



IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN

Saidah Hasbiyah

Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: saidahhasbiah@gmail.com

Article History:

Received: 20-04-2024

Revised :17-05-2024

Accepted:23-05-2024

Keywords:

Sistem E-Filling , Spt ,
Kp2kp

Abstract: E-Filling fungsinya memberikan fasilitas kepada wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak tahunan secara online, penelitian ini dilakukan atas adanya fenomena masalah seperti, sering gagal dalam registrasi dalam penginputan data karena lupa password untuk login di DJP, kode verifikasi sering lambat masuk ke pemberitahuan di email serta lupa efin dan email yang digunakan saat mendaftar, permasalahan ketika login DJP online ketika sudah memasukan NPWP dan PIN, terkadang muncul pesan bahwa login dilakukan gagal atau tidak berhasil karena terkendala jaringan atau saat server banyak yang menggunakan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Sistem E-Filling dalam Pelayanan SPT dan faktor yang mempengaruhi Implementasi Sistem E-Filling dalam Pelayanan SPT Pada KP2KP Paringin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara Snowball Sampling berjumlah 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan kemampuan, triangulasi analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan membercheck. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pertama, dari sub variabel support dari indikator berdasarkan keinginan pejabat publik ke arah e-government pada DJP online ini sudah berjalan efektif. Kedua, sub variabel support dari indikator alokasi sumber daya kurang efektif karena di KP2KP Paringin hanya ada 1 orang yang tugasnya sebagai pelaksana konsultasi yang berupa pelayanan terhadap masyarakat yang bermasalah dalam melaporkan pajak online. Ketiga, sub variabel support dari indikator adanya peraturan yang jelas tentang DJP online sudah efektif ada peraturan yaitu PER-

02/PJ/2019 tentang pelaporan SPT menggunakan e-filling. Keempat, sub variabel support dari indikator apakah ada sosialisasi yang diadakan oleh KP2KP Paringin sudah efektif melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak. Kelima, sub variabel capacity dari indikator teknologi DJP online itu cukup efektif karena teknologi ini cukup membantu wajib anak. Ketujuh dan kedelapan, sub variabel value dari indikator manfaat DJP online bagi pemerintah dan masyarakat sudah efektif. Faktor yang mempengaruhi antara lain : Jaringan server, ketersediaan SDM, serta manfaat yang dirasakan pemerintah dan masyarakat. Guna meningkatkan efektivitas E-Filling pada KP2KP Paringin disarankan kepada Kepala KP2KP Paringin mengkoordinasikan dengan Dirjen Jenderal Pajak untuk meningkatkan jaringan, monitoring tools dengan collected dan performance.apps dengan menambah service availability untuk menganalisis data dari berbagai sumber dan kinerja aplikasi serta error yang terjadi di aplikasi serta penambahan pegawai. Pegawai meningkatkan kompetensinya dan masyarakat meningkatkan literasi dan pemahaman berkenaan dengan petunjuk teknis penggunaan E-Filling.

© 2024 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

PENDAHULUAN

Setiap tahunnya kebutuhan dana anggaran yang harus dipenuhi oleh negara terus meningkat, akibatnya pemerintah harus menggiatkan penerimaan negara yang berasal dari pajak. Upaya tersebut kemudian diwujudkan dalam bentuk reformasi perpajakan yang tujuan utamanya adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepatuhan perpajakan. Diharapkan kepercayaan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sekaligus mendorong peningkatan penerimaan pajak.

Peranan penting KP2KP dalam meningkatkan wajib pajak lebih besar jika dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) induk. KP2KP merupakan instansi vertikal dari KPP induk yang hanya memiliki sedikit pegawai, sistem *offline* dalam memproses Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) wajib pajak serta wajib pajak yang dilayani oleh KP2KP cenderung lebih banyak mengingat kedudukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) induk jauh dari wilayah kerjanya. Pada kantor Pelayanan pajak di seluruh Indonesia telah dihimbau untuk *mereferom* sistem perpajakan dengan menerapkan sistem perpajakan *online* dengan mengimplementasikan sistem *online* pelaporan pajak yang disebut Surat Pemberitahuan Tahunan yang dikemas menjadi satu sistem yaitu sistem DJP *online*. Perkembangan implementasi teknologi informasi dalam sistem informasi organisasi telah sedemikian *pervasive* sehingga hampir semua kegiatan organisasi, termasuk catatan perpajakan, terekam ke dalam sistem informasi yang dikelolanya. Salah satu pengintegrasian dari sistem informasi manajemen dalam sebuah sistem organisasi yaitu penggunaan sistem *online* adalah dengan menggunakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP *online* dalam perpajakan.

Observasi yang dilakukan peneliti Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan ditemukan beberapa permasalahan yakni : sering gagal dalam registrasi penginputan data, kode verifikasi sering lambat masuk ke pemberitahuan di email, dan *login* pada aplikasi DJP *online* sering gagal/tidak berhasil.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Implementasi Sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan”.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan?
2. Faktor yang mempengaruhi Implementasi Sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan?

Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Implementasi Sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Implementasi Sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan disiplin ilmu administrasi publik.
- b. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat pula memberikan sumbangsih pemikiran yang bermanfaat dalam Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

LANDASAN TEORI

1. Implementasi

Amy dan Vishnu dalam Irza Setiawan (2020:126), faktor yang mempengaruhi implementasi *Electronic Government* diantaranya:

a. *Support*

- 1) Keinginan kalangan pejabat publik ke arah *E-Government*
- 2) Alokasi sumber daya
- 3) Adanya peraturan yang jelas
- 4) Sosialisasi

b. *Capacity*

- 1) Ketersediaan sumber daya
- 2) Teknologi
- c. *Value*
 - 1) Manfaat bagi pemerintah
 - 2) Manfaat bagi masyarakat
2. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran masyarakat pada negara yang terutang oleh para wajib pajak menurut Peraturan dan Undang-Undang tanpa mendapatkan imbalan atau prestasi kembali, yang berguna untuk membiayai berbagai pengeluaran umum sebagai tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.
3. *DJP Online*

DJP online adalah salah satu aplikasi pajak *online* dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang fungsinya memberikan fasilitas kepada wajib pajak untuk lapor spt pajak atau pembayaran pajak secara *online* melalui aplikasi *E-Filling* dan *E-Billing* Pajak.
4. *E-Registration*

Sistem *e-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan penguasa kena pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
5. *E-Filling*

E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan real time : SPT berbentuk formulir elektronik dalam media komputer yang dikenal dengan E-SPT. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik (*E-filling*) melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider, ASP*) yang telah ditunjukkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
6. *E-Registration*

Sistem *E-Registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
7. *E-Filling*

E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan real time. SPT berbentuk formulir elektronik dalam media komputer yang dikenal dengan e-SPT.
8. *E-Billing*

E-Billing adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan membuat kode billing pada pajak aplikasi SSE (Surat Setoran Elektronik) pajak *online* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara.
9. *E-SPT*

E-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.
10. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah suatu sarana administrasi yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak (WP).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif. Data menggunakan data primer dan data sekunder. Jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Menganalisis data beberapa tahapan yakni reduksi data, *display* data, kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut Amy dan Vishnu dalam Irza Setiawan (2020:126) yang terdiri dari dukungan (*Support*), Kemampuan (*Capacity*), dan Manfaat (*Value*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Sistem *E-Filling* dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan

a. *Support* (Dukungan)

Support merupakan keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government* bukan hanya sekedar mengikuti *tren* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*.

1) Keinginan kalangan pejabat publik ke arah *E-Government*

Keinginan kalangan pejabat publik ke arah *E-Government* berjalan efektif karena dengan adanya *e-filling* ini mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT secara *online* bisa dimana saja berada untuk melaporkan SPT tahunannya walaupun masih ada wajib pajak yang kurang paham untuk melaporkan SPT tahunan secara *online*. Tujuan Pejabat publik mempermudah wajib pajak.

2) Alokasi Sumber Daya

Alokasi sumber daya yang ada di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan kurang efektif karena hanya 1 orang pegawai yang melayani di bagian konsultasi jika ada wajib pajak yang kurang paham tentang penggunaan *E-Filling* untuk pelaporan pajak secara *online*.

3) Adanya Peraturan yang Jelas

Adanya peraturan yang jelas tentang pelaporan pajak secara *online* pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan yaitu PER-2/PJ/2019 tentang pelaporan SPT menggunakan *E-Filling* sudah efektif karena dijalankan sesuai peraturan yang ditetapkan.

4) Sosialisasi

Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan sudah efektif melakukan sosialisasi kepada wajib pajak

yang mana sosialisasi tersebut memang sudah ada dilakukan.

b. *Capacity* (Kemampuan)

Capacity adalah kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E-Government*. Ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah, yaitu : ketersediaan yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.

1) Ketersediaan Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya untuk pelaporan pajak tahunan menggunakan *E-Filling* kurang efektif karena dilihat dari data pegawai yang ada hanya 9 orang pegawai, itu sudah termasuk 3 orang petugas keamanan jadi hanya 6 orang saja yang bisa melayani masyarakat dan hanya ada 1 orang khusus untuk menangani pelaporan pajak secara *online*.

2) Teknologi

Teknologi yang digunakan saat ini untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) menggunakan *E-Filling* menggunakan bisa dirasakan cukup efektif dikarenakan teknologi ini cukup membantu wajib pajak sehingga prosesnya lebih cepat, mudah dan aman, dan proses wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak Badan atau Perusahaan menjadi lebih ringkas dan tidak memerlukan waktu yang lama walaupun sering terjadi gangguan jaringan dan *server* yang *overload* karena banyak yang mengakses yang membuat lambat untuk pelaporan perpajakan.

c. *Value* (Manfaat)

Value adalah dari kedua elemen di atas, *support* dan *capacity* merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintahan selaku pihak pemberi jasa.

1) Manfaat Bagi Pemerintahan

Manfaat pelaporan SPT tahunan menggunakan *E-Filling* bagi pemerintah sudah efektif bagi wajib pajak yang sangat mempermudah dalam pelaporan SPT tahunan, pengurangan penggunaan kertas dengan *web based*, dan tentunya data lebih aman karena langsung tersimpan ke sistemnya.

2) Manfaat Bagi Masyarakat

Manfaat pelaporan SPT secara *online* menggunakan *E-Filling* bagi masyarakat sudah efektif, tidak banyak memakan waktu dan membuat pelaporan pajak yang praktis dimana saja kita berada sudah bisa melaporkan pajak tahunan secara *online* menggunakan android, untuk wajib pajak mulai dari pendaftaran akun di DJP *online* dan penyampaian SPT dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam, tidak perlu lagi dokumen fisik berupa kertas, karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

2. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem *E-Filling* dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan

a. Faktor Pendukung

1) Manfaat yang Sudah Dirasakan oleh Pemerintah dan Masyarakat

Manfaat yang sudah dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat

Kabupaten Balangan merupakan faktor pendukung dalam implementasi sistem *E-Filling* dalam pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan. Pemerintah dan masyarakat sudah sangat merasakan manfaatnya, penggunaan *web based* membuat pengurangan biaya tidak perlu lagi menggunakan kertas cukup menggunakan *web based* untuk pelaporan SPT dan mempermudah masyarakat dalam pelaporan SPT dimanapun berada.

b. Faktor Penghambat

1) Ketersediaan Jaringan yang Belum Merata

Ketersediaan jaringan yang belum merata merupakan salah satu faktor penghambat dalam implementasi sistem *E-Filling* dalam pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan, karena jaringan yang lambat membuat pelaporan pajak menjadi tertunda, hal tersebut menyebabkan keterlambatan wajib pajak dalam pelaporannya.

2) *Server* yang Sering *overload* pada Batas Akhir Pelaporan SPT

Server yang sering *overload* pada batas akhir pelaporan SPT juga menghambat dalam implementasi sistem *E-Filling*, sehingga wajib pajak mengalami kesulitan dalam membuat wajib pajak. Wajib pajak juga tidak paham tata cara dan serval ketika terjadi gangguan, serta banyak mengalami kendala ketika *server* sering *down* dan mengabikatkan telat lapor pajak.

3) Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Masih Kurang

Ketersediaan sumber daya manusia yang masih kurang juga menjadi faktor penghambat dalam implementasi *E-Filling* dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan. Sumber daya manusia ini masih kurang, sehingga wajib pajak harus lama menunggu antrian saat berkonsultasi dengan petugas pajak.

KESIMPULAN

Hasil penelitian Implementasi Sistem *E-Filling* dalam Pelayanan Surat pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan ini cukup efektif sebagai berikut:

- a. *Support* (dukungan) support dari indikator berdasarkan keinginan pejabat publik ke arah *E-Government* pada DJP online ini sudah berjalan efektif. Kedua, sub variabel *support* dari indikator alokasi sumber daya kurang efektif karena di KP2KP Paringin hanya ada 1 orang yang tugasnya sebagai pelaksana konsultasi yang berupa pelayanan terhadap masyarakat yang bermasalah dalam melaporkan pajak online. Ketiga, sub variabel *support* dari indikator adanya peraturan yang jelas tentang DJP online sudah efektif ada peraturan yaitu PER-02/PJ/2019 tentang pelaporan SPT menggunakan *E-Filling*. Keempat, sub variabel *support* dari indikator apakah ada sosialisasi yang diadakan oleh KP2KP Paringin sudah efektif melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak. Kelima, sub variabel *capacity* dari indikator teknologi DJP online itu cukup efektif karena teknologi

ini cukup membantu wajib anak. Ketujuh dan kedelapan, sub variabel value dari indikator manfaat DJP online bagi pemerintah dan masyarakat sudah efektif.

- b. Faktor yang mempengaruhi yakni faktor pendukung manfaat yang dirasakan pemerintah dan masyarakat dan faktor penghambatnya yakni jaringan server, kurangnya ketersediaan sumber daya manusia.

SARAN

Peneliti memberikan saran kepada:

- a. Kepala Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan melakukan koordinasi ke Dirjen Jenderal Pajak untuk meningkatkan jaringan dan kemampuan server.
- b. Pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan meningkatkan kemampuannya.
- c. Masyarakat Kabupaten Balangan khususnya wajib pajak baru meningkatkan literasi dan pemahaman berkenaan petunjuk teknis penggunaan DJP *online* pada menu *E-Filing* tentang pelaporan SPT tahunan.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Arif Sarwoni Firdaus, 2019. Peraturan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pemekasan : Diterbitkan.
- [2] Anggara, Sahya. 2016. Hukum Administrasi Perpajakan. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- [3] Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara, Bandung : CV. Pustaka Setia.
- [4] Anonim. 2019. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.
- [5] Anonim. 2021. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Starata 1 (S1). Amuntai : STIA Amuntai.
- [6] Hardiyansya. 2012. Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- [7] Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2016. Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik. Malang : Intrans Publishing.
- [8] Lijan Poltak Sinambela. 2014. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- [9] Rosdiana, Haula dan Edi Slamet Irianto. 2013. Pengantar Ilmu Pajak. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [10] Santosa, Pandji. 2017. Administrasi Publik. Bandung : PT. Refika Aditama.
- [11] Setiawan, Irza. 2020. Birokrasi dan Governance, Hemat Publishing.
- [12] Snaib Side. 2018. Penerapan Sistem E-Filing dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar. Diterbitkan.
- [13] Sudirman, Risnawati dan Antong Amiruddin. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- [14] Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kebijakan. Bandung : Alfabeta.

[15] Sujarweni, V. Wiratna. 2020. Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.