

Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UPTB Samsat Mamuju

Rahmat Hidayat^{1*}, Andi Nursyadana²

¹Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka

²Universitas Bosowa, Makassar

*Corresponding Author, Email: rahmataufklarung@gmail.com

Abstrak

Penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Mamuju kurang efektif karena tiga faktor. Pertama, pencapaian tujuan belum maksimal disebabkan rendahnya motivasi pegawai dalam mengejar target pendapatan yang telah ditetapkan, rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan tidak adanya inovasi dalam mengajak masyarakat membayar pajak. Kedua, Integrasi masih membutuhkan sosialisasi dalam bentuk dialog karena masyarakat membutuhkan pemahaman terkait pajak. Ketiga, kemampuan adaptasi pegawai perlu ditingkatkan khususnya dalam peralihan dari sistem offline ke *online*. Adapun faktor yang mempengaruhi efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Mamuju yakni masih rendahnya motivasi individu pegawai dalam pencapaian target, kepemimpinan kepala samsat Mamuju yang belum mampu melahirkan strategi inovasi dalam peningkatan pendapatan serta meningkatkan motivasi pegawai, kerja sama tim perlu diarahkan pada pencapaian target, sistem *online* perlu menyediakan SDM berkualitas serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan plat khusus Sulawesi Barat. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data studi kepustakaan (*library Study*) dan penelitian lapangan (*field research*). Teknik analisa data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, pengorganisasian data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pemungutan Pajak.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan Daerah dalam kerangka Negara kesatuan Republik Indonesia didasarkan pada tiga prinsip utama, yakni Desentralisasi, Dekonsentrasi, serta tugas pembantuan (*medebewind*). Keseluruhan asas tersebut secara filosofis dimaksudkan untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi tertinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam proses mencapai tujuan negara mensejahterakan rakyatnya. Di dalam undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur, bahwa Pemerintah Daerah dalam menjalankan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintah dan dengan Pemerintah Daerah lainnya. Hubungan tersebut mencakup hubungan wewenang, keuangan, pelayanan publik, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya yang menyebabkan hubungan antara pemerintah dan Pemerintah Daerah. Urusan pemerintahan diselenggarakan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Prinsip otonomi, Pemerintah menyelenggarakan sendiri atau mungkin mendelegasikan sebagian urusan pemerintahan untuk Pemerintah atau perwakilan Pemerintah di Daerah tersebut atau dapat ditugaskan ke Pemerintah Daerah.

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang

bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2011:23). Di Indonesia, Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat besar kontribusinya dalam membiayai kebutuhan belanja negara dan pembangunan nasional. Dimana hal tersebut tercermin dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Reformasi dibidang perpajakan yakni memberikan perubahan terhadap sistem pengumutan pajak, yakni pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat atau disebut pajak pusat dan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah atau pajak daerah.

Pemungutan pajak di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak daerah terbagi atas pajak Provinsi yang terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama atas kendaraan bermotor, pajak bahan bakar atas kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok Sedangkan pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak mineral bukan logam dan lain-lain (Resmi, 2014). Setiap daerah otonom dalam hal ini provinsi maupun kabupaten/kota diindonesia, memiliki sumber daya alam dan potensi ekonomi yang ber-

variasi, sehingga jika dimanfaatkan dengan optimal maka akan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi penerimaan pendapatan asli daerah, yang pada gilirannya akan memberikan manfaat dalam pembangunan daerah. Pemerintah daerah dalam memaksimalkan otonomi daerah dan melaksanakan pembangunan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah.

Satu hal yang menjadi acuan bagi Pemerintah Daerah dalam menggali potensi pajak di daerah yaitu UU No. 28 Tahun 2009, dimana dalam UU ini mengatur terkait pembagian jenis pajak yang dipungut, baik oleh Provinsi maupun Kabupaten/Kota. UU ini membuat setiap daerah berlomba-lomba memaksimalkan penerimaan sektor pajaknya, salah satunya dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan mengefektifkan penerapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Barat Nomor 1 tahun 2010 Tentang Pajak, Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dipungut pemerintah berdasarkan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Lebih lanjut terkait pengalokasian kepada APBD dijelaskan pasal 10 yaitu Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum. Di Provinsi Sulawesi Barat ada 5 UPTB Samsat dan 2 Samsat Pembantu, salah satu yang menjadi lokus penelitian ini adalah UPTB Samsat Mamuju.

Tabel 1. Target dan realisasi pemungutan pajak kendaraan bermotor

No.	Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
1	2018	20.716.613.713	20.062.379.499	96,84
2	2017	21.074.442.330	20.788.465.443	98,64
3	2016	20.096.529.324	17.374.913.923	86,45

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Mamuju tahun 2016, 2017 sampai pada 2018 tidak ada yang memenuhi target dengan realisasi 100%. Terkait target dan realisasi pendapatan yang dilakukan dapat diasumsikan bahwa kinerja kantor Samsat Bersama Kota Mamuju belum efektif karena target penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

Dengan terus meningkatnya volume kendaraan bermotor maka seharusnya penghasilan dari pajak kendaraan bermotor juga terus bertambah setiap tahunnya sehingga akan berdampak positif untuk pembangunan daerah, akan tetapi fenomena yang terjadi di Kabupaten Mamuju menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang saat ini berkembang pesat, dapat dilihat berdasarkan data dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Barat yang menunjukkan jumlah kendaraan bermotor di Sulawesi Barat mencapai 165,495 unit. Namun, kendaraan yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor sampai dengan 2018 berkisar 122,426 unit. Seiring dengan penambahan penduduk setiap tahun, menyebabkan meningkatnya ketergantungan terhadap kebutuhan akan alat transportasi seperti kendaraan bermotor baik roda empat maupun roda dua.

Proses pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini masih belum optimal karena masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dapat disebabkan oleh banyak faktor antara lain seperti kurang giatnya aparat dalam melakukan penagihan dan sikap apatis dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak, selain dari itu banyak wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor samsat sehingga sulit untuk menjangkau tempat tersebut. Mengingat jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor harus lebih diefektifkan lagi terutama dalam penagihan pajak kendaraan bermotor.

Adapun data terkait jumlah target dan realisasi pajak yang ditetapkan oleh UPTB SAMSAT Mamuju dapat dilihat sebagai berikut:

Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2009). Berdasarkan permasalahan tersebut, mendorong untuk mengetahui lebih dalam tentang faktor-faktor yang menyebabkan proses

pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Mamuju belum efektif.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor dan faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Mamuju. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Mamuju. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan (*library study*) dan Penelitian lapangan (*field research*). Studi kepustakaan dilakukan dengan cara menelaah berbagai buku-buku dan literatur, laporan hasil penelitian, serta sumber-sumber tertulis yang mendukung penelitian ini sedangkan Penelitian lapangan dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan menggunakan teknik pengamatan, dan wawancara kepada beberapa informan dan elemen masyarakat. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dan disajikan dalam bentuk deskriptif. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data dan pengorganisasian data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang disajikan bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Mamuju.

PEMBAHASAN

Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Menurut Martani dan Lubis (1987) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarannya. Sasaran yang didefinisikan yaitu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Sedangkan menurut Goodman dan Pennings dalam (Soetopo, 2010), efektivitas adalah satu konstruksi organisasi yang tergambar sangat dalam yang relevan dengan semua anggota dalam kehidupan organisasi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Emerson yang dikutip Handyaningrat (1994) yang menyatakan

bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan." Selanjutnya Steers (1980) mengemukakan bahwa efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya". Menurut Siagian dalam (Ibrahim, 2010), memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Jika dihubungkan dengan kegiatan-kegiatan pemerintah (pelaksanaan pembangunan), efektivitas yang hendak dicapai orientasinya lebih tertuju pada pengeluaran (output) bila dibandingkan dengan penggunaan masukan (input). Lebih lanjut menurut (Kurniawan, 2005) mendefinisikan efektivitas, adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya". Saxena (2010), efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas.

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers, 1996). Berdasarkan pendapat Steers mengatakan bahwa organisasi merupakan suatu kesatuan yang kompleks yang berusaha untuk mengalokasikan sumber dayanya secara rasional demi tercapainya tujuan. Dalam meneliti efektivitas suatu organisasi sumber daya manusia dan perilaku manusia muncul sebagai pusat perhatian dan usaha-usaha untuk

meningkatkan efektivitas harus selalu dimulai dengan meneliti perilaku di tempat kerja.

Sedangkan Duncan yang dikutip Steers (1985) dalam bukunya “efektivitas organisasi” mengatakan ukuran efektivitas ada 3 yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Mamuju berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa dari 3 tahun terakhir menunjukkan belum mampu mencapai target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya kendala yang dihadapi oleh UPTD Samsat Mamuju. Adapun dalam hasil penelitian ini analisis berdasarkan tiga indikator ukuran efektivitas menurut Duncan yakni:

1. Pencapaian tujuan

Dari hasil penelitian diketahui ada pencapaian tujuan dalam hal ini capaian sesuai target belum maksimal khususnya dalam 3 tahun terakhir. Ada beberapa hal yang menyebabkan pencapaian ini belum optimal diantaranya terkait kualitas sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Hal ini khususnya dalam hal melakukan pelayanan prima dan mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Hal ini juga menyebabkan masyarakat enggan melakukan pembayaran pajak karena masih banyaknya antrian. Kendala lainnya yakni rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuat Samsat Mamuju harus bekerja keras dalam menyadarkan masyarakat untuk giat membayar pajak kendaraan bermotornya. Salah satu upaya yang telah dilakukan dan terbukti mampu mendongkrak pendapatan yakni dengan

sweeping. Namun ini hanya memberi efek jera, sehingga tetap belum mampu mencapai target. Salah satu kendalanya karena di lokasi sweeping belum disediakan layanan pembayaran pajak secara langsung.

2. Integrasi

Adapun beberapa temuan penulis terkait integrasi pada Samsat Mamuju yakni dengasedangn adanya sosialisasi yang massif yang dilakukan untuk mengajak masyarakat untuk membayar pajak. Adapun sosialisasi massif dilakukan di media sosial khususnya facebook dan pemasangan spanduk titik – titik strategis seperti kantor pemerintahan, pasar dan tempat strategis lainnya. Namun strategi sosialisasi ini dikritik oleh masyarakat karena tidak adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat. Padahal masyarakat membutuhkan ruang dialog untuk memahami mekanisme serta aturan lainnya terhadap pajak. Adapun komunikasi lintas organisasi sudah berjalan dengan baik yakni melalui BPKPD dengan kepolisian dan pihak asuransi dalam hal ini Jasa Raharja. Dalam komunikasi ini sudah berjalan dengan baik.

3. Adaptasi

Adapun adaptasi yang dilakukan Samsat Mamuju yakni dengan menyediakan pegawai dengan penempatan sesuai skill dan kapasitas masing – masing. Adapun penempatan ini diatur oleh BPKPD, begitu pun dalam hal pengembangan kapasitas pegawai. Adapun yang menjadi tantangan yang dihadapi samsat mamuju yakni dengan adanya penerapan layanan online secara nasional. Hal ini menuntut pegawai harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap model layanan baru ini. adaptasi ini juga berupa peningkatan kualitas SDM dan infrastruktur yang harus siap.

Faktor yang Menyebabkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh banyak faktor. Hal ini pulalah yang menghambat pencapaian target yang ditetapkan setiap tahunnya. Hal ini penting untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat serta solusi apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pencapaian tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis berdasarkan pendekatan kinerja UPTD Samsat Mamuju. Adapun konsep yang digunakan untuk analisis penelitian ini konsep menurut Armstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Individu

Berdasarkan analisis hasil penelitian penulis, diketahui bahwa kualitas individu pegawai masih perlu ditingkatkan. Kualitas ini meliputi skill yang dimiliki dalam memberikan pelayanan sesuai tupoksinya. Selain itu, perlu yang menjadi temuan yakni masih rendahnya motivasi para pegawai dalam pencapaian target. Olehnya itu perlu ada upaya peningkatan kapasitas skill individu pegawai melalui berbagai pelatihan. Selain itu perlu peningkatan motivasi pegawai khususnya dalam hal pencapaian target.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang ada pada Samsat Mamuju sudah berjalan sesuai aturan yang ada. Namun dalam kepemimpinan ini belum ada inovasi yang dilakukan khususnya dalam hal peningkatan pendapatan. Hal ini terlihat dari tidak adanya kebijakan inovatif sebagai strategi pencapaian target. Selain itu, kepemimpinan kepala Samsat Mamuju belum maksimal dalam memberikan motivasi terhadap pegawai. Padahal ini menjadi salah satu tanggung jawab utama seorang pimpinan. Selain itu, strategi penyadaran masyarakat belum membuahkan hasil yang maksimal.

3. Tim

Tim yang dibangun dalam oleh samsat Mamuju ada dua yakni tim secara internal kelembagaan dan eksternal kelembagaan. Tim internal ini meliputi kerjasama internal antara pegawai samsat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sejauh ini tidak ada masalah dalam kerja tim internal ini. Dalam hal tim eksternal ini berupa kerjasama antara Samsat, institusi kepolisian dan jasa raharja. Tim ini mampu berjalan dengan baik sehingga tidak ada kendala dalam hal komunikasi dan koordinasi terkait pajak kendaraan bermotor.

4. Sistem

Sistem yang dibangun dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor pada samsat Mamuju terus mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan sejak tahun 2019 telah mengubah sistem layanan offline kesistem online. Hal ini menandakan adanya peningkatan sistem layanan yang dilakukan oleh Samsat Mamuju. Adapun sistem kerja yang dibangun yakni mengadakan evaluasi setiap pekan terkait perkembangan capaian dan kinerja pegawai. Selain itu untuk motivasi pegawai diterapkan sistem reward bagi yang mencapai target.

5. Konseptual

Adapun yang menjadi tekanan pada Samsat Mamuju yakni adanya target pendapatan yang harus dicapai setiap tahunnya. Apa lagi dalam tiga tahun terakhir belum pernah mencapai target. Hal ini membutuhkan strategi yang inovatif agar dapat meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Mamuju. Adapun tantangan yang perlu di upayakan yakni penerapan layanan online secara nasional. Hal ini membutuhkan SDM yang berkualitas serta infrastruktur yang menunjang. Adapun faktor eskternal yang perlu diberikan solusi yakni masih banyaknya kendaraan yang tidak berplat daerah Sulawesi Barat yakni DC. Hal ini butuh solusi dengan memberikan penyadaran kepada masyarakat tentang pentingnya menggunakan berplat DC. Atau berkoordinasi dengan instansi diatasnya agar pembayaran pajak tetap dapat masuk ke PAD.

KESIMPULAN

Penerimaan pajak kendaraan bermotor pada samsat mamuju kurang efektif karena tiga faktor. Pertama, pencapaian tujuan belum maksimal disebabkan rendahnya motivasi pegawai dalam mengejar target pendapatan yang telah ditetapkan, rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan tidak adanya inovasi dalam mengajak masyarakat membayar pajak. Kedua, integrasi masih membutuhkan sosialisasi dalam bentuk dialog karena masyarakat membutuhkan pemahaman terkait pajak. Ketiga, kemampuan adaptasi pegawai perlu ditingkatkan khususnya dalam peralihan dari sistem onffline ke online. Adapun faktor yang mempengaruhi efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Mamaju yakni masih rendahnya motivasi individu pegawai dalam pencapaian target, kepemimpinan kepala samsat Mamuju yang belum mampu melahirkan strategi inovasi dalam peningkatan pendapatan serta meningkatkan motivasi pegawai, kerja sama tim perlu di arahkan pada pencapaian target, sistem online perlu menyediakan SDM berkualitas serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan plat khusus Sulawesi Barat.

REFERENSI

- Bryson, John M. (1995). *Perencanaan Strategi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. (2002). *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. Jakarta: KIK Press.



- Gibson, Ivancevich, Donnelly. (1997). *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Handayani, Soewarno. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hansen dan Mowen. (2001). *Manajemen Biaya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayat. (1986). *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ibrahim, Indrawijaya, Adam. (2010). *Teori, Prilaku Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lubis, Hari dan Huseini Martani. (1987). *Teori Organisasi (suatu Pendekatan Makro)*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Steers, M. Richards. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mahsun, Mohammad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Pelayanan Publik*. Yogyakarta: BPTE.