

## **Penerapan NPS dalam Pelayanan Penerbitan SKPD Kendaraan Bermotor Berbasis Online pada SAMSAT Kalimantan Tengah**

### ***Application of NPS in Online-Based Motor Vehicle SKPD Issuance Services at SAMSAT Central Kalimantan***

**<sup>1,2,3</sup>Muhammad Yusuf<sup>1</sup>, Ainun Jariah<sup>2</sup>, Sadar<sup>3</sup>**  
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

E-mail: arzhilaazz6@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*The enactment of the law on regional government requires each region to be able to independently regulate and manage all household needs. To be able to meet these needs, one source of financing that has great potential as local revenue is tax revenue. The use of motorized vehicles is one of the basic needs today, given that the progress of the times demands fast-paced doing everything. Also, with wide area coverage such as in the Central Kalimantan region, of course, the mode of transportation in the form of motorized vehicles is very important. Therefore, with the widespread use of motorized vehicles, it has great potential as a source of regional income. To get the maximum in tax revenue, the government makes various efforts and innovations in tax payment services. The application of the New Public Service paradigm in the service of issuing an online-based Motor Vehicle Tax Assessment is a manifestation of the government's commitment to carrying out its duties by the demands and conditions that occur in society, especially during the Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative approach where data is collected on a digital basis or in a network (online). The purpose of this study was to determine how the application of NPS in the Online-Based Motor Vehicle SKPD Issuance Service at SAMSAT Central Kalimantan. The results showed that in the process of issuing motorized vehicle certificates at SAMSAT Central Kalimantan Province, the concept of New Public Service was implemented where service orientation was centered on the needs of the community or especially service users, but in the process of applying the concept, various obstacles were found, especially regarding.*

*Keywords: new public service; public service; online service*

#### **ABSTRAK**

Diberlakukannya undang-undang tentang pemerintahan daerah, menuntut setiap daerah untuk mampu mandiri mengatur dan mengelola segala kebutuhan rumah tangganya. Untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut, salah satu sumber pembiayaan yang menjadi potensi besar sebagai pendapatan asli daerah yaitu penerimaan pajak. Penggunaan kendaraan bermotor menjadi salah satu kebutuhan pokok saat ini, mengingat bahwa kemajuan zaman yang menuntut serba cepat dalam melakukan segala hal. Selain itu, dengan jangkauan wilayah yang luas seperti pada daerah Kalimantan Tengah, tentunya moda transportasi berupa kendaraan bermotor menjadi sangat penting. Oleh sebab itu, dengan penggunaan kendaraan bermotor yang marak, maka menjadi potensi besar sebagai salah satu sumber

pendapatan daerah. Untuk dapat maksimal dalam penerimaan pajak, pemerintah melakukan berbagai upaya dan inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak. Penerapan paradigma New Public Service dalam pelayanan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kendaraan Bermotor yang berbasis online merupakan salah satu perwujudan dari komitmen pemerintah dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tuntutan dan kondisi yang terjadi pada masyarakat, terutama pada saat pandemi covid-19 ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana data dikumpulkan berbasis digital atau dalam jaringan (online) . Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Penerapan NPS dalam Pelayanan Penerbitan SKPD Kendaraan Bermotor Berbasis Online pada SAMSAT Kalimantan Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan penerbitan surat kendaraan bermotor pada SAMSAT Provinsi Kalimantan Tengah telah menerapkan konsep New Public Service dimana orintasi pelayanan dipusatkan pada kebutuhan masyarakat atau khususnya pengguna layanan, akan tetapi dalam proses penerapan konsep tersebut masih ditemukan berbagai kendala terutama mengenai fasilitas pendukung.

Kata kunci: new publik service; pelayanan publik; pelayanan online

## **PENDAHULUAN**

Sejalan dengan adanya semangat otonomi daerah, menuntut tiap daerah untuk mampu mengurus keperluan dan kepentingan rumah tangganya sendiri sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh wilayah masing-masing. Tujuan dari pemberian kewenangan kepada setiap daerah dalam mengelola urusan rumah tangganya sendiri, tentunya karena daerah dianggap lebih mengerti dengan kondisi yang dihadapinya. Sehingga lebih mudah untuk menggali potensi-potensi yang dimilikinya untuk mencapai tujuan bernegara yaitu mensejahterakan masyarakat.

Hampir di seluruh wilayah Indonesia, tidak terkecuali Provinsi Kalimantan Tengah memiliki potensi yang sangat beragam untuk dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pada saat ini, penggunaan kendaraan bermotor sangatlah meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dipicu oleh tuntutan kebutuhan masyarakat akan kendaraan tersebut untuk menunjang aktivitas kehidupannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Selain itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan

kemandirian daerah, maka diperlukan perluasan objek pajak daerah dan pemberian diskresi dalam penerapan tarif.

Pada kondisi pandemi saat ini, tentunya menuntut setiap elemen pemerintahan untuk merubah tatanan mekanisme pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan fungsi teknologi informasi saat ini merupakan salah satu cara yang ditempuh oleh SAMSAT Provinsi Kalimantan Tengah dalam pelayanan yang bertujuan untuk dapat optimal dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Pelayanan berbasis online untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberlakukan oleh SAMSAT Provinsi Kalimantan Tengah, telah memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya tanpa harus kembali ke wilayah domisili asal kendaraan itu didaftarkan, sehingga dengan ini diharapkan penerimaan dapat mencapai target yang telah dibebankan kepada SAMSAT. Namun kendati demikian, masih saja ditemukan berbagai kendala yang dihadapi, diantaranya yaitu hanya petugas SAMSAT yang dapat mengakses pendaftaran yang dilakukan oleh wajib pajak melalui server induk yang tersedia. Sehingga wajib pajak tidak dapat melakukan pelaksanaan registrasi secara mandiri.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Penerapan Konsep *New Public Service* dalam Pelayanan Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kendaraan Bermotor Berbasis Online pada Samsat Provinsi Kalimantan Tengah? Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yakni dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai penerapan konsep paradigma administrasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini digunakan metode penelitian dengan pendekatan penelitian kualitatif, yang mana pada pengumpulan datanya dilakukan dengan pemanfaatan internet yakni pengumpulan data berbasis online. Metode ini digunakan mengingat bahwa kondisi pandemi covid-19 yang melanda, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan pengumpulan data dengan cara bertatap muka langsung dengan informan.

Seperti yang dikemukakan oleh Mann & Stewart (2000) dalam Oltmann (2016) pertimbangan untuk menggunakan teknik pengumpulan data secara jarak jauh dilakukan untuk alasan efisiensi waktu, biaya dan keamanan. Teknik pengumpulan data dengan model ini dirasa relevan dengan kondisi saat ini, dimana berbagai permodelan menunjukkan bahwa kondisi pandemi ini masih berlanjut hingga tidak akan berakhir ada waktu dekat (Baerwolff, 2020; Qasim, Ahmad, Yoshida, Gould, & Yasir, 2020),

## HASIL DAN DISKUSI

Kalimantan Tengah adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Kalimantan. Ibu kotanya adalah Kota Palangkaraya. Kalimantan Tengah yang memiliki luas wilayah 153.564,60 km<sup>2</sup>. Tentunya dengan luasan wilayah ini tidak memungkinkan untuk mencapai dari wilayah satu ke wilayah yang lain tanpa menggunakan media transportasi sebagai pendukung. Dengan perkembangan zaman dan telah ketersediaan akses jalur darat, membuat transportasi darat seperti kendaraan bermotor menjadi salah satu alternatif utama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Dengan maraknya penggunaan alat transportasi berupa kendaraan bermotor, membuat peluang untuk mendapatkan penghasilan bagi daerah melalui pemungutan pajak kendaraan bermotor sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selama ini, pemerintah khususnya Samsat telah melakukan berbagai inovasi untuk dapat maksimal dalam pelayanan pembayaran dan penerimaan pajak. Salah satu hal yang dilakukan oleh Samsat yakni dengan pemanfaatan teknologi, sehingga pelayanan dapat dilakukan berbasis online.

Di era saat ini, perubahan mutu pelayanan merupakan sebuah tuntutan besar, terutama dalam menghadapi era masyarakat digital. Sehingga sangat diperlukan sekali adanya reformasi administrasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan. Karena seperti yang kita ketahui, birokrasi di Indonesia tergolong sangat rumit, terutama dalam bidang administrasi. Penerapan konsep paradigma *New Public Service* dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat Kalimantan Tengah merupakan sebuah langkah untuk menjawab tuntutan masyarakat yang menganggap bahwa proses pembayaran pajak dianggap rumit dan berbelit-belit. Sehingga diperlukan inovasi-inovasi baru dalam

pelayanan untuk dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Samsat merupakan salah satu wujud nyata dari penerapan konsep tersebut, karena dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh tiga instansi yaitu Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Tengah yang saling bersinergi membentuk satu kesatuan kerja agar mempermudah masyarakat (pengguna layanan atau wajib pajak). New public service merupakan sebuah konsep dalam pelayanan publik yang memuat sepuluh indikator yang harus terpenuhi dalam sebuah aktifitas pelayanan publik kepada masyarakat. Yang mana kesepuluh indikator tersebut akan diuraikan sebagai berikut. Secara keseluruhan proses pelayanan administrasi tetap berjalan seperti biasanya, hanya saja orientasi pelayanan mulai beralih berbasis digital. Namun kendati demikian, dalam prosesnya masih ditemukan berbagai kendala yang dihadapi.

*Tangible* (menekankan pada penyediaan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi). Pada penyedia jasa pelayanan publik penerbitan surat ketetapan pajak kendaraan bermotor pada samsat Provinsi Kalimantan Tengah, didalam peningkatan pelayanannya senantiasa memfasilitasi kebutuhan publik. Ketersediaan infrastruktur adalah upaya untuk mendukung pelayanan publik seperti ketersediaan fasilitas seperti, seperti ruang tunggu yang besar untuk pengguna layanan dilengkapi dengan pendingin ruang (AC), bangku yang memadai dan fasilitas-fasilitas lainnya. Namun, dalam mewujudkan pelayanan berbasis online, masih ditemukan berbagai kekurangan, yakni banyak pengguna layanan yang masih belum mengetahui mengenai informasi web pembayaran pajak yang telah disediakan oleh SAMSAT Kalimantan Tengah, selain itu untuk dapat menginput data, hanya bisa dilakukan oleh petugas yang bertugas di kantor Samsat, sehingga ketika pada hari libur, pengguna layanan tidak dapat melakukan pembayaran pajak. Selain itu juga belum terdapat fasilitas penunjang, seperti mesin anjungan untuk dapat melakukan pencetakan sendiri oleh wajib pajak, ketika telah melakukan pembayaran.

*Reability* (adalah kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat). Salah satu konsep didalam NPS yaitu pelayanan publik dengan ketepatan waktu. Hal tersebut diupayakan demi menciptakan pelayan publik yang efektif dari segi waktu. Pemanfaatan teknologi informasi telah mendorong dan membantu pelaksanaan

pelayanan kebijakan dengan pemanfaatan waktu yang lebih sedikit dibandingkan dengan pelayanan dengan model konvensional. Pada kantor SAMSAT Provinsi Kalteng pada dasarnya mendorong upaya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, meskipun masih dilaksanakan dengan sistem pengendalian dari pegawai tetapi hal tersebut sudah mengubah sedikit dari cara lama menuju cara elektronik sehingga pelayanan yang dilakukan bisa lebih cepat dari sebelum-sebelumnya

Di sisi lain, dengan menggunakan pelayanan berbasis online tersebut, maka banyak aturan yang lebih efektif, karena terpangkasnya alur administrasi, seperti kondisi yang dahulu ketika akan melakukan pembayaran pajak harus kembali ke daerah asal kendaraan bermotor itu terdaftar. Namun, tetap saja ditemukan masih kelemahan dalam persyaratan administrasi yakni wajib pajak harus melampirkan KTP pemilik pertama kendaraan bermotor tersebut sesuai dengan yang tertera pada surat-surat kendaraan tersebut, hal ini dilakukan sebagai pembuktian bahwa kepemilikan kendaraan bermotor tersebut sah, namun fakta dilapangan bahwa kendaraan bermotor ini diperjual belikan dari tangan ke tangan, sehingga KTP kepemilikan pertama tersebut tidak ada, ini membuat wajib pajak yang membeli tidak pada pemilik semula, kesusahan untuk dapat menemukan KTP pemilik asal kendaraan tersebut. Maka dengan kendala ini, wajib pajak tidak melakukan pembayaran pajak.

Dalam hal ketepatan waktu pelaksanaan penerbitan SKPD Kendaraan Bermotor karena telah berbasis online, tentunya membuat proses penerbitan lebih efektif. Namun kendala yang dihadapi yakni kendala pada jaringan, sehingga ketika terjadi gangguan, tentu akan memakan waktu untuk dapat menerbitkan SKPD tersebut. *Responsiveness* (kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan). Memadukan antara konsep NPS dengan pelayanan berbasis elektronik merupakan upaya untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis online yang dilakukan pada kantor bersama SAMSAT Provinsi Kalteng merupakan layanan untuk merealisasikan keluhan wajib pajak yang berada jauh dengan daerah asal dimana kendaraan tersebut didaftarkan. Dalam mendorong langkah tersebut maka pihak Samsat senantiasa memberikan informasi yang akurat, jelas dan mudah dipahami oleh para wajib

pajak. Prosedur pelayanan yang diberikanpun telah memberikan kepuasan seperti harapan yang diinginkan oleh para wajib pajak.

*Competence* (tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam membeikan layanan). Selain mendorong pelayanan publik berbasis elektronik, maka yang terpenting sebelum itu ialah keterampilan aparatur dalam mengaplikasikan IT. Keterampilan khusus dalam penguasaan IT tentu sangat dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan dan terciptanya pelayanan berbasis elektronik. Keberadaan aparatur dalam hal ini tentu sangat berpengaruh, pada kantor Samsat Provinsi Kalteng sendiri, ketersediaan aparatur yang mempunyai keterampilan mengaplikasikan IT meskipun hanya sebagian tetapi sudah hampir memenuhi untuk pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.

*Courtesy* (sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi). Aparatur negara atau para penyelenggara kebijakan, dalam konsep NPS pada dasarnya merupakan seorang pelayan atas rakyat. Rakyat merupakan pemegang kedaulatan tertinggi sehingga masyarakat tidak difahami sebagai Costumer melainkan sebagai masyarakat yang harus dilayani secara demokratis. Oleh karena itu, dalam upaya mendorong penyeleenggaraan pelayanan publik dalam konsep NPS maka aparatur penyelenggara kebijakan diharuskan untuk memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan memberikan kepuasan tersendiri terhadap masyarakat. Pada kantor bersama Samsat Provinsi Kalteng sendiri telah diterapkan metode-metode tersebut sebagai bentuk mendukung penerapan konsep NPS dalam pelayanan publik.

*Credibility* (sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat). Transparansi dapat diartikan sebagai sebuah bentuk kejujuran untuk membuka informasi kepada publik. Pemanfaatan pelayanan publik berbasis elektronik (online) merupakan upaya untuk mendukung keterbukaan informasi. Selain menjadi pokok utama dalam konsep NPS yaitu *Credibility* sebagai sebuah sikap jujur juga menjadi bagian terpenting dalam konsep *e-governmet* sebagai sebuah transparansi sehingga pelayanan publik dapat lebih akuntabel. Hal itulah yang menjadi pedoman dalam pelayanan publik terkait dengan keterbukaan informasi, upaya itu juga telah dilakukan pada pelayan publik di kantor

bersama Samsat Provinsi Kalteng, yaitu keterbukaan informasi mengenai administrasi pelayanan, pembiayaan bahkan jika terdapat kendala dalam system sehingga masyarakat dapat mengetahui dan tidak menunggu tanpa kepastian.

*Security* (jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya resiko). Pelayana publik, sejatinya juga harus dapat menciptakan rasa aman terhadap publik. Seperti telah disinggung pada bagian sebelumnya, bahwa keterbukaan informasi akan mempengaruhi atas kepercayaan masyarakat sehingga dengan kepercayaan tersebut akan melahirkan sebuah rasa aman. Kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pada kantor bersama Samsat Provinsi Kalteng sudah terbangun sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan bahwa sebuah urusan akan selesai sesuai dengan informasi yang telah diberikan. Kepercayaan perlu dibangun sehingga masyarakat sebagai penerima layanan merasa aman dalam melakukan segala bentuk pelayanan. Rasa aman bisa bersifat fisik maupun bersifat non fisik atau keamanan data.

*Access* (terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan). Akses adalah salah satu yang terpenting dalam pelayanan publik. Ketersediaan akses akan mempermudah segala bentuk pelayanan, pemanfaatan media elektronik digital adalah upaya untuk memudahkan ketersediaan akses. Pada penerapan konsep NPS berbasis elektronik dalam pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samasat Provinsi Kalteng adalah upaya untuk menciptakan pelayanan dengan akses yang mudah. Meskipun belum terlaksana secara maksimal karena belum bisa dilakukan oleh setiap individu namun ada upaya untuk mengarah kesana. Kekurangan-kekurangan itu akan terus diupayakan untuk diperbaiki sesuai dengan tuntutan-tuntutan yang terlahir dari wajib pajak sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan dan memudahkan masyarakat.

*Communication* (kemauan pemberi layanan mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat). Penyampaian informasi baru kepada khalayak publik adalah salah satu bentuk pelayanan dalam konsep NPS. Informasi baru perlu disampaikan agar masyarakat pengguna layanan dapat mengetahui hal tererkait dengan suatu kebijakan. Dalam implementasinya, Samsat Provinsi Kalteng telah mengupayakan hal tersebut dengan system layanan elektronik. Segala informasi baru dapat diakses melalui website SAMSAT

Kalteng, selain itu juga ketersediaan layanan SMS Center untuk pengaduan masyarakat. Ini merupakan upaya atau wujud nyata yang diterapkan oleh SAMSAT Kalimantan Tengah dalam penerapan onsep NPS itu sendiri.

*Understanding the customer* (melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan). Sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik berbasis elektronik merupakan langkah untuk memenuhi kebutuhan publik dengan mudah. Hal tersebut didasarkan karena pelayanan berbasis elektronik lebih efektif dan efisien sehingga mudah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perpaduan konsep NPS dengan pelayanan berbasis elektronik merupakan langkah yang diambil oleh Samsat Provinsi Kalteng untuk memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan/masyarakat. Meskipun belum secara maksimal dapat diakses dikalangan publik namun terus ada upaya untuk menuju kearah tersebut sehingga nantinya pelayanan berbasis elektronik (online) dapat diakses oleh setiap individu masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Samsat Kalimantan Tengah merupakan salahsatu lembaga birokrasi pelayanan publik yang telah menerapkan konsep new publik service. Dimana dalam penerapan NPS tersebut dapat dilihat dari inovasi-inovasi yang telah diterapkan oleh Samsat Kalimantan Tengah, yakni telah menginovasi pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan berbasis online, terbukti dengan hadirnya system e-samsat Kalimantan Tengah. Penerapan teknologi informasi dilingkungan Samsat dapat meningkatkan kepuasan, kepatuhan, dan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pelayanan publik Samsat Kalimantan Tengah (publik trust). Kendati demikian masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi, di sisi lain persoalannya terletak pada ekspektasi masyarakat yang selalu meningkat dengan standar yang semakin tinggi dari waktu ke waktu.

## **REFRENSI**

Dwidjoto, R,N. 2007. Analisis Kebijakan. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta

Dwiyanto, A. dkk. 2006-cetakan kedua. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta

- \_\_\_\_\_. 2008-cetakan ketiga. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press: Yogyakarta
- \_\_\_\_\_. 2003a-cetakan ketiga. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah: Temuan dari Survei Tata Pemerintahan dan Desentralisasi 2002 (GDS 2002). Yogyakarta: Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- Indiahono, D. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Nalysis. Gava Media: Yogyakarta
- Subarsono, AG. 2005. "Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif dan Non Partisan" dalam Dwiyanto, Agus dkk. 2008-cetakan ketiga. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press: Yogyakarta. Halaman: 135-172.
- Sunarya, A. (2016). Reformasi Birokrasi Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Mobile Technology Di Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 2, hal. 445 – 462
- Qasim, M., Ahmad, W., Yoshida, M., Gould, M., & Yasir, M. (2020). Analysis of the Worldwide Corona Virus (COVID-19) Pandemic Trend; A Modelling Study to Predict Its Spread. medRxiv.
- Oltmann, S. (2016). Qualitative interviews: A methodological discussion of the interviewer and respondent contexts. Paper presented at the Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research.
- Undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah