

Efektivitas Program Walk Thru Pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo

THE EFFECTIVENESS OF THE WALK THRU PROGRAM ON MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES AT THE JOINT OFFICE OF SAMSAT PROBOLINGGO CITY

Andhi Nur Rahmadi¹, Risza Ulfia Wahyuni²

Universitas Panca Marga, Probolinggo, Indonesia

riszaulfia72@gmail.com

Abstrak: Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yang merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bapedda dan PT. Jasa Raharja (Persero). Samsat memberikan pelayanan dalam perpanjangan STNK. Untuk memberikan pelayanan tersebut khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pihak Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo membentuk program Walk Thru. Program walk thru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat mempermudah masyarakat sehingga lebih efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas program walk thru pada pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga akan mempermudah suatu pelayanan bagi wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada teori Efektivitas Menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) yaitu ada 3 indikator adanya pencapaian Tujuan adanya Integrasi dan Adaptasi. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Walk Thru pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo dapat dikategorikan berjalan dengan efektif, dapat dikategorikan efektif karena dua dari tiga indikator sudah dinyatakan efektif. Meskipun sedikit hambatan yang terjadi dalam program walkthru. Kekurangan atau hambatan dari program walkthru dapat dilihat dari indikator adaptasi pada sub indikator tenaga kerja. Kekurangan pada tenaga kerja pada pelayanan pembayaran program walk thru di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo masih memiliki antrian yang panjang. Meskipun waktu pelayanan yang cepat dan efektif tetapi program walk thru masih dilakukan oleh satu tenaga kerja dalam pelayanan.

Keywords: Efektivitas, Pelayanan Pembayaran, Program Walk Thru

Abstract: Samsat stands for Manunggal Administration System Under One Roof, which is an integrated system of cooperation between the National Police, Bapedda and PT. Jasa Raharja (Persero). Samsat provides services in the extension of STNK. To provide these services, especially the payment of Motor Vehicle Tax (PKB), the Probolinggo City Samsat Joint Office formed a Walk Thru program. The walk thru program in motor vehicle tax payment services can make it easier for the community to make it more effective. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the walk thru program on motor vehicle tax services so that it would facilitate a service for taxpayers. The method used in this research is descriptive using a qualitative approach. The focus of this research is based on the theory of effectiveness, according to Duncan (in Steers 1985: 53), namely there are 3 indicators of achieving the goal of integration and adaptation. While the data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Effectiveness of the Walk Thru Program on Motor Vehicle Tax Payment Services at the Probolinggo City Samsat Joint Office can be categorized as running effectively, can be categorized as effective because two of the three indicators have been declared effective. Although there are a few obstacles that occur in the walkthru program. Weaknesses or obstacles from the walkthru program can be seen from the adaptation indicators in the labor sub-indicator. Lack of manpower in the payment service for the walk thru program at the Probolinggo City Samsat Joint Office still has long queues. Although the service time is fast and effective, the walkthru program is still carried out by one worker in service.

Keywords: Effectiveness, Payment Services, Walk Thru Program,

PENDAHULUAN

Efektivitas ialah salah satu dari pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat yang sesuai dengan pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan sebelumnya dengan hasil yang akan dicapai. Oleh karena itu, usaha atau hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan jika tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak efektif.

Konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. (Fitrianti, 2014). Pemerintah dalam memberikan pelayanan public harus sesuai dengan keinginan masyarakat serta harus menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal. Salah satu fungsi dari sebuah pemerintahan adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi agar suatu program dalam pelayanan dipemerintahan bias berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai serta memiliki integrasi dan adaptasi terhadap masyarakat atau wajib pajak yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Seperti maksud dari Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas dalam

memberikan pelayanan. Dalam mewujudkan suatu pelayanan dalam pemerintahan yang berkualitas maka di butuhkan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satunya adalah dengan membentuk suatu program yang berorientasi kepada masyarakat. Banyak sekali dari berbagai organisasi pemerintahan yang telah melakukan berbagai macam program terbaru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga dapat mewujudkan suatu pemerintahan yang baik. Salah satu program Walk Thru yang ada di Kantor Bersama SAMSAT kota Probolinggo.

Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yang merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bapedda dan PT. Jasa Raharja (Persero). Dalam program ini samsat memberikan pelayanan dalam perpanjangan STNK atau pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan dengan mengakses pada salah satu antrian di sebuah lingkup depan kantor samsat. Program ini bertujuan untuk lebih memudahkan dan meminimalisir waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Terlihat sampai sekarang program walk thru lebih dipilih masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui program WalkThru maka wajib pajak tidak perlu melakukan proses yang panjang dan hanya membutuhkan waktu yang sebentar dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama SAMSAT.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas dari pelaksanaan program Walk Thru di Kantor Bersama SAMSAT Kota Probolinggo serta mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program Walk Thru di Kantor Bersama SAMSAT

Dari penjabaran diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian adalah bagaimana efektivitas dari sebuah

program walk thru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Probolinggo serta apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari program walk thru di kantor bersama SAMSAT Kota Probolinggo.

1. Efektivitas

Menurut Mahmudi (2010: 143) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir dari program kebijakan.

2. Program

Program merupakan keseluruhan langkah/kegiatan yang saling bergantung yang menuju ke arah pencapaian suatu tujuan yang telah disebutkan. Sehingga program adalah tujuan akhir dan disusun/dikembangkan menjadi anggaran dalam rangka semua unsur yang perlu bagi pelaksanaannya.

3. Pelayanan

- Pelayanan publik

Menurut PERWALI nomor 168 Pasal 1 tahun 2019 tentang pengelolaan pengadaan pelayanan public di lingkungan pemerintah kota probolinggo. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- Pelayanan pajak

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 PMK 29/2020, yang dimaksud dengan Pelayanan Administrasi Perpajakan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan eksternal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan untuk pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan yang mengharuskan penerbitan produk hukum oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 PMK 29/2020, yang dimaksud dengan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

4. Pajak

Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3685) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4048)

Saat ini, kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan mutlak pada bagi manusia (Dompok, 2018). Dalam rangka mendukung proses kegiatan dan kelancaran serta peningkatan penerimaan Pajak kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, perlu diberikan biaya operasional. Biaya Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang disetorkan pada Kas Daerah yang besarnya ditentukan sesuai dengan kemampuan keuangan Pemerintah Kota Probolinggo

5. SAMSAT

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bappeda, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor SAMSAT.

Salah satu program walk thru yang ada di SAMSAT Kota Probolinggo adalah salah satu upaya dari pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam hal perpanjangan STNK. Program ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo. Dalam penelitian ini fokus penelitiannya didasarkan pada teori Efektivitas Menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) yaitu ada 3 indikator adanya pencapaian Tujuan adanya Integrasi dan Adaptasi. Adapun narasumber penelitian ini adalah Petugas pelayanan pada pelaksanaan program Walk Thru dan ketua dari Polris serta masyarakat (Wajib Pajak) yang telah membayar pajak melalui Walk Thru. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Wardani & Rumiyatun, 2017). Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih meningkat pihak samsat melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintahan adalah peningkatan pelayanan publik (Asmara, 2012). Untuk lebih meningkatkan

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Sari dan Susanti, 2013).

1. Efektivitas Program Walk Thru pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo

Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yang merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bappeda dan PT. Jasa Raharja (Persero). Kantor SAMSAT melakukan pelayanan atau perpanjangan pada STNK sehingga dilaksanakan pada satu kantor yang diberi nama Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo. Untuk memberikan pelayanan untuk masyarakat khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pihak Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo membentuk program Walk Thru. Banyak program yang telah di bentuk oleh pemerintah kota Probolinggo salah satunya adalah di kantor SAMSAT kota probolinggo.

Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa tugas dari Kantor Bersama Samsat adalah memberikan pelayanan publik kepada wajib pajak atau masyarakat. Dalam memberikan sebuah pelayanan publik kepada masyarakat atau wajib pajak, pemerintah Kota Probolinggo telah menerapkan beberapa proram pelayanan di Kantor SAMSAT salah satunya adalah Program Walk Thru yang terbaru dari SAMSAT Kota Probolinggo. Pembentukan program Walk thru di dasarkan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang di dasarkan pada peraturan.

Oleh karena itu, pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan Negara sulit untuk dapat dilaksanakan (Dwipayana dkk, 2018).

Sesuai hasil penelitian dan wawancara dengan 3 orang narasumber tersebut, maka diperoleh hasil yang berkaitan dengan efektivitas program Walk Thru pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo. Sementara untuk waktu pelayanan yang diberikan Kantor Samsat untuk wajib pajak yang dilaksanakan pada hari Senin-Kamis pukul 08.00 s/d 12.00 WIB. Dan untuk hari Jumat pukul 08.00 s/d 11.00 WIB. Untuk prosedur dalam menggunakan program layanan dari Walk Thru adalah wajib pajak bisa datang di kantor bersama SAMSAT Kota Probolinggo dan melakukan antri pada lingkup halaman walk thru dengan membawa persyaratan berupa KTP asli dan STNK asli kepada pihak birokrasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Fokus dalam penelitian ini mengacu pada teori menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) yang terdiri dari 3 indikator diantaranya adalah Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

a. Indikator Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya, pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : tujuan, waktu dan sasaran yang merupakan target konkret dalam efektivitas suatu program

Sub indikator tujuan dari adanya program walk thru yang dibentuk oleh pemerintah kota probolinggo untuk wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Probolinggo. Tujuan dari adanya program ini adalah memudahkan masyarakat atau wajib pajak agar dalam pembayaran wajib pajak tidak mengalami hambatan dan dapat berjalan optimal

sehingga program walk thru ini efektif untuk wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sub indikator waktu adalah ketika wajib pajak akan membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan program Walk Thru, maka waktu yang digunakan dalam proses pembayaran hanya 15 menit. Sub indikator waktu dikatakan efektif karena dapat meminimalisir waktu pemrosesan pembayaran pajak kendaraan bermotor supaya lebih memudahkan wajib pajak ketika sedang sibuk bekerja.

Sub indikator sasaran adalah dari dibentuknya program Walk Thru yang dibuat oleh pemerintah Kota Probolinggo sehingga program ini ditujukan untuk masyarakat atau wajib pajak dengan tujuan untuk memudahkan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sub indikator ini dikatakan efektif karena program walk thru sudah tepat sasaran yaitu kepada masyarakat.

b. Indikator Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi dalam pengembangan dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dan komunikasi dalam suatu program. Dalam program walk thru di kantor SAMSAT kota Probolinggo telah melaksanakan sosialisasi langsung kepada masyarakat serta melaksanakan kerja sama melalui komunikasi dengan wartawan dalam memberi info melalui media internet atau media sosial di website mengenai adanya program terbaru dari Pemerintah Kota Probolinggo yang berada dalam Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Probolinggo.

c. Indikator Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu

digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana prasarana dan tenaga kerja. Dalam program walk thru sarana dan prasarana di kantor SAMSAT Kota Probolinggo sudah cukup efektif, karena dalam pelaksanaannya terdapat ruang lingkup di halaman depan kantor SAMSAT artinya dalam program walk thru sudah disediakan sarana dan prasarana berupa bangunan untuk tempat pelaksanaan program. Sedangkan teknologi dan tenaga kerja yang memberikan pelayanan dalam pembayaran sudah cepat tanggap dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pada program tersebut. Oleh karena itu masyarakat juga akan cepat menyesuaikan diri terhadap program baru yang ada di kantor SAMSAT Kota Probolinggo.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dari Program Walk Thru pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo

Faktor pendukung dari adanya program walk thru

a. Pencapaian tujuan yang sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor serta efektivitas waktu yang dilakukan selama proses pembayaran dilakukan hanya dalam 15 menit

b. Sarana dan prasarana, Lokasi SAMSAT Kota Probolinggo yang berada di pertengahan kota agar bisa di jangkau oleh masyarakat serta berada di ruang lingkup halaman depan di Kantor SAMSAT sehingga mempermudah para Wajib Pajak dalam mengetahui tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor serta adanya fasilitas teknologi informasi yang diharapkan mampu membantu petugas lebih cepat dan efektif dalam pemberian pelayanan. Seperti adanya listrik, koneksi internet dan genset ketika listrik sedang dalam trouble

c. Sosialisasi dan komunikasi mengenai adanya program walk thru sudah dilakukan dengan cukup baik dan efektif, Pengenalan program bisa lebih cepat

diketahui oleh masyarakat dengan adanya media cetak dan media elektronik yang dibuktikan dengan banyaknya wajib pajak yang tetap membayar pajak kendaraan bermotor selama masa

pandemic covid19 dengan tetap menerapkan protocol kesehatan. Sosialisasi juga bisa menumbuhkan kesadaran masyarakat serta berpartisipasi dalam pengembangan program walk thru.

Faktor penghambat dari program walk thru Jumlah tenaga kerja yang belum maksimal, sebagai penyedia pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor semakin hari program walk thru semakin diminati oleh masyarakat sehingga ruang lingkup halaman bisa penuh dengan wajib pajak. Dengan berkembang pesatnya program walk thru terkadang tidak didukung oleh jumlah tenaga kerja yang tersedia. Meskipun dalam pemrosesan hanya 15 menit/orang, Namun jumlah wajib pajak yang menggunakan program walk thru tidak sesuai dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Jika dalam hal tenaga kerja bisa dilakukan penambahan maka pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal.

SIMPULAN

Jadi berdasarkan penjabaran dengan pembahasan tersebut bahwa Efektivitas Program Walk Thru Pada Proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo sudah dapat di katakan efektif dan berjalan dengan baik selama masa pandemic dan hingga sekarang. Hal itu tercermin dari hasil analisis pada teori Efektivitas Menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) yaitu dengan adanya Pencapaian Tujuan, dalam hal ini tujuan utama dari sebuah pemerintah dalam

membentuk sebuah program adalah untuk masyarakat sehingga bisa menjamin suatu proses pelayanan yang di berikan pemerintah jauh lebih baik dan efektif. Terbukti dengan adanya proses pada pembayaran pajak kendaraan bermotor yang hanya dilakukan dalam 15 menit. Yang kedua adalah indikator integrasi dengan sub indicator sosialisasi dan komunikasi. Sosialisasi dan komunikasi sudah terlaksana dengan baik sehingga program walk thru lebih dekat dengan wajib pajak. Dan yang ketiga adalah indikator adaptasi dengan sub indicator kemampuan dalam penyesuaian diri mengenai sarana dan prasarana serta tenaga kerja.

Dalam hal ini dapat dibuktikan melalui adanya proses wawancara mengenai sarana dan prasarana sudah di sediakan sangat baik serta untuk mencegah terjadinya kendala kantor samsat juga menyiapkan genset agar proses pelayanan pembayaran tetap berjalan dengan lancar. Dan untuk tenaga kerja sudah cepat tanggap dalam melakukan pelayanan namun sangat di sayangkan jumlah wajib pajak yang menggunakan program walk thru tidak sesuai dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Sementara hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah mengenai jumlah tenaga kerja yang belum maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

Asmara, T. (2012). *Efektifitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama Samsat Melalui Samsat Link Berdasarkan Peraturan daerah Provinsi Jawa timur*

Nomor 11 Tahun 2005 (Studi di Kantor Samsat Jombang) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Dompok, T. (2018). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(1), 9-15.

Dwipayana, I. M. H., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. N. P. (2018). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb)(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha)*, 8(2).

Fitranti, P. D. (2014). Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT Corner Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 374-380.

Mahmudi. (2010). Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, Yogyakarta.

Steers, Richard M. (1985). *Efektifitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.

Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15-24