

Public Service Quality During The COVID-19 Pandemic In Banten Province (Case Study: E-Sambat Application)

Moh. Ali Hanapiah¹, Heru Nurasa², Ida Widianingsih³, Ramadhan Pancasilawan⁴

^{1,2,3,4} Department of Public Administration, faculty of Social Science and Political Science
Universitas Padjadjaran;

hanapiaha67@gmail.com¹; heru.nurasa@unpad.ac.id²; ida.widianingsih@unpad.ac.id³;
ramadhan.pancasilawan@unpad.ac.id⁴

ABSTRACT

Public services are a series of activities carried out by the public bureaucracy to meet the needs of service users. Therefore, the quality of public services must be in accordance with customer expectations and this means that government organizations must always be responsive and anticipatory to any changes in customer needs. Motor Vehicle Tax is the largest source of regional tax revenue in Banten Province, various efforts have been made by the local government both extensification and intensification in increasing regional income, one of which is through motor vehicle tax levies as a form of digital public service carried out in Samsat around the world. Banten Province. The purpose of this study is to find out the performance of Public Services in Banten Province, especially regarding the application of e-Sambat during the Covid-19 Pandemic, what are the obstacles and efforts in public services related and carried out by the Banten Provincial Government. This research uses a descriptive qualitative approach. In collecting the data, this research uses observation, interviews, book studies, and internet searching. Data collection in this research was carried out with existing literature review.

Keywords: *Public Services; e-Sambat; Motor Vehicle Tax; Covid-19 Pandemic*

PENDAHULUAN

Era desentralisasi fiskal ditandai dengan kewenangan pemerintah daerah dalam mengelola dan memanfaatkan sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang tersedia. Semakin baik pemerintah daerah dalam mengelola pendapatan daerah maka akan berdampak positif terhadap kemandirian dan pencapaian tujuan pembangunan, sehingga PAD menjadi sektor strategis yang memiliki pengaruh besar dalam upaya keberhasilan pembangunan di daerah (Mahmudi, 2009). Salah satu sumber PAD yang berkontribusi besar terhadap pendapatan daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Nanda (2012); Vita (2013); Muchtar et.al (2017) menjelaskan bahwa efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan pendapatan daerah secara progresif. Oleh karenanya, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah daerah baik secara ekstensifikasi maupun intensifikasi dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Namun, upaya untuk mengelola pendapatan daerah mengalami berbagai kendala, seperti adanya permasalahan dalam pengelolaan daerah yang disebabkan kurangnya kepekaan daerah dalam menemukan keunggulan budaya dan potensi asli daerah, kepatuhan serta kesadaran wajib pajak atau retribusi yang relatif rendah, dengan lemahnya sistem hukum administrasi pendapatan daerah, kelemahan kualitas SDM aparatur, kekhawatiran birokrasi akan kegagalan dalam menjalankan programnya dan ketidakoptimalan akan hasil yang mungkin dicapai. Permasalahan-permasalahan tersebut secara mendasar disebabkan oleh kualitas pelayanan publik yang tidak optimal (Hartoyo, 2017).

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu: sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan, sehingga dengan sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik pula dan pelanggan menjadi puas (Albert dan Zamke, 1990). Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik harus sesuai harapan pelanggan dan artinya organisasi pemerintah harus selalu responsif serta antisipatif pada setiap perubahan kebutuhan pelanggan. Lebih lanjut, Subarsono (2005)

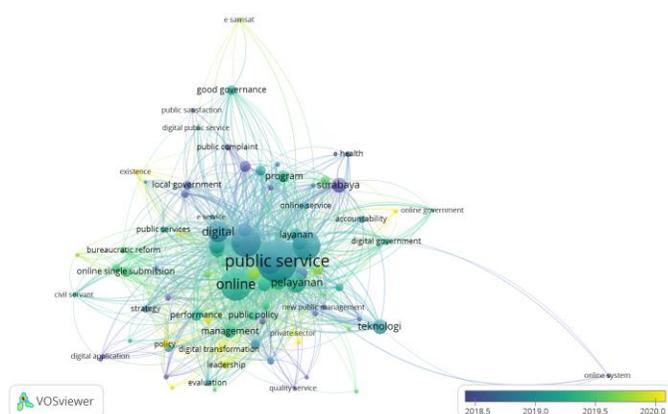
menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi setiap kebutuhan warga pengguna pelayanan. Maka dari itu, dibutuhkan suatu reformasi pelayanan publik yang memiliki korelasi dalam perubahan paradigma pemerintahan menjadi *good governance*. Hal tersebut didukung oleh Efendi (2007) yang menjelaskan bahwa keberhasilan reformasi pelayanan publik dapat mendorong pelaksanaan pemerintahan yang terbuka, responsif serta partisipatif, dan dapat melayani kebutuhan masyarakat. Sehingga, pelayanan publik perlu dikelola secara baik dan adaptif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hampir seluruh daerah di Indonesia, termasuk Provinsi Banten menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Sehingga penerimaan dari pajak memegang peranan penting dalam Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Banten, yang dapat dibuktikan dari besarnya kontribusi pajak sebesar 80% dari Pendapatan Asli Daerah. Pendapatan pajak daerah ini berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Kendaraan di Atas Air; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Kendaraan di Atas Air; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), dan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber penerimaan pajak daerah terbesar di Provinsi Banten, hal ini menjadi alasan diperlukannya usaha untuk terus meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui usaha ekstensifikasi maupun intensifikasi pajak. Salah satu usaha yang sedang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Banten adalah melalui peningkatan pelayanan publik digital, yang diharapkan dapat mendorong tingkat kesadaran wajib pajak masyarakat. Kantor Bersama Samsat merupakan ujung tombak pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga harus terus memberikan pelayanan publik digital yang berkualitas. Pola pelayanan Samsat mengacu pada pola pelayanan prima (*service excellent*), yaitu cepat, tepat, mudah, murah dan transparan. Pemberian pelayanan yang berkualitas dapat memuaskan wajib pajak dan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*), kondisi

kepatuhan sukarela ini sangat diperlukan untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal. Dengan adanya perasaan puas atas pelayanan yang diberikan diharapkan akan muncul perilaku masyarakat yang menganggap bahwa membayar pajak bukan merupakan paksaan lagi, sehingga timbul motivasi dan kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan daerah.

Berbagai penelitian terkait dengan pelayanan publik telah banyak dilakukan. penelitian terbaru tentang kualitas pelayanan publik berfokus pada aspek seperti evaluasi, efektivitas, faktor internal dan eksternal, persepsi penerima manfaat, serta berbagai pendekatan baru dalam upaya meningkatkan pelayanan publik (de Oña et al 2021; Lee et al, 2020; Sinha et al, 2020; Kutlu Gündoğdu et al, 2021; Mugion et al, 2018; Tamiru et al, 2021; Janita et al, 2018; Bhattacharya et al, 2016; Chica-Olmo et al, 2017). Terkait dengan penelitian ini, penulis telah melakukan analisis penelitian terdahulu untuk mengetahui apa saja yang telah diteliti yang memiliki hubungan dengan topik yang penulis angkat, yaitu mengenai pelayanan publik digital (*digital public service*) dalam meningkatkan pendapatan daerah. Berikut merupakan hasil visualisasi data *literature review* yang penulis oleh menggunakan *google scholar* yang diolah melalui aplikasi *VOSviewer*.

Gambar 1.1
Overlay Visualization dari Artikel Pelayanan Publik Digital (*Digital Public Service*) pada *Google Scholar*



Sumber: *Google Scholar* yang diolah dengan *VosViewers*.

Gambar diatas merupakan hasil visualisasi data berdasarkan penelusuran mengenai manajemen pelayanan publik digital menggunakan aplikasi *VOSviewer*. Kumpulan data tersebut penulis dapatkan dari *google scholar* dengan kata kunci “Pelayanan Publik Digital (*Digital Public Service*)” yang dibatasi pencariannya dimulai dari tahun 2016 hingga 2021 dengan hasil pencarian sebanyak 985 artikel. Berdasarkan *overlay visualization*, dapat terlihat sembilan kluster yang menandakan kelompok topik tersebut memiliki keterkaitan relasi dalam membangun diversifikasi penelitian. Diantara kluster tersebut, artikel yang berhubungan dengan “Pelayanan Publik Digital (*Digital Public Service*)” adalah terkait dengan strategi, transformasi, kualitas pelayanan publik, *e-Government*, manajemen, kepuasan masyarakat, sumber daya manusia dan efektivitas. Diantara kluster-kluster penelitian mengenai pelayanan publik digital yang berkaitan dengan peningkatan pendapatan daerah masih jarang diangkat sebagai topik penelitian. (Yudhistiro, K., 2019; Khatarina, R., 2021; Buchari, R., 2016; Angeline, M., 2017; Mladenov, SV., 2021; Nabunome, A., 2018; Carolina, RA., et al, 2018).

Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Buchari R (2016) yang meneliti mengenai pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Makna dari penelitian ini adalah pelayanan publik yang sudah dilakukan Pemerintah Kota Banjarmasin melalui metode survei yang dilakukan pada SKPD/Badan/Unit pelayanan yang berjumlah 125 buah yang terdiri dari 34 dinas/badan/unit pelayanan/perusahaan daerah dengan populasi penduduk kota Banjarmasin berjumlah 700.689 yang berdasarkan formulasi *Krejcie and Morgan* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pengaruh tersebut dapat dilihat berdasarkan 17 SKPD/unit pelayanan naik dari kategori SKM B menjadi A, 16 SKPD/unit pelayanan naik dari kategori SKM C menjadi B, 67 SKPD/unit pelayanan turun dari kategori SKM A menjadi B, 53 SKPD/unit pelayanan turun dari kategori SKM A menjadi C, 9 SKPD/unit pelayanan turun dari kategori SKM B menjadi C, 39 SKPD/unit pelayanan tidak mengalami perubahan mutu pada kategori SKM A, dan 16 SKPD/unit pelayanan tidak mengalami

perubahan mutu pada kategori SKM B. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Pelayanan Publik di Provinsi Banten khususnya mengenai penerapan e-Sambat pada masa Pandemi Covid-19, apa saja kendala dan upaya dalam pelayanan publik yang terkait dan dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Banten. Pemerintah Provinsi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan observasi, studi pustaka, dan internet *searching*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama Covid-19 menjadi penting untuk adanya kebijakan perubahan standar pelayanan, sehingga masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan tanpa ada alasan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena pandemi. Bahkan saat adanya perbaikan fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perubahan standar pelayanan ini harus diinformasikan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik dalam bentuk berupa website dengan penyeragaman standarisasi ataupun media sosial, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan informasi yang memadai. Penyelenggara layanan publik perlu memberikan pelayanan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat sebagai bentuk upaya memberikan perlindungan dan menjaga stabilitas keamanan.

Berlakunya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada semua tempat yang dipastikan akan terjadi kerumunan ditutup untuk sementara waktu, seperti tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019. Cakupan PSBB termasuk kantor dan fasilitas umum, kecuali pasar modern maupun tradisional, apotek dan

tempat penjualan alat kesehatan, serta kebutuhan pokok, kegiatan sosial dan budaya, pelarangan kerumunan orang, pertemuan politik, olahraga, hiburan, akademik, dan budaya, moda transportasi moda pengecualian transportasi penumpang umum atau pribadi dengan memperhatikan jumlah penumpang dan menjaga jarak antar penumpang, kegiatan khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan, kecuali untuk menegakkan kedaulatan Negara, keutuhan wilayah, dan melindungi bangsa dari ancaman gangguan, serta mewujudkan ketertiban masyarakat (Kurdi, 2020).

Oleh karena itu, diperlukan alternatif untuk menjamin tersedianya pelayanan publik di tengah pandemi. Salah satunya melalui Electronic Government yang dalam hal ini yaitu pelayanan e-samsat, menurut Septiani (2020) dari Ombudsman Republik Indonesia, memiliki arti penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pada dasarnya, sudah ada inovasi kegiatan pemerintahan berbasis teknologi, adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*) seperti pelayanan yang telah dilakukan oleh kantor e-samsat se-provinsi Banten, hal tersebut mulai dari proses pendaftaran, kelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.

Adaptasi akan kondisi darurat seperti sekarang ini telah disesuaikan dengan beberapa kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah provinsi Banten, hal tersebut tentu untuk peningkatan kinerja pelayanan publik. Beberapa adaptasi dan inovasi yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

Banten Satu Data

Program Big Data Banten menjadi salah satu alat Pemerintah Provinsi Banten dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 (generasi keempat) yang identik dengan kolaborasi, inovasi dan penggunaan teknologi informasi serta komunikasi yang masif (digitalisasi) melalui konsep humanistic, bahwa manusia harus

mampu merevolusi diri untuk mengolah data. Sehingga, diperlukan pemilikan basis data yang berintegritas tinggi dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan (*Decision Support System*). Seluruh unsur di dalam lingkungan Pemprov Banten melakukan kegiatan sebagai berikut: a. Melaksanakan seluruh tahapan pengintegrasian sistem peta dan data dalam Program Banten Satu Data yang menjadi Program Prioritas Pemprov Banten; Terbentuknya Banten Satu Data, sebagai pusat data demi mewujudkan Banten Smart City yang mencakup infrastruktur dan konektivitas antar sistem informasi. Oleh karena itu, Pemprov Banten membuat Jawara E-gov yang akan berubah nama menjadi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebuah portal aktivitas pelayanan menggunakan aplikasi. Peningkatan pelayanan publik tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan penerapan otonomi daerah. Hal itu didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pemberian kewenangan yang luas kepada daerah, maka jangkauan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat semakin dekat, sehingga perlakuan yang diberikan sesuai dengan kultur, kondisi dan kemampuannya.

Jawara E-Gov

Sejak tahun 2019, Jawara E-gov (*e-government*) sebagai sistem informasi berbasis aplikasi yang digunakan dalam lingkungan Pemerintah Provinsi Banten dengan mengumpulkan data untuk pejabat dan staf pemerintahan secara terpusat. Sehingga, pejabat dan staf pemerintah tidak perlu berpindah aplikasi dalam pencarian informasi, yang mana dapat diakses melalui identifikasi/otentikasi secara mandiri. Jawara E-gov memberikan informasi kepada seluruh masyarakat, sementara bagi internal biasa digunakan untuk absensi (pegawai) hingga kenaikan pangkat (berkala). Selain itu, yang paling utama adalah informasi vital terkait pembuatan suatu dashboard bagi pemimpin, yang bisa menjadi suatu solusi atau sebuah bahan pijakan bagi pimpinan dalam membuat sebuah kebijakan. Jawara e-government merupakan aplikasi yang dibuat Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskomsantik) Banten juga terhubung dengan Badan Penanggulangan Bencana

Daerah (BPBD) dan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) untuk mendeteksi potensi bencana, yang mana hal ini pun berkaitan dengan peningkatan pelayanan terhadap pendidikan, kesehatan dan infrastruktur. Berikut tujuan pengembangannya yang lain: Untuk satu pintu bagi semua aplikasi OPD (Organisasi Perangkat Daerah) pada Pemerintah Provinsi Banten.

Alat monitoring data terbaru pada setiap aplikasi Pemerintah Provinsi Banten. Menyajikan data terkini dari tiap aplikasi yang terdapat di pemerintahan Provinsi Banten. Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Terbuka (SIPEKA) Sebagai salah satu aplikasi yang terdapat dalam portal Jawara E-gov, Pemerintah Provinsi Banten melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP), terus berupaya menarik investasi di masa pandemi dengan berbagai strategi. Salah satunya dengan kemudahan pelayanan perizinan, yang mana menjadi terobosan Pemprov Banten, yaitu Sistem Layanan Perizinan Online Sipeka (*Open Electronic Licensing Service System*) yang diluncurkan pada 20 Juli 2017, sebelum *Online Single Submission* (OSS) diberlakukan pemerintah pusat pada tahun 2018. Aplikasi Sipeka memuat beberapa prosedur bagi investor untuk memulai usaha, sehingga pengusaha mendapatkan izin terlebih dahulu, kemudian melengkapi persyaratan sehingga prosedurnya lebih ringkas. Penerapan perizinan secara daring ini terus dilakukan pengembangan yang disesuaikan dengan masukan dari para pemangku kepentingan (*stakeholder*), dan Sipeka telah *full paperless* dengan menyederhanakan perizinan dan persyaratan investasi. Dampak yang telah dirasakan dengan adanya penerapan *digitalisasi* pada kantor e-samsat di Provinsi Banten yaitu;

Memberikan transparansi proses pelayanan perizinan secara *realtime*, karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan sudah dilakukan. Melakukan penghematan waktu dan biaya dalam pelaksanaan proses pelayanan samsat. Menjadikan pemohon dan petugas pelayanan sebagai sumber daya manusia yang berkualitas. Sambat (Samsat Banten Hebat).

Sambat (Samsat Banten Hebat)

Bersamaan dengan Jawara E-Gov, aplikasi Sambat mulai diluncurkan pada 15 Mei 2019 yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Banten. Salah satu fungsinya yaitu memberikan pelayanan mengenai pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan cara pembayaran non-tunai yang mudah sebagai perluasan saluran pembayaran dilakukan dengan menggandeng sejumlah *e-commerce/online shop* dan platform *e-money* sebagai mitra bayar, sehingga tidak perlu datang ke lokasi untuk menghindari kerumunan massa. Aplikasi ini berkolaborasi dengan tim Pembina Samsat yakni Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Banten, Polda Banten, dan Jasa Raharja Cabang Banten. Berbagai inovasi yang dilakukan yakni penyediaan penyimpanan dokumen yang teratur, rutin melakukan bimbingan teknis, peningkatan kapasitas integrasi sistem satu data, rapat koordinasi dengan kabupaten atau kota terkait layanan, mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) dalam menyusun daftar informasi publik dan informasi yang dikecualikan, serta monitoring dan evaluasi bulanan.

Berikut keuntungan menggunakan Sambat:

- Menghindarkan percaloan
- Ketepatan perhitungan

Prosedurnya yakni melakukan registrasi dengan melakukan input Nomor Polisi, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan 5 digit nomor rangka yang terdapat pada Surat Tanda Nomor Kendaraan, setelah mendapatkan Kode Bayar, selanjutnya dapat melakukan transaksi pembayaran, yang harus memenuhi Syarat dan Ketentuan berlaku:

Kendaraan tidak dalam status blokir Ranmor / blokir data kepemilikan.

Memiliki telepon dan nomor seluler yang aktif. Berlaku untuk pembayaran daftar ulang1 (satu) tahunan.

Berdasarkan olahan data-data sekunder sebelumnya, peneliti berpendapat bahwa dengan diterapkannya e-samsat pada masa pandemi covid-19 sangat tepat sasaran, karena mengingat untuk mencegah terjadinya kerumunan dan untuk menjaga efektivitasnya kegiatan pelayanan publik yang diberikan bagi masyarakat Banten. Terkait dengan kendala yang ada, pemerintah provinsi Banten terus berusaha memperbaiki berbagai kendala berupa pengembangan

teknologi di bidang *one server* dan *big data* demi stabilnya kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh setiap OPD yang ada di lingkungan pemerintah Provinsi Banten khususnya pada kantor e-samsat se-Provinsi Banten.

SIMPULAN

Pemenuhan kebutuhan pelayanan e-samsat masyarakat Banten selama covid-19 membutuhkan kinerja pelayanan publik yang optimal dan efisien. Pemenuhan pelayanan tersebut meliputi pemenuhan yang bersifat kebutuhan fisik hingga ketahanan mental baik pengguna maupun penyelenggara pelayanan e-samsat di Provinsi Banten. Kinerja Pelayanan Publik di Provinsi Banten khususnya mengenai penerapan e-samsat pada masa pandemi covid-19 dapat dikatakan telah maksimal dibuktikan dengan didapatkannya berbagai macam penghargaan yang diraih oleh Pemerintah Provinsi Banten. Faktor pendukungnya yaitu adanya keberanian daripada OPD atau aparaturnya dalam menginisiasi suatu inovasi seperti Banten Satu Data, Jawara E-Gov dan Sambat (Samsat Banten Hebat) yang memang sudah dipersiapkan oleh ketersediaan fasilitas teknologi yang sesuai. Sehingga, kedepannya tinggal bagaimana Pemerintah Provinsi Banten dapat mengembangkan dan mempertahankan inovasi-inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan (*kontinuitas*).

DAFTAR PUSTAKA

- Bhattacharya, Sukanta; Saha, Sarani; Banerjee, Sarmila (2016). *Income inequality and the quality of public services: A developing country perspective*. *Journal of Development Economics*, 123(), 1–17. doi:10.1016/j.jdeveco.2016.07.003
- Chica-Olmo, Jorge; Gachs-Sánchez, Héctor; Lizarraga, Carmen (2017). *Route effect on the perception of public transport services quality*. *Transport Policy*, (), S0967070X16304449–. doi:10.1016/j.tranpol.2017.03.024
- De Oña, J., Estévez, E., & de Oña, R. (2021). *Public transport users versus private vehicle users: Differences about quality of*

- service, satisfaction and attitudes toward public transport in Madrid (Spain). Travel Behaviour and Society, 23, 76–85. doi:10.1016/j.tbs.2020.11.003*
- Janita, M. Soledad; Miranda, F. Javier (2018). *Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. Telematics and Informatics, ()*, S073658531730881X–. doi:10.1016/j.tele.2018.01.004
- Kutlu Gündoğdu, F., Duleba, S., Moslem, S., & Aydın, S. (2021). *Evaluating public transport service quality using picture fuzzy analytic hierarchy process and linear assignment model. Applied Soft Computing, 100*, 106920. doi:10.1016/j.asoc.2020.106920
- Lee, Jae Min; Braham, William W. (2020). *Measuring public service quality: Revisiting residential location choice using emergy synthesis of local governments in Pennsylvania. Cities, 102()*, 102753–.doi:10.1016/j.cities.2020.102753
- Mugion, Roberta Guglielmetti; Toni, Martina; Raharjo, Hendry; Di Pietro, Laura; Sebatu, Samuel Petros (2018). *Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility?. Journal of Cleaner Production, 174()*, 1566–1587. doi:10.1016/j.jclepro.2017.11.052
- Sinha, Shalini; Shivanand Swamy, H.M.; Modi, Khelan (2020). *User Perceptions of Public Transport Service Quality. Transportation Research Procedia, 48()*, 3310–3323. doi:10.1016/j.trpro.2020.08.121
- Tamiru, Dessalegn; Berhanu, Mulugeta; Dagne, Tesfaye; Kebede, Alemi; Getachew, Muluneh; Tafese, Fikru; Kebede, Ayantu; Etea, Hailu Merga; Amdissa, Demuma; Wakjira, Tekle; Tamiru, Andualem (2021). *Quality of integrated community case management services at public health posts, Southwest Ethiopia. Journal of Pediatric Nursing, 57()*, 32–37. doi:10.1016/j.pedn.2020.11.003