dapat diamati, UPTD PPD Samsat Minahasa tidak memiliki mekanisme umpan balik yang terlihat secara efektif. Meskipun telah diadakan pertemuan terbuka, kotak saran, dan platform daring, masyarakat tidak merasakan keberhasilan atau keterbukaan yang memadai dalam mengakomodasi masukan mereka.

UPTD PPD Samsat Minahasa memiliki keterbatasan dalam keterbukaan terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan penetapan pajak. Respons terhadap keluhan masyarakat masih terbatas.

Tidak terlihat mekanisme umpan balik yang efektif, seperti kotak saran atau sistem pengumpulan masukan.

Terdapat kekurangan dalam transparansi mengenai detail perhitungan dan formula yang digunakan untuk menentukan besaran pajak kendaraan motor baru di UPTD PPD Samsat Minahasa.

Masyarakat mengalami kesulitan memahami besaran pajak yang dikenakan karena kurangnya penjelasan yang memadai.

UPTD PPD Samsat Minahasa memiliki respons yang minim terhadap pertanyaan masyarakat terkait perhitungan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian yaitu terkait Pelayanan Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Minahasa maka peneliti uraikan indikator-indikator penelitian yang meliputi 1) Proses Pelayanan dan Informasi, 2) Responsivitas dan Keterbukaan Layanan.

- 1) Proses pelayanan dan informasi, dalam indikator yang pertama ini mengenai Proses Pelayanan dan Informasi dapat dilihat bahwa masyarakat menghadapi kendala dalam memahami prosedur pelayanan pajak kendaraan di UPTD PPD Samsat Minahasa, dikarenakan terbatasnya informasi mengenai persyaratan yang diperlukan. Keterbatasan informasi ini menghasilkan ketidakjelasan mengenai langkah-langkah yang seharusnya diikuti oleh masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Selanjutnya, terdapat keluhan dari masyarakat yang merasa minim mendapatkan informasi terkait prosedur pajak kendaraan di UPTD PPD Samsat Minahasa. Kekurangan panduan resmi, brosur, dan kurangnya upaya sosialisasi menyebabkan masyarakat tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang langkah-langkah yang seharusnya diambil dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan. Hal ini memberikan dampak negatif, terutama pada pemahaman mengenai persyaratan yang diperlukan sebelum melakukan pembayaran. Sebagai contoh, banyak wajib pajak yang tidak mempersiapkan dokumen seperti fotokopi KTP atau bahkan tidak membawa KTP karena minimnya informasi yang mereka terima. Selain itu, temuan menunjukkan bahwa UPTD PPD Samsat Minahasa belum memiliki kebijakan atau jaminan konkret terkait ketepatan waktu pelayanan. Meskipun kebijakan terkait waktu pelayanan seharusnya menjadi landasan, namun kenyataannya seringkali tidak terpenuhi dengan baik. Tidak adanya informasi mengenai adanya jaminan atau kompensasi bagi warga terkait keterlambatan dalam pelayanan menambah keraguan dan ketidakpastian dalam berinteraksi dengan UPTD tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketidakjelasan mengenai prosedur pembayaran pajak kendaraan, minimnya informasi yang diberikan kepada masyarakat, dan kurangnya kebijakan yang menjamin ketepatan waktu pelayanan adalah beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari UPTD PPD Samsat Minahasa
- 2) Responsivitas dan keterbukaan layanan, indikator yang kedua ini terkait dengan Responsivitas dan Keterbukaan Layanan dari hasil penelitian didapati bahwa UPTD PPD Samsat Minahasa menghadapi serangkaian masalah yang mempengaruhi kualitas layanan dan interaksi dengan masyarakat. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan keterbukaan terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat. Respons terhadap keluhan yang disampaikan oleh warga masih terbatas, menciptakan kesenjangan antara

harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan. Ketidakersediaan mekanisme umpan balik yang efektif, seperti kotak saran atau sistem pengumpulan masukan, juga menjadi perhatian. Tanpa adanya sarana yang memadai untuk masyarakat menyampaikan pandangan dan masukan, mekanisme yang dapat memperbaiki pelayanan menjadi terhambat. Ini menciptakan ketidaksejajaran antara implementasi UPTD PPD Samsat dan persepsi serta kebutuhan masyarakat. Masalah transparansi juga muncul terkait dengan perhitungan pajak kendaraan motor baru. Terdapat kekurangan dalam memberikan informasi rinci mengenai detail perhitungan dan formula yang digunakan. Akibatnya, masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami besaran pajak yang dikenakan. Penjelasan yang kurang memadai menciptakan ketidakjelasan dan ketidakpastian di kalangan pemilik kendaraan. Upaya untuk meningkatkan responsivitas terhadap pertanyaan masyarakat terkait perhitungan pajak kendaraan bermotor juga masih belum optimal. Respons yang minim terhadap pertanyaan menciptakan kesulitan bagi masyarakat dalam memahami besaran pajak yang dikenakan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh dan peningkatan dalam berbagai aspek pelayanan agar UPTD PPD Samsat Minahasa dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat minahasa dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Masyarakat mengalami kesulitan memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan di UPTD PPD Samsat Minahasa karena keterbatasan informasi, termasuk minimnya panduan resmi dan kebijakan yang menjamin ketepatan waktu pelayanan. Hal ini menciptakan ketidakjelasan prosedur dan kurangnya informasi kepada masyarakat, bersama dengan kekurangan kebijakan terkait ketepatan waktu layanan. UPTD PPD Samsat Minahasa menghadapi tantangan dalam keterbukaan, merespons keluhan, dan memberikan informasi terkait pajak kendaraan. Kurangnya mekanisme umpan balik dan transparansi perhitungan pajak menciptakan kesulitan bagi masyarakat

REFERENSI

- [1] Lamia, K., Tumbel, G. H., & Tarore, S.V. "Effectiveness of Local Tax Collection in Manado City." *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala*, 8(4), 1593-1599. 2023
- [2] Lexy, J. M. "Metode-Metode Penelitian Kualitatif." 1994.
- [3] Moenir, A.S. "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia." Jakarta: bumi aksara. 2002.
- [4] Nurdin, I. "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)." *Journal Artikel*, 20. 2019.
- [5] Rantung, M. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa." *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(2). 2022.
- [6] Siwij, D. S., Mokat, J. E., & Pilomali, C. C. "Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel Kategori Rumah Kos di Kecamatan Tondano Selatan." *Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu administrasi Negara. (JURNAL ADMINISTRATOR)* 1(2). 2020.
- [7] Sinambela, L. P. "Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan. Implementasi." Jakarta: PT. BumiAksara. 2006.
- [8] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif . Alfabeta
- [9] Dr. Farida Nugrahani, M.H. (2019). Dalam buku Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa
- [10] Sugiyono . (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta
- [11] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta
- [12] Tarore,S.,Dilapanga,A.,& Djani,T.(2021).Pengawasan Minuman Beralkohol diKecamatan Remboken Selatan Kabupaten Minahasa. Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Admnistrasi Negara,3(2),29-36.
- [13] Manullang, 2019, Dasar – Dasar Manajemen Bagi Pimpinan Perusahaan, Gajah Mada Press, Jakarta.
- [14] MalayuS.P.Hasibuan.(2015). Manajemen:Dasar,Pengertian,dan masalah , Jakarta; Bumi Aksara
- [15] K. Kartono, "Pemimpin dan kepemimpinan." repository.pelitabangsa.ac.id, 2018, [Online]. Available: <http://repository.pelitabangsa.ac.id/xmlui/handle/123456789/1579>.