

# Kualitas Pelayanan Aplikasi Pajak Bumi dan Bangunan Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor

Muhammad Misbahul Falah<sup>1\*</sup>, Irma Purnamasari<sup>2a</sup>, Berry Sastrawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Djuanda, m.misbahulfalah@unida.ac.id

<sup>2a</sup>Universitas Djuanda, Irma.purnamasari@unida.ac.id

<sup>3</sup>Universitas Djuanda, berry.sastrawan@unida.ac.id

---

---

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran umum terkait kualitas pelayanan aplikasi PBB Mobile di BAPPENDA Kabupaten Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner/angket sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Temuan hasil penelitian menyimpulkan bahwa dimensi tangible memperoleh hasil skor 4,05 dengan kategori baik dari responden masyarakat, dan skor 3,60 dengan kategori baik dari responden pegawai. Pada dimensi reliability memperoleh hasil skor 4,16 dengan kategori baik dari responden masyarakat, dan skor 4,00 dengan kategori baik dari responden pegawai. Pada dimensi responsiveness memperoleh hasil skor 4,05 dengan kategori baik dari responden masyarakat, dan skor 3,80 dengan kategori baik dari responden pegawai. Sementara pada dimensi assurance memperoleh hasil skor 4,04 dengan kategori baik dari responden masyarakat, dan skor 3,70 dengan kategori baik dari responden pegawai. Serta pada dimensi empathy memperoleh hasil skor 4,13 dengan kategori baik dari responden masyarakat, dan skor 4,05 dengan kategori baik dari responden pegawai. Kesimpulan penelitian adalah, BAPENDA Kabupaten Bogor telah melakukan inovasi teknologi dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan aplikasi PBB Mobile yang digagas oleh BAPENDA Kabupaten Bogor dinilai baik oleh masyarakat dengan nilai rata-rata 4,08, namun perlu memaksimalkan dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat terkait fitur di dalam aplikasi PBB Mobile terutama dalam hal pembayaran pajak yang dapat digunakan secara langsung melalui aplikasi PBB Mobile.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, E-Goverment, PBB Mobile

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penerimaan pajak daerah khususnya PBB P2 sangat bergantung pada kecepatan dan kemudahan informasi ketetapan, tunggakan pajak serta SPPT yang diterima oleh masyarakat. Semakin cepat masyarakat menerima informasi maka akan semakin cepat pula pembayaran yang dilakukan. Dengan jumlah SPPT sebanyak 1,9 juta tahun 2022 dan wilayah Kabupaten Bogor yang sangat luas maka proses distribusi SPPT akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Atas dasar tersebut diperlukan suatu inovasi agar memudahkan dan mempercepat proses penyampaian informasi ketetapan pajak berikut dengan SPPT kepada masyarakat yang dapat diimplementasikan menggunakan platform teknologi informasi.

Pemerintah mengambil jalan untuk mengatasi penyelenggaraan pelayanan publik yang masih kurang ini dengan mengubah sistem dari penyelenggaraan manual menjadi penyelenggaraan yang berbasis teknologi. Untuk itu, dalam menjawab segala kebutuhan pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan yang efektif, efisien dan terbuka dengan hadirnya konsep *E-Government*. Konsep ini adalah sebagai pemanfaatan teknologi sebagai wadah penggunaan internet dalam memberikan informasi dari pemerintah maupun memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik itu pemerintahan pusat maupun daerah turut ikut serta ambil bagian dalam membuat inovasi-inovasi baru dalam konsep *E-Government*.

Penyelenggaraan pelayanan publik dengan sistem *E-Government* ini dibagi dalam empat tingkatan yakni persiapan, pematangan, pemantapan dan juga pemanfaatan. Manfaat yang didapat dari penerapan sistem *E-Government* ini antara lain proses pengiriman data yang dilakukan secara online sehingga dapat menghemat biaya, bisa mendapat informasi yang lebih cepat dengan mengakses internet baik itu download maupun upload informasi. Sistem *E-Government* ini diterapkan dalam rangka meningkatkan kualitas dari pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat terkhusus pelayanan informasi maupun untuk menciptakan *good governance*. Dengan adanya teknologi sekarang dan juga sistem *E-Government* ini

diperlukannya pengembangan yang lebih optimal dengan melakukan apa saja yang perlu dikembangkan.

BAPPENDA Kabupaten Bogor selalu berupaya untuk menghasilkan suatu inovasi yang dapat membantu mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Inovasi sangat diperlukan dalam upaya untuk memecahkan permasalahan dengan solusi yang efektif dan efisien serta berperan guna Peningkatan Daya Saing Daerah Menuju Kemandirian.

PBB Mobile merupakan salah satu inovasi berupa pemanfaatan aplikasi berbasis android yang diluncurkan oleh BAPPENDA Kabupaten Bogor di *Playstore* pada 30 September 2021. Aplikasi ini memiliki kegunaan untuk mempermudah jika wajib pajak dalam hal cek pembayaran, cek pelayanan, dan juga pendaftaran SPPT elektronik. Hal ini juga dapat mempermudah wajib pajak untuk memperoleh informasi PBB dikarenakan data dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun via *mobile device/gadget* yang terhubung dengan internet, dengan pengelola aplikasi berjumlah 10 orang. Inovasi ini akan sangat efektif dan efisien karena memiliki sisi kebaruan dan nilai tambah dimana sebelumnya masyarakat harus datang langsung ke kantor BAPPENDA mengajukan pelayanan melalui loket untuk memperoleh informasi terkait PBB dalam hal rincian history pembayaran, *tracing* pemberkasan pelayanan yang sudah diajukan serta untuk mendapatkan salinan SPPT.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain.

Sedangkan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:7), metode penelitian kuantitatif adalah metode

ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistika.

Populasi menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian berdasarkan obyek penelitian, maka populasi dalam penelitian ini yaitu dari unsur pegawai dan masyarakat Kabupaten Bogor yang terlibat dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile. Adapun peneliti akan menyebar kuesioner secara acak kepada masyarakat wajib pajak bumi dan bangunan yang berjumlah 38.966 tahun 2022, berdasarkan jumlah penggunaan aplikasi PBB Mobile.

Sampel menurut (Sugiyono, 2018:81) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Sampling Stratified Random Sampling* yaitu teknik yang digunakan untuk mengambil sampel pada pegawai di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor teknik sampel yang dibagi menjadi kelompok lebih kecil yang disebut strata, dan mendapatkan 10 sampel pegawai.

Sedangkan sampel masyarakat menggunakan teknik *Cluster Sampling*, teknik ini digunakan jika objek yang akan diteliti sangat luas. Peneliti menggunakan teknik ini dengan alasan jarak dan biaya, untuk pengambilan sampel masyarakat Kabupaten Bogor yang menggunakan layanan aplikasi PBB Mobile. Agar responden (sampel) yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi, maka menggunakan rumus Slovin. Angka 38.966 merupakan total populasi masyarakat setelah dirumuskan menghasilkan angka 99,744 jika dibulatkan menjadi 100 orang.

Untuk menunjang analisis harus didukung oleh data dan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan guna untuk memperoleh data yang menyangkut permasalahan untuk menjadi objek penelitian dengan menggunakan metode sebagai berikut :
  - a. Wawancara dilakukan dengan petugas aplikasi PBB *Mobile* di BAPPENDA Kabupaten Bogor.
  - b. Observasi yaitu mengumpulkan data secara langsung terhadap aktifitas obyek yang diteliti.
  - c. Kuesioner (Angket) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawab.
  - d. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mencatat dokumen-dokumen yang berkaitan dengan aplikasi PBB *Mobile*.

Study Kepustakaan (*Library Research*) teknik ini yaitu untuk memperoleh data skunder dipergunakan studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, merangkum isi buku-buku yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

Analisis data Menurut (Sugiyono, 2018) menyatakan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesis, merumus kedalam pola memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Untuk mengukur kualitas pelayanan aplikasi PBB *Mobile* di BAPPENDA Kabupaten Bogor terhadap responden, peneliti menggunakan skala *likert*. Menurut (Sugiyono, 2018) skala *rikert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Adapun

jawaban instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dan sangat positif samapi sangat negatif.

WMS (*Weight Mean Score*) merupakan perhitungan yang digunakan untuk memperoleh gambaran bagaimana kualitas aplikasi PBB Mobile dalam meningkatkan pelayanan Administrasi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor. Adapun rank jawaban kriteria penilaian responden disusun berdasarkan tabel sebagai berikut:

**Tabel 2. Tabel Rank Interval Jawaban**

No	Skala	Kategori
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81-2,60	Tidak Baik
3	2,61-3,40	Cukup Baik
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5,00	Sangat Baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan terhadap lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor sebagai berikut :

**Tabel 4. Rekapitulasi jawaban responden tentang dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor**

Indikator	Nilai Rata-rata Responden Masyarakat	Nilai Rata-rata Responden Pegawai	Kategori
Sosialisasi yang dilakukan kepada pelanggan terkait dengan kebijakan	4,01	3,50	Baik
Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	4,09	3,70	Baik
<b>Rata-rata</b>	<b>4,05</b>	<b>3,60</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi bukti langsung (*tangible*) pada responden masyarakat menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4,05. Kemudian pada responden pegawai menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 3,60. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator ditunjukkan sebagai berikut:

- a) Bukti sosialisai yang selealu disampaikan kepada masyarakat wajib pajak melalui beberapa media, seperti media online, media cetak dan di setiap kegiatan BAPPENDA mengundang banyak stekholder. Hal tersebut masyarakat menilai baik dari sosialisasi yang di lakukan BAPPENDA.
- b) Bukti hadir nya aplikasi PBB Mobile sebagai alat bantu dalam pelayanan wajib pajak, dan sudah banyak wajib pajak mengunduh aplikasi tersebut. Masyarakat menilai baik dan menerima inovasi yang di rancang oleh BAPPENDA.

**Tabel 5. Rekapitulasi jawaban responden tentang Dimensi Kehandalan (*Reliability*) Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor**

Indikator	Nilai Rata-rata Responden Masyarakat	Nilai Rata-rata Responden Pegawai	Kategori
Kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan yang bersifat jelas dan terpercaya.	4,16	4,10	Baik
Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	4,16	3,90	Baik
<b>Rata-rata</b>	4,16	4,00	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi bukti kehandalan (*Reliabiliy*) pada responden masyarakat menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4,16. Kemudian pada responden pegawai menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4,00. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator ditunjukkan sebagai berikut:

- a) Pelayanan jelas seperti: komunikasi yang transparan, pemahaman yang baik terhadap tugas dan fungsi, serta konsistensi dalam memberikan informasi

layanan. Berdasarkan penilaian masyarakat hal tersebut sudah baik dilakukan, sehingga masyarakat merasa percaya ketika melakukan pelayanan pajak.

- b) Petugas sudah dibekali dengan alat-alat bantu dari sisi sitem informasi yaitu aplikasi PBB Mobile. Hal ini masyarakat menilai sudah baik, karena masyarakat merasa terbantu dengan alat bantu yang gunakan oleh petugas ketika melakukan pelayanan.

**Tabel 6. Rekapitulasi jawaban responden tentang Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor**

Indikator	Nilai Rata-rata Responden Masyarakat	Nilai Rata-rata Responden Pegawai	Kategori
Petugas/aparaturn melakukan pelayanan dengan cepat	4,01	3,50	Baik
Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	4,08	4,10	Baik
<b>Rata-rata</b>	4,05	3,80	Baik

Sumber: Hasil Peneliti, 2023

Secara keseluruhan rekapitulasi dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) pada responden masyarakat menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4,05. Kemudian pada responden pegawai menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 3,80 Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi bukti ketanggapan (*Responsiveness*) yang meliputi indikator ditunjukkan sebagai berikut:

- a) Petugas selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan SOP, dan kita selalu melakukan perbaikan supaya proses penyelesaian berkas dilakukan dengan cepat. Masyarakat menilai baik dan tidak merasa pelayanan yang memakan waktu banyak.
- b) Berdasarkan penilaian masyarakat setiap ada keluhan petugas selalu merespon baik, dan petugas harus siap sedia saat diperlukan oleh masyarakat. Tanggapan yang dilakukan oleh petugas bisa secara langsung melalui loket, melalui

customer service, maupun juga melalui online media sosial, website, email, maupun dari aplikasi halo BAPPENDA.

**Tabel 7. Rekapitulasi jawaban responden tentang Dimensi jaminan (*Assurance*) Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor**

Indikator	Nilai Rata-rata Responden Masyarakat	Nilai Rata-rata Responden Pegawai	Kategori
Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	4,01	3,60	Baik
Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	4,07	3,80	Setuju
<b>Rata-rata</b>	<b>4,04</b>	<b>3,70</b>	<b>Baik</b>

Sumber; Hasil Penelitian, 2023

Secara keseluruhan rekapitulasi dimensi jaminan (*Assurance*) pada responden masyarakat menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4,04. Kemudian pada responden pegawai menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 3,70. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi bukti jaminan (*Assurance*) yang meliputi indikator ditunjukkan sebagai berikut:

- a) Berkomitmen pelayanan selesai dalam tepat waktu dimana dalam setiap pelayanan dan memberikan tanda terima kepada wajib pajak di dalam nya berisikan tanggal selesai nya pelayanan.
- b) Legalitas nya itu dari sisi persyaratan yg sudah di atur dalam SOP. Contoh seperti menjaga kepatuhan terhadap regulasi privasi data, menyusun dan melaporkan informasi keuangan dengan benar sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku, sehingga masyarakat merasa aman dan terjaga ketika melakukan pelayanan pajak.

**Tabel 8. Rekapitulasi jawaban responden tentang Dimensi empati (*Emphaty*) Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor**

Indikator	Nilai Rata-rata Responden Masyarakat	Nilai Rata-rata Responden Pegawai	Kategori
Petugas melayani dengan sikap ramah	4,17	4,00	Baik
Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	4,08	4,10	Baik
<b>Rata-rata</b>	<b>4,13</b>	<b>4,05</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Secara keseluruhan rekapitulasi dimensi empati (*Emphaty*) pada responden masyarakat menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4,13. Kemudian pada responden pegawai menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4,05. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator ditunjukkan sebagai berikut:

- a) Masyarakat sudah merasakan baik terkait sikap petugas Ketika melayani, hal tersebut sesuai dengan jargon yaitu BAPPENDA juara: jujur, amanah, dan ramah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan ketika melakukan pelayanan pajak.
- b) Selama pelayanan ini tidak ada wajib pajak yang disabilitas datang untuk mengurus pajak, jadi tidak ada diskriminatif (membeda-bedakan) dalam pelayanan, dan Petugas memberikan pelayanan dengan tulus. Menurut masyarakat, dalam memberikan pelayanan dengan tulus sudah baik, karena menurut petugas menyatakan semua pegawai harus memberikan pelayanan tanpa mengharapkan imbalan. karena sudah tanggung jawab dan kewajiban petugas untuk melayanain dengan bersih.

**Rekapitulasi Keseluruhan Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor**

Dimensi	Nilai Rata-rata Responden Masyarakat	Nilai Rata-rata Responden Pegawai	Kategori
Bukti langsung ( <i>tangible</i> )	4,05	3,60	Baik
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	4,16	4,00	Baik
Ketanggapan ( <i>responsivene</i> )	4,05	3,80	Baik
Jaminan ( <i>assurance</i> )	4,04	3,70	Baik
Empati ( <i>empathy</i> )	4,13	4,05	Baik
<b>Rata-rata</b>	<b>4,08</b>	<b>3,83</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan rekapitulasi pada Tabel 9, maka secara umum Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor mendapatkan skor 4,08 dari responden Masyarakat dan 3,83 dari responden pegawai yang dikategorikan baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangible*) dalam Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.
- 2) Kehandalan (*reliability*) Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.
- 3) Ketanggapan (*responsivene*) dalam Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.

- 4) Jaminan (*assurance*) dalam analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.

Empati (*empathy*) dalam Kualitas Pelayanan Aplikasi PBB Mobile Kabupaten Bogor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor dapat ditafsirkan dengan baik.

## REFERENSI

### Buku.

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mukarom, Zaenal. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Zeithhaml, P. & B. dalam H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal.

- Jihan, N. S., Maksudi, B. I., & Purnmasari, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal Governansi*, Vol. 5, No. 1, pp. 79–88.
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, Vol. 6 No. 2, pp. 104–113.
- Powa, A. A., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Pemanfaatan teknologi dan informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, Vol. 1, No. 2, pp. 1–12.