

**PENGARUH MANAJEMEN KOMPLAIN DAN PERILAKU BIROKRAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEPARA**

Nonik Kusuma Wardhani¹; Ari Subowo²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan perpajakan memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan dan kepercayaan masyarakat, namun masih ditemukan keluhan dan kualitas pelayanan yang belum stabil. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh manajemen komplain dan perilaku birokrat terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Jepara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Data diperoleh melalui kuesioner kepada 87 wajib pajak dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi berganda. Hasil menunjukkan bahwa manajemen komplain ($r = 0,759$) dan perilaku birokrat ($r = 0,705$) memiliki hubungan kuat dengan kualitas pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,661 menunjukkan bahwa 66,1% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh kedua variabel secara bersama-sama. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan keluhan yang responsif dan perilaku aparatur yang profesional berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.

Kata Kunci : Manajemen komplain, Perilaku Birokrat, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Perpajakan

**COMPLAINT MANAGEMENT, BUREAUCRATIC BEHAVIOR, AND THEIR INFLUENCE ON
SERVICE QUALITY: EVIDENCE FROM THE JEPARA PRIMARY TAX OFFICE**

ABSTRACT

Tax services play a crucial role in fostering taxpayer compliance and public trust, yet complaints and fluctuations in service quality are still found. This study aims to analyze the influence of complaint management and bureaucratic behavior on service quality at the Jepara Primary Tax Office (KPP Pratama Jepara). This research employs a quantitative, explanatory design. Data were collected from 87 taxpayers using questionnaires and analyzed through descriptive statistics and multiple regression. The results show that complaint management ($r = 0.759$) and bureaucratic behavior ($r = 0.705$) have strong relationships with service quality. The R Square value of 0.661 indicates that 66.1% of the variation in service quality is explained jointly by both variables. These findings highlight that responsive complaint handling and professional bureaucratic behavior play an essential role in improving tax service quality.

Keywords : Complaint Management; Bureaucratic Behavior; Service Quality; Public Service; Taxation.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara sekaligus sarana membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat. Dalam tata kelola pemerintahan modern, kualitas pelayanan tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan prosedur administratif, tetapi menjadi indikator efektivitas birokrasi, akuntabilitas, serta orientasi pemerintah terhadap kepentingan publik. Pelayanan yang lambat, tidak transparan, dan kurang responsif berpotensi menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Dwiyanto, 2006; Osborne, 2010).

Pada tataran nasional, reformasi pelayanan publik terus dilakukan melalui penguatan regulasi, standar pelayanan, dan instrumen evaluasi. Namun, berbagai penelitian menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan dan praktik di lapangan, seperti prosedur yang berbelit, keterlambatan layanan, serta lemahnya pengelolaan keluhan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2015). Hal ini menegaskan bahwa peningkatan

kualitas pelayanan masih menjadi tantangan mendasar.

Pada tingkat lokal, sektor perpajakan memiliki posisi strategis karena berhubungan langsung dengan penerimaan negara dan kepatuhan wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara sebagai unit terdepan pelayanan perpajakan menghadapi sejumlah dinamika. Data menunjukkan penurunan jumlah wajib pajak aktif dari 62.940 pada tahun 2020 menjadi 35.196 pada tahun 2024. Selain itu, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami fluktuasi: 90,73 (2022), menurun menjadi 85,13 pada layanan tatap muka dan 82,74 pada layanan daring pada 2023, kemudian meningkat kembali menjadi 89,87 pada 2024. Keluhan masyarakat juga mencakup antrean panjang, keterbatasan fasilitas, kecepatan respons yang belum merata, serta sikap pegawai yang dinilai kurang komunikatif.

Berbagai kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh manajemen komplain dan perilaku aparatur. Manajemen komplain yang dikelola secara sistematis menjadi sarana penting untuk

memperbaiki layanan dan membangun kepercayaan masyarakat (Johnston & Mehra, 2002; Tjiptono, 2002). Di sisi lain, perilaku aparatur meliputi etika, kedisiplinan, komunikasi, dan responsivitas memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan (Dwiyanto, 2006; Robbins & Judge, 2016). Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti sektor kesehatan, kependudukan, atau administrasi umum, sementara kajian pada sektor perpajakan khususnya pada KPP Pratama Jepara masih terbatas.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dirancang untuk menganalisis: (1) pengaruh manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan; (2) pengaruh perilaku birokrat terhadap kualitas pelayanan; dan (3) pengaruh keduanya secara simultan terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Jepara. Tujuan penelitian adalah memberikan pemahaman empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan perpajakan. Secara ilmiah, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian administrasi publik, sedangkan

secara praktis menjadi bahan evaluasi bagi instansi perpajakan.

METODE

Bagian metode ditulis secara jelas yang berisi informasi teknis dan uraian secara lengkap tentang metode yang digunakan. Metode memuat lokasi, waktu, desain penelitian, populasi, sampel, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data, serta informasi tambahan lainnya yang mendukung pembahasan dalam artikel.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara pada tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain eksplanatori. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak yang menerima pelayanan, sedangkan sampel ditentukan sebanyak 87 responden menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert, dokumentasi, dan studi pustaka. Variabel yang dikaji meliputi manajemen komplain, perilaku birokrat, dan kualitas pelayanan. Instrumen disusun berdasarkan teori SERVQUAL, manajemen komplain, dan perilaku aparatur, kemudian diuji validitas dan

reliabilitasnya. Data yang diperoleh diolah melalui proses editing, coding, scoring, dan entry ke SPSS. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial menggunakan multiple regression untuk melihat hubungan dan besarnya kontribusi manajemen komplain dan perilaku birokrat terhadap kualitas pelayanan, yang ditunjukkan melalui nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Manajemen Komplain dan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komplain memiliki hubungan kuat dengan kualitas pelayanan ($r = 0,759$). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan keluhan berfungsi sebagai mekanisme koreksi yang mampu meminimalkan kesalahan pelayanan dan memperbaiki proses yang tidak efektif.

Aksesibilitas saluran pengaduan, kejelasan prosedur, dan kecepatan tindak lanjut membentuk persepsi keadilan dan kepastian bagi wajib

pajak. Ketika keluhan ditangani secara sistematis, transparan, dan terukur, kepercayaan publik meningkat dan persepsi terhadap kualitas layanan menjadi lebih positif. Dengan demikian, komplain tidak lagi dipandang sebagai beban organisasi, tetapi sebagai instrumen evaluasi berkelanjutan yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan.

Correlations			
		X1	Y
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	86
	Y	Correlation Coefficient	.759**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,759)^2 \times 100\% = 57,6\%$$

2. Perilaku Birokrat dan Kualitas Pelayanan

Perilaku birokrat juga menunjukkan hubungan kuat dengan kualitas pelayanan ($r = 0,705$). Interaksi aparatur meliputi sikap profesional, empati, kejelasan komunikasi, serta kesediaan memberikan bantuan menjadi faktor

penentu dalam membentuk pengalaman pelayanan.

Temuan ini menegaskan bahwa prosedur yang baik tidak akan bermakna tanpa didukung perilaku aparatur yang etis dan responsif. Pada saat beban pelayanan meningkat, variasi responsivitas yang dirasakan wajib pajak menunjukkan masih adanya ketergantungan yang tinggi pada kualitas interaksi antarpribadi. Dengan demikian, pembinaan perilaku pelayanan publik menjadi komponen strategis dalam peningkatan kualitas layanan.

Correlations				
Spearman's rho	X2		X2	Y
		Correlation Coefficient	1.000	.705**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
	Y	N	86	86
		Correlation Coefficient	.705**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,705)^2 \times 100\% = 49,7\%$$

3. Kontribusi Bersama terhadap Peningkatan Pelayanan

Nilai R Square sebesar 0,661 menunjukkan bahwa 66,1% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh

kombinasi manajemen komplain dan perilaku birokrat. Hal ini menegaskan bahwa perbaikan pelayanan menuntut pendekatan yang sinergis: sistem pengaduan yang kuat harus berjalan seiring dengan kapasitas dan integritas aparatur.

Tanpa sistem pengaduan yang jelas, keluhan tidak akan terselesaikan secara tuntas; sebaliknya, tanpa perilaku aparatur yang profesional, sistem pengaduan berpotensi tidak dijalankan secara konsisten. Oleh karena itu, penguatan tata kelola komplain dan pembinaan kompetensi pelayanan perlu ditempatkan sebagai prioritas kebijakan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.652	470822.5147

a. Predictors: (Constant), Perilaku Birokrasi, Manajemen Komplain

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap 87 responden, dapat disimpulkan bahwa manajemen komplain dan perilaku birokrat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KPP

Pratama Jepara. Hasil korelasi menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan kualitas pelayanan, sedangkan analisis regresi menunjukkan bahwa 66,1% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh manajemen komplain dan perilaku birokrat secara bersama-sama.

Temuan ini menegaskan bahwa keluhan masyarakat tidak boleh dipandang sebagai beban, melainkan sebagai sumber informasi untuk perbaikan layanan. Pada saat yang sama, perilaku aparatur yang ramah, komunikatif, dan profesional terbukti membentuk persepsi pelayanan yang positif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui penguatan sistem pengelolaan komplain serta pembinaan perilaku aparatur secara berkelanjutan.

SARAN

1. Mengoptimalkan mekanisme tindak lanjut keluhan berbasis pencatatan dan monitoring.
2. Memberikan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi publik bagi pegawai.

3. Menggunakan keluhan sebagai bahan evaluasi rutin dan perbaikan berkelanjutan.

REFERENSI

- Abubakar, B. (2009). Hubungan antara Sistem Birokrasi dan Perilaku Birokrasi Pemerintah Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 136–156.
- Adang, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak. *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(1), 32–44.
<https://doi.org/10.31937/akuntansi.v9i1.586>
- Aldo, A., & Sunardi, H. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh. *Manajemen Bisnis*, 16(1), 1–12.
- Anis Windarti, Djoko Santoso TH, A. N. Rahmanto. (2022). Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta. 2, 1–9.

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arruan, P., Azis, A., Anshari Mas, A., & Fitriani, N. (2024). MANARANG: Jurnal Manajemen dan Bisnis Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 61(2), 52–61. <https://ojs.unsulbar.ac.id/manarangg>
- Barisa, B., Muhammad Ikbali, Saifullah, & Yuliana Alwi. (2023). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.25299/wedana.v9i1.12092>
- BPS. (2023). *Profil Ketenagakerjaan Kabupaten Jepara 2023*. Jeparakab.Bps.Go.Id. <https://jeparakab.bps.go.id/id/publication/2024/12/30/4f95292e12a3bfb0cc5fd0f4/profil-ketenagakerjaan-kabupaten-jepara-2023.html>
- Cooper, T. L. (2012). *The responsible administrator*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Darmawan, D. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. *PT Remaja Rosdakarya, Www.Rosda.Co.Id*, 37.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- DJP. (2020). *Buku Renstra DJP 2020-2024 Protected.pdf*.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Febriandiela, F., & Adnan, M. F. (2023). *RELEVANSI TEORI KLASIK*

ALAM KONTEKS ADMINISTRASI
TRASIPUBLIK MODERN.

Google Maps Kpp Pratama Jepara. (n.d.).

<https://maps.app.goo.gl/aayNbF2vYaXHwDs3A>

Irawan Jati Kusumo, E. N. A. Y. (2024).

Pengaruh Independensi,
Kompetensi Dan Tekanan Waktu
Terhadap Kualitas Audit. *Profit:
Jurnal Manajemen, Bisnis Dan
Akuntansi*, 3(2), 34–44.

<https://doi.org/10.58192/profit.v3i2.1978>

Jumriana, J., Kumalasari, F., & Wonua, A.

R. (2023). Pengaruh Penanganan
Komplain dan Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Pelanggan
pada pengguna J&T di Kabupaten
Kolaka Utara. *Jurnal Ekonomi Dan
Bisnis Digital*, 01(02), 65–71.

Kathleen, & Rusdi. (2018). the Effect of
Internal and External

Accountability, Job Motivation and
Education on Local Government
Official'S Performance. *Journal of
Indonesian Economy and Business*,
33(3), 257–272.

Kementrian ESDM. (2024). Laporan Kinerja
KPP Pratama Jepara.

<Http://Kemdikbud.Go.Id/>, 4(Mei),

197.

<https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-2/akuntabilitas-kinerja/laporan-kinerja/file/6647-laporan-kinerja-lakip-2021>

Kementrian Keuangan. (2025).

Kompasiana.Com.

https://www.kompasiana.com/genbiundipsmg/6794dcbec925c42d90569413/mengarungi-arus-perubahan-kenaikan-tarif-12-sebagai-pilar-penguatan-ekonomi-dan-keberlanjutan-fiskal?page=5&page_images=1

Kotler, & Keller. (2006). Marketing
ManageMent. In *Boletin cultural e
informativo - Consejo General de
Colegios Medicos de España* (Vol.
22).

KPP Pratama Kabupaten Jepara 2025.
(n.d.).

Laksono, T. A. (2024). NEW PUBLIC
MANAGEMENT (NPM) DALAM
SEKTOR LEMBAGA PENDIDIKAN.
1(41), 24–40.

Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022).

Pelayanan Publik Dalam Good
Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL
Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43.

- <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & K, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65.
<https://doi.org/10.23969/jrak.v9i2.579>
- M. Galib Purnawijaya, Siti Zakiah, U. S. (2024). *KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP WISATA MINAT KHUSUS DI KABUPATEN BANDUNG Oleh*. 4(1978), 2020–2025.
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134–145.
<https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.667>
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
- Masyhuri, & Zainuddin. (2011). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif* (p. 412).
- Muhammad Irwan Nur Hamidin. (2019). Pengaruh Masa Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Pembantu Pettarani Uptd Wilayah Makassar. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 12(1), 47–56.
- OECD. (2025). *Tax Ratio Indonesia Masih Rendah: Tantangan Menuju Ekspansi Fiskal yang Berkelanjutan*. Expert-Taxindonesia.Com.
<https://expert-taxindonesia.com/tax-ratio-indonesia-masih-rendah-tantangan-menuju-ekspansi-fiskal-yang-berkelanjutan/#>
- Parasuraman, A Zeithaml, Berry, Leonard L, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong. (2019). Teori Admnistrasi Publik. *Angewandte Chemie International*

- Edition, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.*
(PermenPAN-RB, 2017). (1975).
Kep/14/M.Pan/2/2017.
Experimental Cell Research, 94(2),
459–464.
[https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Publik, P. P. (PP) N. 96 T. 2012 tentang P.
U. U. N. 25 T. 2009 T. P. (2012).
Peraturan Pemerintah Nomor 21.
PP 96, 2012(087066), 1.
<https://www.jogloabang.com/lingkungan/pp-21-2021-penyelenggaraan-penataan-ruang>
- Sahla Nabila, Tahara Dilla Santi, & Hanifah Hasnur. (2025). Analisis
Manajemen Komplain terhadap
Kualitas Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Banda Raya Kecamatan
Banda Raya Kota Banda Aceh.
INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi, 4(3), 476–489.
<https://doi.org/10.55123/insologi.v4i3.5231>
- Sari, A. (2016). PENGARUH KUALITAS
JASA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN(STUDI PADA
BENGKEL MOBIL DAIHATSU DI
BANDAR LAMPUNG). *Jurnal Bisnis*
Dan Manajemen, 12(3).
<http://ojs.komunitas.feb.unila.ac.id/>
- Serpa, S., & Ferreira, C. M. (2019). The
Concept of Bureaucracy by Max
Weber. *International Journal of Social Science Studies, 7(2), 12.*
<https://doi.org/10.11114/ijsss.v7i2.3979>
- Sinollah, & Masruro. (2019).
PENGUKURAN KUALITAS
PELAYANAN (Servqual ±
Parasuraman) DALAM
MEMBENTUK KEPUASAN
PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA
LOYALITAS PELANGGAN (Studi
Kasus pada Toko Mayang
Collection cabang Kepanjen).
Jurnal Dialektika, 4(1), 45–64.
- Sri Ramla Dali, Ismet Sulila, & Juriko Abdussamad. (2024). Pengaruh
Perilaku Birokrasi Terhadap
Kualitas Pelayanan Publik Di
Samsat Kota Gorontalo. *Journal Education and Government Wiyata, 2(4), 447–457.*
<https://doi.org/10.71128/e-gov.v2i4.166>

- Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nurgraha, N. A., & Purba, P. B. (2020). *Manajemen Sekto Publik*.
- Sugiyono. (2020). *Pdf-Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-Rampamd-Sugiyono-2020_Compress.Pdf*.
- Syahrudin, & Irawan, A. (2022). Complaints Management Practices on Service Performance of the Public Sector in Merauke: The Case of Merauke Local Water Company. *International Journal of Science and Society*, 4(3), 306–317. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v4i3.522>
- Thoha, M. (2002). *Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2002). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2002 tentang Surat Utang Negara. *Negara Kesatuan Republik Indonesia*, 1(298), 1–78. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/44476/uu-no-24-tahun-2002>
- Wahyudi, R. (2017). Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Pendekatan Konsistensi Internal Kuesioner Pembukaan Program Studi Statistika Fmipa Universitas Bengkulu. *FMIPA Universitas Bengkulu Jl. W.R. Supratman Bengkulu 38123*, 1(1), 1–22.
- Warsono, H., Astuti, R. S., & Marom, A. (2019). Buku Ajar Teori Administrasi. *Ilmu Administrasi Dan Ilmu Administrasi Negara*, Surabaya:Erlangga.
- Wibowo, E. B., & Fahroji, F. R. (2024). Jala Korupsi di Laut: Eksploitasi Sumber Daya Kelautan-Perikanan dan Dampaknya pada Masyarakat Pesisir. *TI Indonesia*, 116. https://ti.or.id/wp-content/uploads/2024/03/Jala-Korupsi-di-Laut_web.pdf