

**TINJAUAN PENERAPAN SAMSAT KELILING UNTUK KEMUDAHAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA SAMSAT KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

RAMADHANI HAURA

18233092

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2022

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

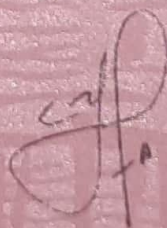
**TINJAUAN PENERAPAN SAMSAT KELILING UNTUK KEMUDAHAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA
PADANG**

Nama : Ramadhani Haura
Nim : 18233092
Program Studi : DIII Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Padang, 04 Februari 2022

Diketahui Oleh

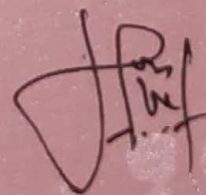
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak



Chichi Andriani, S.E., M.M.
NIP.19840107 200912 2 003

Disetujui Oleh

Pembimbing Tugas Akhir



Muthia Roza Linda, S.E., M.M.
NIP.19800325 200812 2 002

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PENERAPAN SAMSAT KELILING UNTUK KEMUDAHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

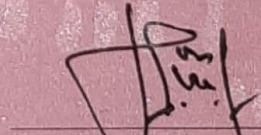
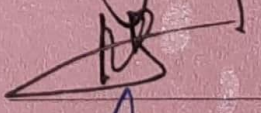

Nama : Ramadhani Haura
Nim : 18233092
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pajak

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, 17 Februari 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Muthia Roza Linda, S.E, M.M.	(Ketua)	
2. Rani Sofya, S.Pd, M. Pd.	(Anggota)	
3. Dr. Dessi Susasnti, S.Pd, M.Pd.	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ramadhani Haura
Thn.Masuk/NIM : 2018/18233092
Tempat/Tgl. Lahir : Kuranji/ 14 Januari 1999
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jorong Tiakar, Kecamatan Guguak, Kabupaten Lima Puluh Kota
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Penerapan Samsat Keliling untuk Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti atau penulisan karya ilmiah yang azim
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 04 Februari 2022
Yang Menyatakan



Ramadhani Haura
Nim: 18233092

ABSTRAK

Ramadhani Haura (18233092): Tinjauan Penerapan Samsat Keliling untuk Kemudahan Pemayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Padang

Dosen Pembimbing : Muthia Roza Linda, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Samsat Keliling untuk Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Padang. Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di kantor Samsat Kota Padang yang beralamat di Jl. Asahan No.2 Rimbo Kaluang, Kec. Padang barat, Kota Padang, dimana dalam penelitian ini menggambarkan tentang Penerapan Samsat Keliling untuk Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Padang. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dan wawancara. Penulis mengumpulkan data langsung dengan narasumber dari instansi terkait dan juga wawancara dari wajib pajak.

Data yang diteliti berupa data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2016-2020, data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan Samsat Keliling tahun 2016-2020. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti melakukan pengolahan data sehingga diperoleh hasil penelitian. berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor menggunakan program layanan Samsat Keliling sangat mudah dan cepat, dengan adanya layanan Samsat Keliling dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dapat dilihat dari pendapatan pajak kendaraan bermotor yang selalu mencapai target setiap tahunnya.

Kata Kunci: Kemudahan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Keliling

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Rangka Kemudahan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Padang**”. Tugas akhir ini merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Orangtua tercinta, yakni Ayahanda Irwan dan Ibunda Sri wahyu Insani, adik-adik tersayang (Anisa, Rizki, Dilla) , Ibu Meri dan juga seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis., sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
3. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Pajak dan juga Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Muthia Roza Linda, S.E, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
7. Bapak/Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
8. Sahabat, teman-teman seperjuangan Thalia, Sinta, Wilia, Ani, Puspa, Ella terima kasih atas perhatian, dukungan, semangat keceriaan, senasip, dan sepenanggungan yang selalu ada dikala suka maupun duka. Terima kasih untuk kebersamaan dan momen yang tak terlupakan
9. Keluarga besar DIII Manajemen Pajak 2018 dan teman - teman yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis dalam proses membuat tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahan untuk menuju perbaikan tugas akhir ini. Mudah-mudahan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin...

Padang, 14 Januari 2022



Ramadhani Haura
Nim.18233092

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pajak Secara Umum	8
B. Pajak Daerah	14
C. Pajak Kendaraan Bermotor	15
D. Samsat Keliling	21
E. Pelayanan	23
BAB III	27
PENDEKATAN PENELITIAN	27
A. Bentuk Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Rancangan Penelitian	27
BAB IV	33
PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	33
B. Pembahasan	44
BAB V	69
PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2016-2020.....	5
Tabel 2. Realisasi Penerimaan PKB Menggunakan Layanan Samkel Tahun 2016-2020 :	6
Tabel 3. Jumlah Kendaraan Bermotor Terdaftar Tahun 2016-2020	44
Tabel 4. Jadwal Pelayanan Samsat Kota Padang	48
Tabel 5. Jadwal Pelayanan Samsat Keliling Kota Padang	49
Tabel 6. Lokasi Pelayanan Samsat Keliling.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Padang.....	41
Gambar 2. Alur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	47
Gambar 3. Alur Pembayaran Samsat Keliling	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hampir seluruh Negara telah mengakui bahwa dengan seiring waktu pajak telah menjadi sumber utama penerimaan Negara. Sedangkan menurut Rochmat Soemitro (2016:3) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang yang dipaksakan dengan tidak mendapatkan jasa imbalan kontraprestasi yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dalam hal pemungutan pajak, pajak dibagi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Jika yang mengadmistrasikan berdasarkan pajak adalah pemerintah pusat dalam hal ini disebut sebagai pajak pusat. Sebaliknya jika yang memungut pajak adalah pemerintah daerah, maka golongan pajak ini disebut pajak daerah. Peranan pajak daerah sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penompang pembangunan daerah. Undang-undang yang mengatur tentang pajak daerah yakni undang-undang No 28 tahun 2009. Undang-undang tersebut mengatur mengenai pajak provinsi yang dibagi menjadi 5 yaitu sebagai berikut :

1. Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB)
2. Pajak kendaraan bermotor (PKB)
3. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
4. Pajak air permukaan
5. Pajak rokok

Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Ilhamsyah,dkk. (2016:3), Pangalila, dkk (2015:11) kendaraan bermotor adalah transportasi darat yang memiliki roda baik dua atau lebih beserta gandengannya yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan tersebut.

Penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia tiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat dari situasi saat ini yang mana banyak masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum. Tidak hanya itu, sebagian dari mereka justru ada yang memiliki kendaraan pribadi lebih dari satu. Hal ini disebabkan karena mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang diinginkan dengan sistem kredit yang diberikan dealer kepada masyarakat. Akibatnya jumlah kendaraan meningkat setiap tahunnya mendorong tim Pembina SAMSAT membuat inovasi-inovasi baru yang nantinya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Terkait dengan cara konsumsi masyarakat yang menginginkan sesuatu serba instan, maka pemerintah terdorong untuk mengikuti arus informasi terkait pemungutan pajak. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan tiga cara. Yaitu secara layanan konvensional, layanan SAMSAT keliling dan layanan Drive Thru. Layanan konvensional adalah pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor dimana masyarakat masih dihadapkan dengan loket - loket pendaftaran, verifikasi, pembayaran, dan penyerahan. Layanan SAMSAT keliling adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya menggunakan sebuah bus, sedangkan layanan Drive Thru yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang tempat dan pelaksanaannya di luar Gedung kantor SAMSAT.

Samsat Keliling adalah layanan pengesahan STNK tahunan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Tujuan dari pelayanan SAMSAT Keliling ini adalah untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan kepada wajib pajak terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, sehingga tidak dapat datang mengurus ke kantor bersama SAMSAT maka dengan adanya SAMSAT Keliling Wajib Pajak akan sangat terbantu mempersingkat waktu dalam pengurusan pengesahan STNK atau pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan demikian, layanan Samsat Keliling lebih efektif dan efisien dari pada layanan konvensional yang membutuhkan waktu cukup lama dibandingkan dengan Samsat Keliling.

Tetapi dilihat dari sisi lain melalui layanan Samsat Keliling permasalahan yang terjadi seperti persyaratan yang tidak lengkap yang dibawa oleh wajib pajak (KTP, STNK dan BPKB) akan menghambat proses pembayaran pajak. Kemudian adanya Wajib Pajak yang belum mengurus Bea

Balik Nama Kendaraan Bermotor sehingga proses pembayaran tidak dapat dilakukan. (Ilhamsyah, 2016). Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan layanan Samsat Keliling hanya membutuhkan waktu kurang dari 10 menit. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dikarenakan penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan samsat keliling untuk kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Padang.

Samsat Keliling Kota Padang beroperasi pada hari Senin sampai Jumat kecuali hari libur nasional mulai pukul 08.30 sampai dengan pukul 13.00 WIB, kecuali pada hari Jumat bus Samsat Keliling hanya melakukan pelayanan mulai pukul 08.30 sampai pukul 11.30 WIB di tempat yang berbeda setiap harinya. Dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh kantor samsat melalui layanan samsat keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak. Berikut merupakan persentase penerimaan layanan Samsat Keliling tahun 2016 – 2020:

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Jumlah Kendaraan Bermotor yang Menggunakan Layanan Samkel, layanan Drive thru di Kantor SAMSAT Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Layanan Samsat Keliling	Layanan Drive Thru
2016	436.660	14.947	28.234
2017	394.066	18.639	43.389
2018	398.507	14.671	50.619
2019	403.725	14.867	55.040
2020	292.704	14.866	45.149

Sumber : SAMSAT Kota Padang (2021)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan Samsat Keliling cukup berpengaruh pada penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Padang. Tapi jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak dengan menggunakan layanan Samsat Keliling masih lebih sedikit dibandingkan dengan yang menggunakan layanan drive thru.

Ditinjau lebih rinci penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Samsat Keliling adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Realisasi Penerimaan PKB Menggunakan Layanan Samsat Keliling Pada Samsat Kota Padang Tahun 2016-2020 :

Tahun	Target	Realisasi Penerimaan PKB Keseluruhan	Realisasi Penerimaan PKB Samsat Keliling	Persentase (%)
2016	0.00	283.870.278.925	7.833.274.800	2,75%
2017	189.361.963.000	280.480.633.500	10.773.344.650	3,84%
2018	273.772.394.000	304.788.714.150	8.884.892.500	2,91%
2019	305.927.859.000	334.185.142.800	11.145.523.900	3,33%
2020	294.905.862.000	280.148.820.850	10.768.834.850	3,84%

Sumber : SAMSAT Kota Padang (2021)

Dari data tabel II diatas dapat dilihat bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan layanan Samsat Keliling mengalami peningkatan pada tahun pada tahun 2017 dan mengalami sedikit penurunan pada tahun 2018. Kemudian terjadi peningkatan lagi pada tahun 2019 sampai 2020. Dengan adanya Program Samsat Keliling akan mempengaruhi penerimaan PKB yang diterima, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Tinjauan Penerapan Samsat Keliling untuk Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Padang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini, penulis mendapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana penerapan samsat keliling untuk kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami penerapan samsat keliling untuk kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Ahli Madya dan sekaligus dapat menambah pengetahuan penulis untuk mengetahui mengenai penerapan samsat keliling untuk kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.

2. Bagi Samsat Kota Padang

Dapat dijadikan masukan mengenai tindakan yang diambil guna mengetahui bagaimana Penerapan Samsat Keliling untuk Kemudahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Padang.

3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat digunakan untuk memahami manfaat kebijakan pemerintah daerah tentang fasilitas yang disediakan pemerintah daerah dalam rangka memberi meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan seperti berikut :

1. Realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun ke tahun selalu mencapai target yang telah di buat oleh Kantor SAMSAT Kota Padang. Pada tahun 2016-2019 presentase selalu diatas 100% walaupun pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 95,00% walaupun demikian realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selalu mencapai target yang telah di tetapkan Kantor SAMSAT Kota Padang, dan juga dengan adanya layanan Samsat Keliling memberikan pengaruh penerimaan yang cukup secara keseluruhan bagi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Samsat Keliling merupakan pelayanan dalam upaya pemberian kemudahan pemungutan kepada wajib pajak (WP). Terdapat beberapa kemudahan dalam layanan Samsat Keliling. Kemudahan tersebut yakni, penyederhanaan persyaratan pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan serta peningkatan waktu pelayanan. Pada umumnya wajib pajak (WP) merasa puas akan adanya layanan Samsat Keliling, karena layanan Samsat Keliling dianggap sangat membantu dan memudahkan wajib pajak (WP)
3. Dengan diterapkannya layanan Samsat Keliling di Kota Padang kemudahan pembayaran pajak melalui layanan Samsat Keliling menjadi alasan utama

Wajib Pajak memilih menggunakan layanan Samsat karena dianggap lebih cepat dan mudah. Wajib Pajak dapat memahami prosedur layanan Samsat Keliling dan bisa memahami layanan dari petugas Samsat Keliling dengan baik, sehingga hal ini memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak pada saat menggunakan layanan Samsat Keliling.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai Penerapan Samsat Keliling untuk Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Padang, maka penulis menyarankan :

1. Bagi Kantor Samsat, diharapkan selalu berupaya dalam meningkatkan kemajuan pelayanan Kantor Samsat yaitu dengan melakukan sosialisasi mengenai pembayaran pajak pada wajib pajak (WP) atau masyarakat sesuai dengan layanan - layanan yang ada pada Kantor Samsat.
2. Bagi petugas Samsat Keliling, agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Keliling baik dari segi akses pajak dan fasilitasnya
3. Bagi wajib pajak (WP) kendaraan bermotor, diharapkan untuk selalu membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan tepat pada waktu, karena dengan membayar pajak kita sudah menjadi warga negara yang baik.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan melaksanakan penelitian dengan responden yang lebih luas agar penelitian dapat digunakan secara umum dan objek penelitiannya tidak hanya pada Kantor Samsat Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ilhamsyah, Randi, Maria G Wi Endang Dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)". *Jurnal Perpajakan*. (Jejak) Vol. 8 No 1.
- Keputusan Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang MenteriPendayagunaan Aparatur Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep/M-Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi MenujuKorporasi*. Jakarta : Pt Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta. Mulyadi, Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- PerMenPan Nomor. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi PelayananPublik
- Rahayu, Siti Kurnia. 2018. *Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal)*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Republik Indonesia. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Salman, Tjaraka. 2019. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Indeks Jakarta.
- Siahaan, M. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Rajawali Pers
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :PT Bumi Aksara.