

DETERMINAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA MAKASSAR

Yoswanto¹, Hasran², Rahman³ & Bachtiar⁴

¹Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar

E-mail: yoswanto0902@gmail.com

²Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar

E-mail: doktorhasran@gmail.com

³Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar

E-mail: doktorrahman397@gmail.com

⁴Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar

E-mail: bachtiarpasca536@gmail.com

Abstrak

Pajak Bumi dan Bangunan sebagai komponen dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki piutang terbesar dari semua jenis pajak di Kota Makassar. Oleh karena itu, perlu untuk diketahui determinan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar seperti sanksi, pelayanan *on the spot*, dan reputasi petugas pajak, sehingga dapat mengurangi piutang Pajak Bumi dan Bangunan .

Tujuan penelitian ini adalah; 1) Menguji hubungan sanksi dan kemauan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar; 2) Menguji hubungan persepsi tentang pelayanan dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar; 3) Menguji hubungan reputasi petugas pajak dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar; 4) Menguji hubungan sanksi, persepsi tentang pelayanan , dan reputasi petugas pajak secara bersamaan terhadap kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, menggunakan teknik simple random sampling dengan responden berjumlah 100 responden orang. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan tes validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah; 1) Terdapat hubungan positif secara parsial antara variabel sanksi, pelayanan, dan reputasi petugas pajak dengan variabel kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar; 2)Terdapat hubungan positif secara simultan antara sanksi, persepsi tentang pelayanan, dan reputasi petugas pajak terhadap variabel kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar. Secara simultan ketiga variabel independen tersebut memberikan kontribusi sebesar 88,3% terhadap kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan 11,7% kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keywords: Determinan; Kemauan Membayar; Pajak Bumi dan Bangunan.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah ada hal-hal yang perlu mendapat perhatian lebih yaitu masalah pengelolaan keuangan daerah dan penganggaran daerah. Hal ini senada dengan pendapat dari Adisasmita (2014:3) bahwa “dilihat dalam konteks pengelolaan keuangan daerah, penerimaan

pendapatan daerah dan anggaran mempunyai kaitan yang erat terhadap keberhasilan pembangunan daerah dan pelaksanaan otonomi daerah. Oleh karena itu, harus dikelola secara efektif, efisien dan profesional serta berkelanjutan”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, sumber penerimaan daerah terdiri dari Pendapatan Daerah dan Pembiayaan. Pendapatan Daerah bersumber dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan, dan lain-lain pendapatan. Sedangkan pembiayaan bersumber dari sisa lebih perhitungan anggaran daerah, penerimaan pinjaman daerah, dana cadangan daerah, dan hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan. Pendapatan Asli Daerah merupakan komponen terpenting bagi pemerintah daerah dalam usaha untuk meningkatkan kemandirian daerah. Pendapatan Asli Daerah terdiri atas Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Kekayaan Daerah yang Dipisahkan, dan Lain-Lain PAD yang Sah. Salah satu tujuan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat. Kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan kemampuan daerah dalam mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Faktor dominan yang berpengaruh terhadap iklim perpajakan menurut Zain (2007) adalah kemauan (*willingness*) membayar pajak yaitu sampai sejauh mana wajib pajak akan mematuhi peraturan perundang-undangan dalam membayar pajak. Zain (2007;30) menyatakan bahwa “kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung pada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, pemeriksaan, penyidikan, akan tetapi tergantung juga pada kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak”. Hal ini dapat diartikan bahwa, kemauan membayar pajak merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk membayar pajak. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak menurut Zain (2007;33-38) antara lain adalah sistem perpajakan yang adil, sanksi, pelayanan, reputasi petugas pajak, program informasi.

Menurut Katona (1975) (dalam Burton, 2009) menyatakan bahwa “perubahan persepsi masyarakat terhadap pemerintah berupa kepercayaan dan keyakinan untuk betul-betul melayani rakyatnya dapat mempengaruhi perilaku ekonomi rakyat yang salah satunya adalah kemauan membayar/hasrat membayar pajak”. Hal ini berarti kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Desentralisasi Fiskal

Desentralisasi fiskal menurut Bird dan Vallincort (1998) (dalam Kuncoro, 2012: 322) adalah “suatu cara yang dilakukan oleh setiap negara dalam mengatur sektor publik yang dalam hal ini selalu mencerminkan sejarah, geografi, keseimbangan politik, tujuan kebijakan, dan karakteristik lain yang berbeda tajam antara satu Negara dengan negara lainnya”. Isu sentral terkait desentralisasi fiskal ini

Yoswanto¹, Hasran², Rahman³ & Bachtiar⁴

menurut (Kuncoro, 2012:322) antara lain adalah alokasi dari setiap fungsi fiskal, efektivitas penugasan penerimaan, instrument perpajakan yang tepat, peranan dana transfer pemerintah, dan pengalihan tanggung jawab dari pusat kedaerah.

Sedangkan menurut Khusaini (2006:97) desentralisasi fiskal adalah “pelimpahan kewenangan di bidang penerimaan anggaran atau keuangan yang sebelumnya tersentralisasi, baik secara administrasi maupun pemanfaatannya diatur dan dilakukan oleh pemerintah pusat”. Manfaat dari desentralisasi fiskal menurut Adisasmita (2014:87) antara lain: 1) Medorong peningkatan partisipasi, prakarsa dan kreativitas masyarakat dalam pembangunan, serta mendorong pemerataan hasil - hasil pembangunan di seluruh daerah di Indonesia; dan 2) Memperbaiki alokasi sumber daya produktif melalui pergeseran peran mengambil keputusan ke tingkat pemerintah yang lebih rendah.

Desentralisasi fiskal dapat diukur melalui peringkat kemandirian daerah, Davey (1988: 260) menyatakan “bahwa pemerintah daerah akan menikmati tingkat otonomi daerah yang diinginkan yaitu kebebasan bertindak jika mereka sendiri yang mencari sebagian besar uang yang mereka perlukan dan mereka belanjakan”. Dari pendapat Davey tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah harus terus meningkatkan pendapatan daerahnya untuk mendukung peningkatan kemandirian daerah.

KeuanganDaerah

Menurut pasalayat 5 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, yang dimaksud keuangan daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dapat dinilai dengan uang, termasuk di dalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut. Tujuan keuangan daerah menurut Adisasmita (2014:2)antara lain: 1) Menjamin tersedianya keuangan daerah guna pembiayaan pembangunan daerah; 2) Meningkatkan pengelolaan keuangan daerah yang memenuhi prinsip, norma, asasdanstandarakuntansi; 3) Meningkatkan pedapatan asli daerah secara kreatif melalui penggalian potensi, intensifikasi dan ekstensifikasi.

Menurut Halim (2004:92) tiga aspek dalam pengelolaan Keuangan Daerah antara lain:

1. Analisis penerimaan yaitu analisis tentang kemampuan pemerintah daerah dalam menggali sumber pendapatannya yang potensial dan biaya untuk memperoleh pendapatan tersebut;
2. Analisis pengeluaran yaitu analisis tentang besarnya biaya pelayanan publik dan apakah yang menyebabkan biaya tersebut meningkat;
3. Analisis anggaran yaitu analisis hubungan antara anggaran dan pendapatan serta kecenderungan yang diproyeksikan di masa depan.

Apabila membahas tentang pembiayaan dalam penyelenggaraan tugas Pemerintah daerah dan DPRD yang berasal dari APBD maka yang sangat penting untuk diperhatikan adalah seberapa besar pendapatan daerah. Pendapatan daerah harus dapat menutupi pengeluaran daerah. Hal tersebut senada dengan pendapat Halim (2004:71) yang mengatakan bahwa “Apabila rencana kebutuhan belanja lebih

besar dari rencana penerimaan daerah, maka daerah harus berupaya menutupi kekurangan (*defisit*) yang terjadi”.

Pendapatan Asli Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 33 tahun 2004, Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber di dalam daerahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan menurut Mardiasmo (2004:132) PAD adalah penerimaan daerah dari sector pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Menurut Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 pasal6, Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah terdiri dari Pajak daerah, Retribusi daerah, Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan Lain-lain Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sah.

Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Objek Pajak Bumi dan Bangunan menurut Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pasal 3 ayat1 adalah Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan untuk, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Sedangkan Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang: 1) digunakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan; 2) digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan; 3) digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu; dan 4) merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional dan tanah Negara yang belum dibebani suatu hak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, jenis penelitian ini adalah eksplanatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan cara kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi dan telaah pustaka. Sumber data yang diharapkan

dimanfaatkan berasal dari data Primer dan data sekunder, adapun teknik pengumpulan datanya dengan cara wawancara, kuesioner, observasi langsung, dan telaah terhadap dokumen yang ada.

PEMBAHASAN

Hubungan antara sanksi dan kemauan membayar PBB di Kota Makassar.

1. Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen

Tabel.1
ReliabilitasKemauanMembayarPajak
Realibility Statistic

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standardized Items	N Of Item
,721	,715	7

Sumber : Data Primer yang diolah.

Dari tabel 1, diatas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alphanya adalah sebesar 71,5% yang berarti bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel karena nilai Cronbach Alphanya > 0,07.

2. Uji Validitas Variabel Kemauan Membayar Pajak

Hasil dari pengujian validitas variabel Kemauan Membayar Pajak dengan menggunakan SPSS 2.0 dengan melakukan korelasi bivariate antara masing- masing skor dengan total skor konstruk seperti yang tampak pada tabel.2 berikut ini.

Korelasi Bivariate Kemauan Membayar Pajak

	KMP1	KMP2	KMP3	KM4	KMP5	KMP6	KMP7	KMP
Pearson Correlation	1	,131	,188	,201	,354	,116	,004	,436
Sig.(2-tailed)		,196	,061	,045	,000	,251	,967	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,131	1	,694	,364	,212	,259	,282	,723
Sig.(2-tailed)	,196		,000	,000	,034	,009	,005	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,188	,694	1	1	,099	,188	,275	,698
Sig.(2-tailed)	,061	,000			,329	,061	,006	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,201	,364	,386	,311	,311	,322	,350	,717
Sig.(2-tailed)	,045	,000	,000	,002	,002	,001	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	,547
Pearson Correlation	,354	,212	,099	,322	1	,213	,170	,000
Sig.(2-tailed)	,000	,034	,329	,001		,034	,091	100
N	100	100	100	100	100	100	100	,553
Pearson Correlation	,116	,259	,188	,350	,213	1	,421	,000
Sig.(2-tailed)	,251	,009	,061	,000	,034		,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,004	,282	,275	,350	,170	,421	1	,565
Sig.(2-tailed)	,967	,005	,006	,000	,091	,000		,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	,436	,436	,698	,717	,547	,553	,565	,565
Sig.(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100

* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

**Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Dari table 2 di atas diketahui bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

3. Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Sanksi

Hasil dari pengujian reliabilitas variabel Sanksi tampak pada tabel 3 berikut ini.

Tabel. 3
Reliabilitas Variabel Sanksi

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standardized Items	N Of Item
,814	,838	8

Sumber: Data Primer yang diolah.

Dari tabel. 3, di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alphanya adalah sebesar 81,4% yang berarti bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel karena nilai Cronbach Alphanya > 0,07. Hasil dari pengujian validitas variable Sanksi dengan menggunakan SPSS 2.0 dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor dengan total skor konstruk seperti yang tampak pada tabel.4, berikut ini.

Tabel.4.
Korelasi Bivariate Sanksi

	Sansi 1	Sansi 2	Sansi 3	Sansi 4	Sansi 5	Sansi 6	Sanksi 7	Sanksi 8	Sanksi
Sanksi 1 Pearson Correlation	1	,779	,504	1	,779	1	,779	,504	1
Sanksi 1 Sig.(2-tailed)		,000	,000		,000		,000	,000	
Sanksi 1 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sanksi 2 Pearson Correlation	,779	1	,647	,779	1	,779	1	,647	,779
Sanksi 2 Sig.(2-tailed)	,000		,000	,000		,000		,000	,000
Sanksi 2 N	100	,647	100	100	,647	100	,647	100	100
Sanksi 3 Pearson Correlation	,504	,000	1	,504	,000	,504	,000	1	,504
Sanksi 3 Sig.(2-tailed)	,000			,000		,000			,000
Sanksi 3 N	100	,538	,414	100	,538	100	,538	,414	100
Sanksi 4 Pearson Correlation	,419	,000	,000	,419	,000	,419	,000	,000	,419
Sanksi 4 Sig.(2-tailed)	,000			,000		,000			,000
Sanksi 4 N	100	,189	,292	100	,189	100	,189	,292	100
Sanksi 5 Pearson Correlation	,147	,060	,003	,147	,060	,147	,060	,003	,147
Sanksi 5 Sig.(2-tailed)	,143			,143		,143			,143
Sanksi 5 N	100	,437	,631	100	,437	100	,437	,631	100
Sanksi 6 Pearson Correlation	,001	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,001
Sanksi 6 Sig.(2-tailed)	100			100		100			100
Sanksi 6 N	,221	,283	,438	,221	,283	,221	,283	,438	,221
Sanksi 7 Pearson Correlation	,027	,004	,000	,027	,004	,027	,004	,000	,027
Sanksi 7 Sig.(2-tailed)	100			100		100			100
Sanksi 7 N	,097	,086	,106	,097	,086	,097	,086	,106	,097
Sanksi 8 Pearson Correlation	,337	,396	,293	,337	,396	,337	,396	,293	,337
Sanksi 8 Sig.(2-tailed)	100			100		100			100
Sanksi 8 N	,495	,590	,689	,495	,590	,495	,590	,689	,495
Sanksi 8 Sig.(2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Sanksi 8 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

**Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed)

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi berhubungan secara signifikan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar. Apabila sanksi ditingkatkan atau

Yoswanto¹, Hasran², Rahman³ & Bachtiar⁴

penegakkan pelaksanaan sanksi ditingkatkan maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Makassar akan meningkat. Hal ini dikarenakan oleh wajib pajak masih mengkhawatirkan atau takut akan mendapatkan sanksi apabila tidak membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu wajib pajak merasa jera dengan sanksi yang diterima apabila tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sanksi berhubungan dengan kemauan wajib pajak untuk melunasi utang pajaknya.

Hasil kuesioner untuk item pernyataan yang berkaitan dengan sanksi pidana, hasil kuesioner untuk item pernyataan yang berkaitan dengan sanksi pidana mempunyai nilai rata-rata 4 (empat) yang berarti wajib pajak menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sanksi pidana yang diberikan oleh Pemerintah akan wajib pajak merasa takut terhadap sanksi pidana dan membuat efek jera bagi wajib pajak. Selain itu, dari hasil kuesioner diketahui pula bahwa pada item pernyataan yang berkaitan dengan sanksi administrasi rata-rata jawaban responden adalah berada pada skor 3,77 yang berarti masyarakat ragu-ragu dengan sanksi administrasi berupa denda keterlambatan sebesar 2%.

Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak meragukan apabila sanksi administrasi yang ditetapkan Pemerintah Kota Makassar untuk keterlambatan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kota Makassar dapat membuat efek jera. Berdasarkan penjabaran hasil kuesioner tersebut maka dapat dikatakan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Namun sanksi yang lebih memberikan efek jera adalah sanksi pidana daripada sanksi administrasi. Hasil penelitian bahwa sanksi berhubungan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan ini didukung oleh pendapat dari Richard Burton (2002), Zain (2007), penelitian dari Nugroho (2016) dan Sukma (2015) yang mengatakan bahwa sanksi berhubungan dengan kemauan membayar pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Sehingga dinyatakan bahwa ada hubungan membayar pajak dengan sanksi yang diberikan. Sanksi yang lebih memberikan efek jera adalah sanksi pidana daripada sanksi administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi berhubungan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan lebih berpengaruh sanksi pidana daripada sanksi administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
Agustinova, D. E. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis.
Deddy Ismatullah. 2020. *Otonomi Daerah dan Desentralisasi*, Bandung: Pustaka Setia;
Djam'an Satoridan Aan Komariah. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
Indiahono, D. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Triob Rimbab Persada.

- Karyoto. 2016. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusumanegara, S. 2010. *Model Dan Aktor Dalam Proses Kebijakan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ladzi Safroni. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Natal, Kritiono. 2015. *Buku Ajar Otonomi Daerah*. Semarang: Unnes.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika.
- Aditama, Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: RefikaAditama.
- Syofian, Siregar. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.