

## ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA SAMSAT DRIVE THRU SAPE BIMA

Zia Ulhak \*, Firdaus  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima  
Email : [abdulkadir1983@yahoo.com](mailto:abdulkadir1983@yahoo.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pencegahan terhadap patologi birokrasi pada dinas-dinas yang ada di daerah khususnya pada Kantor Samsat Kota Bima yang menjadi obyek pada penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, obsevasi, dan dokumentasi. Analisis data kualitatif menggunakan model analisis interaksi yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Hasil penelitian yang diperoleh didasarkan pada standar pelayanan publik yang ditetapkan dalam aturan untuk melihat dan menganalisis sejauhmana efektif dan efisiensi kegiatan Samsat Drive Thru yang dilaksanakan. Adapun standarnya, yaitu: 1) Prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang ditetapkan. 2) waktu pelayanan bisa dipangkas dan cepat mengingat prosesnya yang sederhana. 3) Biaya/tarif pelayanan sesuai dengan notice yang tertera karena tidak memakai prantara 4) Produk layanan Hasil pelayanan yang akan diterima sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik hanya masih terdapat beberapa kelemahan. 6) Kompetensi petugas pemberi layanan. Kompetensi pemberi layanan pada dasarnya memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku sesuai sandar yang dibutuhkan.

Kata Kunci : Inovasi, Kepuasan Publik, Pelayanan Publik

### PENDAHULUAN

Pada pelayanan publik terdapat beragam inovasi pelayanan, dimana inovasi dalam pelayanan publik diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat. Inovasi ini muncul tatkala banyaknya kendala-kendala yang ada tentang pelayanan publik di Indonesia. Maka dari itu, kepuasan merupakan hal yang paling essensial untuk masyarakat, guna mendukung bejalannya suatu inovasi. Instansi yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya adalah Samsat Sape Bima dengan memperkenalkan pelayanan Samsat Drive Thru tepatnya Cabang Sape

yang kurang lebih telah berjalan kurang lebih 3 tahun lamanya. Inovasi pelayanan yang diberikan adalah samsat *drive thru* pada dasarnya merupakan sebuah terobosan baru yang coba diperkenalkan oleh Pemerintah. Dimana Selama ini tidak bisa kita pungkiri bahwa berita-berita atau informasi-informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Samsat Sape Bima, dinilai masih belum memuaskan akibat prosedur yang masih berbelit sehingga dapat memakan waktu yang lama dalam proses pelayanan, tidak adanya kepastian biaya yang harus dikeluarkan sehingga menimbulkan adanya

pungutan liar yang dilakukan oleh petugas aparat pelayanan diluar ketentuan, dan juga masih banyaknya "calo" yang berkeliaran di Kantor Samsat Sape Bima, sehingga menghambat jalannya pelayanan bagi masyarakat umum yang tidak mempergunakan jasa calo tersebut di tambah lagi permasalahan target pendapatan daerah yang harus dipenuhi oleh Dinas tersebut yang sering kali jauh dari yang diharapkan pertahunnya. Seharusnya keberadaan Kantor Samsat Sape Bima dapat memberikan pelayanan yang efektif, seimbang dan adil sebagai birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat menginginkan sistem pelayanan yang cepat dan biaya yang dikeluarkan sesuai ketentuan yang berlaku atau dengan kata lain pembiayaannya dilakukan secara transparan. Karena itu Samsat Sape Bima berupaya memangkas urusan panjang menjadi lebih mudah, baik dan cepat. Jika biasanya masyarakat harus datang dan antri, sekarang Samsat memberikan kemudahan pelayanan berupa Samsat *drive thru* Tepatnya, Dari hal ini diharapkan terwujudnya Inovasi transparansi, responsifitas dan akuntabilitas khususnya dalam hal pengelolaan pajak kendaraan bermotor di daerah Kota Bima, Sekaligus juga dalam membantu meringankan serta mempercepat mengelola Pelayanan Samsat pada wilayah Kabupaten Bima. Dimana wilayah tersebut dalam pelayanannya oleh Pemerintah Daerah Provinsi di SK-kan dan diserahkan kepada wilayah kota bima untuk mengelolanya, mengingat luasnya wilayah Kabupaten Bima Yang terdiri Hampir 18 Kecamatan dan beberapa ratus desa, sedangkan Samsat Kota Bima secara umum Hanya menanggung 5 Kecamatan untuk pelayanannya. Adapun 7 Wilayah kecamatan pada Kabupaten Bima yang menjadi yang diserahi

Tanggung jawab untuk dilayani Samsat Kota Bima adalah Sape (sebagai Induk Pelayanan), Wera, Ambalawi, Wawo, Lambu, Langgudu, Lambitu. Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini : Bagaimanakah Analisis Inovasi Pelayanan Publik pada Samsat Drive Thru di Sape Bima?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan sifat penelitiannya studi kasus. Penelitian ini berlokasi pada Kantor Samsat Drive Thru Sape Kabupaten Bima, Beralamat di Jalan Lintas Pelabuhan Sape Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:Nara Sumber, Kegiatan/aktivitas, Dokumen dan Arsip. Teknik Pengumpulan Data Penilitian menggunakan Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini Teknik triangulasi dilakukan dengan memanfaatkan dua cara yaitu triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan teori. Penelitian ini pada dasarnya menggunakan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses *data reduction, data display, dan verification*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Pada dasarnya sejarah keberadaan Samsat mulai ditandai ketika pada tahun 1974 Proses perpanjang STNK harus membuang waktu cukup lama karena mesti mendatangi tiga kantor. Membayar pajak harus datang ke kantor pajak. Esoknya, mereka yang hendak membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan harus mendatangi kantor Asuransi Jasa Raharja. Dan mereka pun harus

mendatangi kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK. Masing-masing instansi belum terintegrasi. Selanjutnya pada tahun 1974-1976 Dengan Tujuan Registrasi dan Identifikasi Forensik Ranmor dan data pengemudi lebih akurat, kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, dilakukan ujicoba pembentukan SAMSAT di Polda Metro Jaya.

Pada tahun 1976-1988 Berdasarkan INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No. KEP 1693/MK/IV/12/1976, 311 TAHUN 1976 bahwa Konsep SAMSAT diberlakukan di seluruh Indonesia Kepolisian RI, PT Jasa Raharja (Persero) & Dinas Pendapatan Provinsi bersama-sama. Meski demikian masing-masing instansi menerbitkan tanda bukti untuk setiap pelunasan kewajiban di SAMSAT. Forum "Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se Indonesia" diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 s.d. 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. "Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam pengeluaran STNK, Pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977. Pada tahun 1988-1993 Berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. INS/03/X/1988, No. 5/IMK.013/1988, No. 13A Tahun 1988 dilakukan penyederhanaan dokumen yaitu Formulir permohonan/pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung jadi satu. Tanda Pelunasan Pembayaran SWDKLLJ PT Jasa Raharja (Persero) yang tercantum dalam STNK/STCK berlaku sebagai pengganti polis Asuransi

(sertifikat). Pada tahun 1993-1999 Diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 tahun menjadi 5 tahun namun setiap tahunnya melakukan pengesahan STNK berdasarkan INBERS Panglima Angatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993.

Mekanisme Perpanjangan STNK dibentuk 5 pokja (loket) untuk pelayanan. Dan terakhir 1999 s.d. Sekarang Berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No. 29 Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi pelayanan dari 5loket menjadi 2 loket Pembayaran SWDKLLJ yang tertera pada SKPD berfungsi sebagai pengganti polis asuransi (sertifikat) Tanda Pelunasan dan Pengesahan digabung dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang telah divalidasi cash register sebagai tanda bukti pembayaran.

Sedangkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bima, didirikan berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor: 29 Tahun 1999, Nomor: 6/IMK.014/1999, tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB) dan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). SAMSAT terdiri atas 3 (tiga) instansi yaitu Kepolisian, Pemerintah Daerah serta Jasa Raharja. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), atau dalam

Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ). Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

Selanjutnya, mengingat luasnya wilayah kerja Samsat Kota Bima ditambah lagi keharusan untuk memberikan pelayanan pada sebagian wilayah kabupaten Bima. Oleh karena itu, dibentuklah unit pembantu dari Samsat Kota Bima (UPTD PPDRB) yang ditempatkan pada wilayah kecamatan yang dianggap startegis dalam rangka untuk mempermudah, mempercepat, hemat biaya serta mencegah adanya tindakan percaloan. Oleh karena itu,

maka terbentuklah unit pembantu Samsat Kota Bima yang dikenal Samsat Drive Thru Sape Bima yang berdiri sejak tahun 2014 dan. Samsat Drive Thru Sape terdiri atas 3 (tiga) instansi yaitu Kepolisian, Pemerintah Daerah Propinsi Nusa Tenggara Barat dan asuransi Jasa Raharja. Tujuan dibentuknya SAMSAT Drive Thru Sape adalah sebagai upaya mendekatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sekaligus sebagai upaya peningkatan penerimaan pajak untuk pemasukan daerah.

### **Samsat Drive Thru Sape Bima (UPTB PPDRB)**

Sistem dari pelayanan *Drive Thru* ini diadopsi dari pelayanan yang dilakukan oleh restoran makanan cepat saji, seperti *Kentucky Fried Chicken* dan *McDonalds*. *Drive Thru* sendiri berasal dari kata drive through yang artinya lewat kemudi di mana penyediaan fasilitas tersebut memungkinkan pelanggan atau wajib pajak tidak perlu turun mobil dalam mendapatkan pelayanan. Pengembangan Sistem *Drive Thru* ini di latar belakangi dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam Samsat dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di Samsat.

Untuk itu perlu pembuktian dari Polri tentang proses pembayaran pajak yang mudah, murah dan transparan. Sistem dan mekanisme telah berjalan sesuai aturan di Samsat Kota Raba Bima tetapi masih belum transparan sehingga birokrasi dirasakan masih terlalu panjang atau berbelit-belit. Hal itu dikarenakan belum adanya standar mekanisme pelayanan yang dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat yang akan mengurus STNK (Surat Tanda

Nomor Kendaraan ) dan PKB ( Pajak Kendaraan bermotor ). Diperparah dengan belum maksimalnya penyampaian informasi pelayanan dari manajemen Samsat kepada wajib pajak melalui loket informasi ataupun yang lainnya.

Program *Drive Thru* memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Karena, masyarakat tak usah repot-repot turun dari kendaraannya, hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan lancar. Tujuan lain yang lebih esensial dalam rangka pelaksanaan program Samsat *Drive Thru*, yaitu interaksi masyarakat dengan para calo atau pemberi jasa pengurusan menjadi terhambat, karena masyarakat tanpa kesulitan langsung berada di depan loket dan diurus dengan cepat dan praktis.

Dasar pembentukan Samsat *Drive Thru* terdapat pada Pasal 22 (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Bunyinya adalah Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu: a. Samsat pembantu; b. Samsat gerai/corner/payment point/outlet; c. Samsat drive thru; d. Samsat keliling; e. Samsat delivery order/door to door; f. E-Samsat; dan g. pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat. Serta terdapat dalam Keputusan Gubernur NTB nomor: 273-183 tahun 2016 ttg pembentukan

tim pelaksana sistem adminisrasi manunggal satu atap drive thru pelayanan pajak kendaraan bermotor Provinsi Nusa Tenggara Barat.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh didasarkan pada standar pelayanan publik yang ditetapkan dalam aturan untuk melihat dan menganalisis sejauhmana efektif dan efisiensi kegiatan Samsat *Drive Thru* yang dilaksanakan. Adapun standarnya, yaitu: 1) Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dari hasil yang diperoleh sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang ditetapkan. 2) Waktu penyelsaian, Waktu penyelsaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelsaian pelayanan termasuk pengaduan, hasil yang diperoleh waktu pelayanan bisa dipangkas dan cepat mengingat prosesnya yang sederhana. 3) Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, sesuai dengan notice yang tertera karena tidak memakai prantara disesuaikan dengan jenis, standar yang telah ditetapkan untuk kendaraan. 4) Produk layanan Hasil pelayanan yang akan diterima sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik hanya masih terdapat beberapa kelemahan. 6) Kompetensi petugas pemberi layanan. Kompetensi pemberi layanan pada dasarnya memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku sesuai sandar yang dibutuhkan.

## KESIMPULAN

Pada dasarnya kegiatan inovasi pelayanan publik pada Samsat *Drive Thru* Bima telah berjalan dengan

baik, hanya saja belum maksimal. Dalam usaha meningkatkan pelayanan publik, secara praktik penyelenggaraan pelayanan kedua petugas loket *drive thru* terbilang telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya prinsip tanggung jawab. Selain itu petugas loket *drive thru* juga menerapkan prinsip akurasi dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah oleh wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari wajib pajak, dan kebanyakan wajib pajak puas terhadap kinerja petugas loket *drive thru*. Selain itu, petugas loket *drive thru* juga senantiasa menjawab pertanyaan dari wajib pajak jika ada hal yang kurang dipahami dengan sopan dan ramah serta memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh wajib pajak.

Dengan demikian petugas loket *drive thru* telah melaksanakan beberapa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik. Hal yang menyebabkan pelayanan Samsat Drive Thru belum bisa efektif dalam memberikan pelayanan dikarenakan beberapa faktor diantaranya; 1) Dari Pihak Samsat Drive Thru a) Jumlah petugas loket yang masih terbatas yang idealnya 4, tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 2 petugas loket terutama petugas yang menguasai IT, b) tempat yang belum representatif karena masih bernanung pada gedung milik Bank NTB Sape bima padahal idealnya Samsat Drive Thru harus memiliki gedung sendiri/tempat sendiri sehingga bisa merealisasikan konsep dan aturan pelayanan yang sesungguhnya. 2) a) dari masyarakat pada dasarnya tidak begitu banyak keluhan hanya saja secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih praktis dan mudah lagi, b) kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam melakukan pelayanan karena berbagai macam alasan misalnya tidak

punya watu, biaya, ketidak tahanan informasi adanya Samsat Drive Thru dan lain-lain.

Saran-saran bisa diberikan oleh peneliti terkait dengan penelitian yang dilakukan, diantaranya: a) Demi kemajuan pelayanan Drive Thru maka kegiatan sosialisasi perlu lebih gencar lagi dilakukan, agar masyarakat mempunyai informasi dan mudah memahami tata cara melakukan pembayaran di *drive thru*. b) Penyediaan tempat atau gedung yang lebih representatif sangat diperlukan dalam rangka mewujudkan konsep pelayanan cepat khas *drive thru*. c) Penambahan petugas pelayanan terutama yang menguasai konsep dan IT mutlak diadakan agar lebih memudahkan pelayanan

## REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: PT Gramedia
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju. Bandung
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya- Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1. [journal.unair.ac.id/download-fullpapers10%20Rina\\_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf](http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf). 16 November 2015.
- Moenir, H.A.S. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Muluk. Khairul, 2008, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publising, Jatim.
- Mulgan and Albury. 2003. UK. *Cabinet Office Discussion Paper : Innovation in the Public Sector*, prime Minister's Strategy Unit, cabinet Office:UK, ver 1.9, October 2003  
<http://www.strategy.gov.uk/workareas/innovation/index.asp>
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung
- Rademakers, Martijn (2005), "Corporate universities: driving force of knowledge innovation", Journal of Workplace Learning; 2005; 17, 1/2; ABI/INFORM Global, pg. 130
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*, Rafika Aditama. Bandung
- Siagian Sondang P. 1994. Patologi Birokrasi. Analisis, Indentifikasinya dan terapinya. Penerbit Ghilia Indonesia. Jakarta
- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan P&D*, Alfabeta. Bandung.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2007. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*, Sofa Mandiri. Malang
- Suaedi, Wardiyanto (ed). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E. Governance*, Graraha Ilmu. Yogyakarta.
- Sumartono, 2007. *Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Reformasi Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Suwarno, Yogi, 2005, *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Syamsudiin, Ali Muhammad.2016. **Inovasi layanan PT.POS Indonesia Dalam Peningkatanan Kualitas Layanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global** (Studi Pada Kantor Pos Bandar Lampung).FIS Universitas Lampung
- Tjandra, Elvi Anggraeni, 2008, *Keberhasilan Inovasi Melalui Riset Dan Pengembangan Yang Tepat Akan Mempengaruhi Keberhasilan Produk Di Pasar*, Vol 1
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi*, Bumi Aksara. Jakarta.

## PERATURAN PERUNDANGAN-UNDANGAN

- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
- KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR: 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.
- UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN
- UNDANG-UNDANG NOMOR 28 TAHUN 2009 TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH