



## KUALITAS PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA CIMAHI

Shiva Wina Andreany<sup>1)</sup>

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### Abstrak

“Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”, fenomena masalah yang terjadi yaitu pelayanan yang diberikan kurang cepat, kurang ramahnya petugas yang membantu pelayanan, kurangnya memperhatikan jam operasional pelayanan, alur pelayanan yang berbelit-belit, dan ketidaksesuaian jangka waktu pelayanan yang diberikan. Teori yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty*. Metode Penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan (wawancara, observasi, dan dokumentasi). Hasil penelitian bahwa SAMSAT Kota Cimahi melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada, akan tetapi masih ada permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, hal ini dilihat dalam *Tangible* (Berwujud) fasilitas operasional yang memadai untuk pemberian kritik dan saran, *Reliability* (Keandalan) kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan, akan tetapi tidak tersedianya SOP (Standar Operasional Prosedur) secara tertulis mengenai pengelolaan keluhan atau kritik dan saran, *Responsiviness* (Ketanggapan) kurang cepat dan tanggap dalam merespon baik itu keluhan maupun masalah yang terjadi, *Assurance* (Jaminan) kejelasan informasi yang diberikan sudah cukup baik dan juga prosedur pelayanan yang cukup mudah. *Emphaty* (Empati) sudah mendahulukan kepentingan para wajib pajak akan tetapi proses pemberian timbal balik mengenai keluhan memiliki jangka waktu yang lama.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Wajib Pajak, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

### **Abstract**

*“Service Quality of the Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) in Improving Taxpayer Compliance” the phenomenon of the problem that occurs is that the services provided are not fast enough, the lack of friendly officers who help with services, the lack of attention to service operating hours, convoluted service flow, and the mismatch of the service period provided. The theory used is Service Quality According to Zeithaml, Parasuraman and Berry, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Descriptive Research Method with a qualitative approach. The data collection techniques used are literature study and field study (interviews, observation, and documentation). The results of the study can be seen that SAMSAT Cimahi City has performed services in accordance with existing regulations, but there are still many problems that affect the quality of these services, this can be seen in Tangible, adequate operational facilities for providing criticism and suggestions, Reliability, readiness of the apparatus in providing services, However, there is no written SOP (Standard Operating Procedure) regarding the management of complaints or criticisms and suggestions, Responsiveness, is not fast and responsive in responding to both complaints and problems that occur, Assurance, the clarity of the information provided is quite good and also the service procedures are quite easy. Emphaty, has prioritized the interests of taxpayers but the process of providing reciprocity regarding complaints has a long period of time.*

**Keywords:** *Service Quality, Taxpayers, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah kepada masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik yang baik merupakan kewajiban dari pemerintah atas setiap warganya, diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi landasan bagi pelaksana layanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang baik meliputi pelayanan dibidang jasa, dan administratif. Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas – tugas pemerintahannya. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja dari sebuah organisasi itu sendiri.

Kondisi saat ini pemerintah Indonesia dalam melaksanakan pelayanan telah merubah paradigma yang awalnya sentralisasi menjadi

desentralisasi, sehingga yang dilakukan oleh pemerintah pusat diserahkan kepada Pemerintah Daerah yang terdapat di dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2015 untuk mengurus rumah tangganya sendiri begitupun dalam bidang pelayanan yang sudah menjadi hak masyarakat. Pelayanan Publik memiliki standar dalam pelaksanaannya berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 22 ayat (1) yakni:

1. persyaratan;
2. sistem, mekanisme, prosedur;
3. jangka waktu pelayanan;
4. biaya/tarif; dan
5. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Kantor Bersama SAMSAT merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili Dirlantas Polda, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi diwakili oleh dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat (PT. Jasa Raharja).

Sebagai salah satu instansi yang bekerja dalam penyedia pelayanan publik yang menerima pajak kendaraan bermotor, SAMSAT dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan mempunyai target yang harus direalisasikan baik itu sesuai dengan target maupun melebihi target saat penerimaan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya, tujuan diadakannya target dari pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut adalah untuk mengoptimalkan dan meningkatkan pembiayaan serta pembangunan daerah yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari pajak daerah sehingga terciptanya kemandirian daerah dalam hal tersebut. Adanya pendapatan asli daerah yang berasal dari pajak daerah itu digunakan sebagai penunjang pembangunan dan kelancaran penyelenggaraan daerah, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Cimahi.

Adapun beberapa masalah yang terjadi saat pelayanan berlangsung yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Cimahi sehingga para wajib pajak yang melakukan pelayanan memberikan penilaian kepada Kantor Samsat Kota Cimahi. Jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan dan arahan yang diberikan maka hal tersebut dapat dikatakan pelayanan yang kurang berkualitas, maka dari itu ada beberapa penilaian buruk yang diberikan oleh masyarakat dan akan diuraikan kedalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1  
Penilaian Pelayanan di Kantor Samsat Kota Cimahi Tahun 2023

No	Penilaian	Penilaian dari 1-5	Tanggal
1.	Pelayanan sangat lambat dan masih banyak pungli berbeda dengan cabang lain	1	Januari 2023
2	Beberapa petugas pelayanan tidak ramah cenderung ketus dan tidak memberikan informasi dengan jelas	1	April 2023

3	Kurangnya memperhatikan jam kerja saat pelayanan berlangsung	2	April 2023
4	Pencetakan STNK memakan waktu yang lama dan tidak sesuai dengan tanggal yang tertera di bukti pengambilan	1	Juli 2023
5	Alur pelayanan yang berbelit-belit menyebabkan pelayanan lama	1	Desember 2023

Sumber : Diolah dari penilaian google maps Kantor SAMSAT Kota Cimahi

Data yang diambil dalam periode triwulan mengikuti survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Samsat Kota Cimahi. Dari penilaian serta uraian permasalahan diatas dapat diketahui bahwa masih banyak masalah yang terjadi saat dilakukannya pelayanan yang terjadi dari kurangnya kesadaran petugas dan juga terjadi kegiatan pungli saat dilakukannya pelayanan salah satunya adalah pengecekan fisik kendaraan saat membayar pajak 5 tahunan ditarif sebesar Rp. 14.000 sementara dalam Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dikatakan bahwa untuk pengecekan fisik tidak dikenakan biaya apapun atau gratis. Kurang kesadaran para petugas saat jam operasional pun menyebabkan pelayanan mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan sebelumnya lalu alur yang berbelit dan juga ketidak ramahan petugas menyebabkan pandangan buruk yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi. Keterlambatan dalam proses pelayanan bisa juga disebabkan oleh kurangnya kejelasan informasi yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat saat pelayanan terjadi.

Permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan di dalam tabel tersebut akan dikaitkan kepada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuman dalam (Hardiansyah, 2018) dan memiliki 5 dimensi yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (asuransi), *empathy* (empati). Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik

sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan salah satu cara yang digunakan untuk menelaah serta mengungkapkan permasalahan dengan menggambarkan guna mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi berdasarkan fakta dan data yang terjadi di lapangan. Dalam hal ini unit analisis yaitu di wilayah Pemerintah Kota Cimahi, narasumber (informan) adalah orang sebagai kunci utama yang mengetahui secara mendalam tentang data-data yang diperlukan yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif pengambilan sampel dilakukan dengan Purposive Sampling (sampel bertujuan). Informan dalam penelitian yaitu: 1) Kepala SAMSAT Kota Cimahi; 2) Petugas Pelayanan SAMSAT Kota Cimahi; 3) Masyarakat pengguna layanan di Kantor SAMSAT Kota Cimahi.

## **PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Cimahi saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018), yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), Dan *Empathy* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam Meningkatkan Wajib Pajak di Kota Cimahi.

### *1. Tangible* (Berwujud)

Dimensi Tangibles (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Dimensi ini dapat mengetahui bagaimana kondisi fasilitas yang dimiliki oleh SAMSAT Kota Cimahi dalam melakukan proses pelayanan yang berlangsung.

Peneliti menganalisis bahwa dalam proses pelaksanaannya sarana dan

prasarana tersebut masih belum efektif dalam penggunaannya, meskipun dalam hal pelaksanaannya cukup mudah untuk dilakukan oleh para wajib pajak. Belum dikatakan efektif dikarenakan letak dari sarana dan prasarana tersebut dan juga adanya pengawasan dalam pengisiannya yang membuat kurang efektifnya penilaian dan pemberian kritik maupun saran. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama dengan salah satu wajib pajak selaku pengguna pelayanan yang menunjukkan bahwa benar adanya pengawasan saat pengisian survey tersebut yang juga mempengaruhi dalam pemberian kritik serta saran yang ada untuk pihak penyelenggara. Pengisian survey tersebut dibuat guna untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dan juga menjadikan bahan evaluasi kepada pihak penyelenggara.

## 2. *Reliability*

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketetapan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menghadapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari para wajib pajak serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Peneliti menganalisis bahwa SAMSAT Kota Cimahi telah melaksanakan proses pelayanan dengan baik dan juga telah mengalami peningkatan dalam hal pelayanannya dan juga para aparat memiliki kesiapan dalam proses pengelolaan kritik atau keluhan yang ada dengan baik akan tetapi dalam hal tersebut proses dalam pengelolaan keluhannya dapat dikatakan belum siap dikarenakan proses dari pengumpulan kritik atau keluhan cukup lama yang menjadikan salah satu faktor kurang optimalnya pelaksanaan pengelolaan keluhan yang masuk kepada pihak penyelenggara. Peneliti menganalisis bahwa kurang tersedianya SOP dalam hal pelayanan itu sangat berpengaruh akan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Tersedianya SOP secara tertulis menurut peneliti sangat mempengaruhi jalannya penyelenggaraan pelayanan seperti menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa perlu adanya prosedur pelayanan yang tertulis atau dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk juga pengaduan, serta SOP dapat dijadikan acuan penyelenggaraan pelayanan sehingga pelayanan atau pengelolaan keluhan menjadi terarah dan jelas setiap pengerjaannya serta menjadikan setiap proses pelayanan menjadi lebih efektif dalam mempermudah pelayanan yang berkualitas.

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan kinerja pegawai yang ditunjukkan kepada pelanggan atau para wajib pajak.

Peneliti menganalisis bahwa pada dasarnya proses respon terhadap keluhan masyarakat itu masih kurang, jika ditinjau dari tahapan awal masuknya keluhan dan tahapan respon dari pihak penyelenggaranya itu sendiri memakan waktu yang cukup lama untuk dapat timbal balik dari keluhan yang masuk. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan juga kepercayaan yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada para wajib pajak.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para aparatur, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Pada saat dilaksanakannya pelayanan para aparatur harus kompetitif tampil lebih kompeten memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing – masing. Menurut peneliti kejelasan informasi yang diberikan sudah jelas, informasi mengenai tata cara pelayanan yang ada sudah disampaikan dengan baik dan juga jelas, serta pihak penyelenggara dapat menggunakan teknologi dengan baik dalam penyebaran informasi terkait pelayanan. Akan tetapi mengenai jangka waktu pelayanan yang diberikan itu tidak jelas adanya baik itu hal yang berkaitan dengan pelayanan ataupun mengenai respon dari keluhan yang ada. Maka perlu dibuatnya SOP yang jelas mengenai waktu pelayanan dan juga mengenai respon keluhan yang ada. Kesederhanaan prosedur termasuk di dalam prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang berarti bahwa pihak penyelenggara pelayanan mampu memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### 5. *Emphaty*

Dimensi *Emphaty* ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati merupakan perhatian yang diberikan dan dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Adapun hal yang menjadi masalah didalam indikator ini adalah cara pihak samsat dalam merespon keluhan, kurangnya respon keluhan yang cepat mengenai keluhan yang masuk di seluruh platform masih tidak ada respon yang jelas dari pihak penyelenggara itu sendiri serta waktu yang diberikan dalam respon pelayanan terbilang cukup lama prosesnya berlangsung. Kurang mendahulukannya proses dari keluhan yang masuk hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada dikarenakan dapat memberikan dan juga menciptakan ketidakpuasan

serta ketidakpercayaan yang diberikan oleh wajib pajak kepada pihak penyelenggara saat diberikannya pelayanan yang juga dapat menyebabkan menurunnya tingkat kualitas dari pelayanan itu sendiri.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap dalam meningkatkan wajib pajak di Kota Cimahi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Fasilitas operasional yang dimenunjang penyelenggaraan pelayanan di SAMSAT Kota Cimahi pada dasarnya sudah memadai karena sarana dan prasarana yang sudah menggunakan teknologi yang cukup canggih dan juga dalam pengisian survey kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan fasilitas yang memadai.
2. Mengenai kesiapan aparatur dalam melaksanakan pelayanan sudah cukup siap akan tetapi pada dasarnya hal yang perlu diperhatikan adalah mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk setiap keluhan atau kritik yang diberikan oleh para wajib pajak, serta koordinasi yang jelas agar setiap keluhan ataupun kritik yang masuk direspon secara cepat.
3. Belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menunjang penyelenggaraan pengelolaan keluhan atau kritik yang resmi tertulis, meskipun dalam praktiknya dalam setiap pelayanan yang dilakukan telah mengikuti prosedur yang jelas.
4. Hambatan yang ada saat pelayanan berlangsung baik dari internal yaitu kurangnya SDM dalam proses pelayanan serta adanya perputaran posisi yang menyebabkan perlu adanya adaptasi kembali terhadap pelayanan yang terjadi.
5. Mengenai kecepatan tanggapan terhadap keluhan pada dasarnya ketika para wajib pajak menyampaikan keluhan dapat dikatakan bahwa kurang cepatnya respon yang diberikan oleh pihak penyelenggara dikarenakan jangka waktu proses pengumpulan keluhan yang cukup lama sehingga membuat pemberian respon mengenai keluhan cukup lambat.

6. Untuk kejelasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan pada dasarnya sudah jelas dan juga cukup baik, namun informasi mengenai jangka waktu pelayanan tidak diberikan penjelasan mengenai hal tersebut.
7. Untuk kesederhanaan prosedur pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan dapat dikatakan tidak rumit ataupun berbelit – belit dalam artian cukup baik dikarenakan ada arahan yang diberikan oleh aparat sehingga membuat prosedur pelayanan terasa mudah, akan tetapi dalam prosedur pengelolaan keluhan tidak ada penjelasan mengenai prosedur pengelolaannya.
8. Pada dasarnya proses pelayanan sudah mendahulukan kepentingan para wajib pajak dikarenakan sesuai dengan aturan yang berlaku saat dilaksanakan pelayanan tersebut, akan tetapi prosedur dalam pengelolaan keluhan masih dikatakan belum mementingkan kepentingan para wajib pajak dikarenakan jangka waktu dari proses pengelolaan keluhan tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU:**

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Makmur. (2013). *Teori Manajemen Strategik dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Indonesia (edisi revisi)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*.

Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia

- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rasyid, R. (2000). *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Rohayatin, T. (2022). *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish (CV Budi Utama).
- Saputro, H. E. (2015, Juni). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 2(1).
- Selvi Rianti, Z. R. (2019, Juli). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419
- Siahaan, M. P. (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah edisi revisi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019, Agustus). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105-122
- Syafiie, I. K. (2014). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Wasistiono, P. (2017). *Perkembangan Ilmu Pemerintahan (Dari Klasik Sampai Kontemporer)*. Bandung: IPDN Press.
- Winarsih, R. &. (2018). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

#### JURNAL:

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021, Desember). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi

- Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 105-122.
- Cindi Dewi Fortuna, S. (2022, Juni). Analisis Pengaruh Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penghasilan Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus WPOP Pada KPP Pratama Bekasi Barat Periode 2016-1018). *JIMA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 02 No. 02.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021, Oktober). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11, No. 2, 163-174.
- Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022, Maret). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 8 No.1, 134-140.
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9 No. 2. doi:10.14710/jppmr.v9i2.27348
- Joko Susanto, Z. A. (2019, Agustus). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105-122.
- Lutfiana, I., & Silalahi, O. (2023, Juni). Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Temanggung. *Jurnal Enersia Publika*, 7, 72-84.
- Rusnendar, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pepajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Cimahi. *Sistem Informasi*

*Manajemen dan Keuangan dalam Industri 4.0*, 58-68.

Saiful Bahri, Y. D. (2018, September). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4 No. 2.

Sirait, N. D., & Surtikanti, S. (2021, Juni). TARIF PAJAK, TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Samsat Kota Cimahi). *JEMBA : Journal Of Economics, Management, Business, And Accounting*, 1 No. 1, 37-48.

#### WEBSITE:

Barat, B. P. (n.d.). *Makna & Filosofi*. Retrieved from BAPENDA JABAR:

[https://bapenda.jabarprov.go.id/filosofi-logo-bapenda-](https://bapenda.jabarprov.go.id/filosofi-logo-bapenda-jabar/)

[jabar/](https://bapenda.jabarprov.go.id/filosofi-logo-bapenda-jabar/)Cimahi, B. K. (2023). *STRUKTUR ORGANISASI*.

Retrieved from BAPPENDA Kota Cimahi:

<https://bappenda.cimahikota.go.id/hal-struktur>

[organisasi.html](https://bappenda.cimahikota.go.id/hal-struktur) Cimahi, P. K. (2022). *LKIP Kota Cimahi Tahun 2022*. Cimahi.

Cimahi, P. K. (2023, Juli 08). *Visi & Misi Tahun 2023 - 2026*.

Retrieved from [cimahikota.go.id](https://cimahikota.go.id/):

<https://cimahikota.go.id/halaman/visimisi>

#### DOKUMEN:

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Rertibusi Daerah.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang

Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang – Undang.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik  
Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik