

# KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO

Anastasia Devita Manossoh  
Femmy M.G. Tulusan  
Very Y. Londa

**ABSTRAK:** *In order to pay part of the people's wealth for the state, the question that often arises in the society is how the procedure of payment and supervision implementation, so that was born Law Republic of Indonesia Number 6 Year 1983 About General Provisions and Procedures Taxation and has been revised and changed into Law of the Republic of Indonesia Number 28 Year 2007. It is realized that there are still things that have not been accommodated so as to demand the need for improvement in line with socio-economic development and government policy. In addition, public expectations of the existence of increasingly capable and clean tax laws remain to be considered in various provisions. As with one of the government organizations, the organization in the Tax Office Pratama Manado City also requires a strong commitment and serious to be able to run a variety of services covering the field of taxation, one of the services making Taxpayer Identification Number (NPWP). Tax Office Pratama Manado city is also inseparable from the complicated problems, as seen when pre-survey conducted found some problems that still complicate the Tax Office Pratama Manado in providing services Taxpayer Identification Number (NPWP).*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pembuatan, Wajib Pajak*

## PENDAHULUAN

Dalam perkembangan dunia yang semakin modern, sebagaimana perlu diketahui semua organisasi ingin memperoleh keuntungan untuk mencapai tujuannya. Terutama dalam hal pemberian pelayanan yang menentukan tercapainya tujuan dari setiap organisasi tersebut. Instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya dituntut untuk meningkatkan pelayanan prima. Pihak pemerintah berkewajiban untuk memberikan hak mereka sebagai warga negara untuk memperoleh fasilitas umum sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dengan demikian, pemerintah harus mempunyai komitmen organisasi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang akan membuat nomor pokok wajib pajak sesuai standar dan ketentuan yang telah ditetapkan. Begitu juga sebaliknya, kewajiban dari wajib pajak yaitu untuk membayar dan melapor pajak sesuai ketentuan yang berlaku dan bertanggung jawab atas perpajakannya.

Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia.

Pemerintah dalam hal ini Direktorat 22Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan, dalam melaksanakan fungsinya tersebut.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi:
  - (a). Yang bersifat primer, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna atau klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya, adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
  - (b). Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik

yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna atau klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Dalam rangka membayar sebagian harta kekayaan rakyat untuk negara, pertanyaan yang sering timbul pada masyarakat yaitu bagaimana tata cara pelaksanaan pembayaran dan pengawasannya, sehingga lahirlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan telah direvisi dan diubah ke dalam Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. Disadari masih terdapat hal-hal yang belum terampung sehingga menuntut perlunya penyempurnaan sejalan dengan perkembangan sosial ekonomi dan kebijaksanaan pemerintah. Selain itu, harapan masyarakat terhadap adanya peraturan perpajakan yang makin mampu dan bersih tetap diperhatikan dalam berbagai ketentuan.

Seperti halnya dengan salah satu organisasi pemerintah yakni organisasi pada Kantor Pajak Pratama Kota Manado juga memerlukan komitmen yang kuat dan serius untuk dapat menjalankan berbagai pemberian pelayanan mencakup bidang perpajakan, salah satunya pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Kantor Pajak Pratama Kota Manado juga tak terlepas dari permasalahan yang membelit, seperti yang terlihat saat pra survey yang dilakukan ditemukan beberapa masalah yang masih membelit Kantor Pajak Pratama Manado dalam pemberian pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Beberapa masalah yang terjadi di Kantor Pajak Pratama Manado yaitu tidak tersedianya ruang informasi bagi masyarakat yang tidak terlalu paham terhadap mekanisme dan prosedur dalam pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang mengakibatkan masyarakat sering kebingungan dalam mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Masyarakat non pengusaha dan masyarakat yang tergolong pengusaha baru yang pertama kali mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tidak mempunyai informasi yang jelas

tentang mekanisme pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pajak Pratama Manado. Sedangkan Faktor penyebab lainnya yaitu, wajib pajak belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang belum maksimal dan kurangnya pegawai dibagian pembuatan Nomor pokok Wajib Pajak (NPWP) Peorangan, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Sebelum membahas mengenai definisi Kualitas Pelayanan Publik, terlebih dahulu akan diuraikan beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 adalah sebagai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lovelock dalam (Sinambela, 2006), mengatakan bahwa “ *service* adalah produk yang tidak merwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami “, artinya *service* merupakan produk yang tidak berwujud atau tidak berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Sedangkan Moenir dalam (Sinambela, 2006), menjelaskan “ Pelayanan Publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan orang lain”.

Kotler dalam Tjiptono dalam (Sinambela, 2006), mengatakan bahwa “ pelayanan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan suatu pihak ke pihak lain, yang dasarnya bersifat *intangible* ( tidak berwujud fisik ) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara (200) diartikan: “sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dan lingkungan

Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau layanan/melayani keperluan orang atau masyarakat serta organisasi lain yang memputai kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan masyarakat atau kepada penerima pelayanan.

Sehingga Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik. Reformasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas atau prima. Sehingga konsep dari pelayanan publik tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak**

Menurut Adriani dalam (Sari, 2016) mengatakan pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang tertuang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan menurut Smeets dalam (Sari, 2016) pajak-pajak adalah prestasi-prestasi kepada pemerintah yang tertuang melalui norma-norma umum yang ditetapkannya dan dapat juga dipaksakan tanpa adanya berbagai kontraprestasi terhadapnya, yang dapat ditunjukkan dalam hal-hal khusus (individual), dimaksudkan untuk menutup pengeluaran negara.

Mardismo (2010) mengatakan bahwa dalam rangka mencapai sasaran perpajakan yang ada di Indonesia hendaknya sistem perpajakan berlandaskan suatu prinsip atau norma-norma yang sudah mapan. Pohan (2015) dalam bukunya menuliskan dua prinsip utama yang merupakan prinsip fundamental agar tercapai sasaran perpajakan tersebut adalah “prinsip keadilan (*equity*)” dan “efisiensi ekonomik (*economic efficiency*)” sedang prinsip lainnya yang merupakan karakteristik yang esensial bagi setiap jenis pajak yang sempurna terlepas dari fungsi dan keperluannya. Secara lebih rinci keempat asa tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Azasequity/equality* (keadilan/kesamaan), asas ini menyangkut keadilan pendistribusian pajak dari berbagai kalangan yang mengandung arti bahwa setiap orang yang berada dalam keadaan yang sama harus dikenakan pajak yang sama.
2. *Azas certainty* (kepastian hukum), asas ini mengenai tidak terdapatnya kesenangan dan ketidakpastian berkenaan dengan utang pajak, yang mengandung pengertian bahwa pajak harus dibayar oleh masing-masing wajib pajak harus bersifat pasti jelas tidak bersifat sewenang-wenang.
3. *Azas convenience of payment* (saat saling tepat), asas ini menyangkut cara pembayaran pajak, yang mengandung pengertian bahwa pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu saat yang paling memudahkan dan menyenangkan bagi wajib pajak yang membayarnya.
4. *Azas economic of collection/efficiency* (asas hemat), dalam penyusunan undang-undang pajak sebaiknya dipertimbangkan biaya pengutan pajak yang harus realtif lebih kecil dibandingkan dengan penerimaan uang pajak yang masuk.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara

sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada studi kasus tentang kualitas pelayanan pembuatan nomor pokok wajib pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Manado, yang diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (Tangibles)
- b. Empati (Empathy)
- c. Reliabilitas (Reliability)
- d. Daya tanggap (Responsiveness)
- e. Jaminan (Assurance)

### **Informan Penelitian**

Dengan metode penelitian kualitatif maka dipilih sepuluh (10) informan yang dianggap memahami dan dapat memberikan informasi yang benar menyangkut fokus dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kepala Kantor Pajak Pratama Manado (1 orang informan)
2. Staf dan pegawai Kantor Pajak Pratama Manado (5 orang informan)
3. Masyarakat non pengusaha yang mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (2 orang informan)
4. Masyarakat sebagai pengusaha yang mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (2 orang informan)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang di kumpulkan secara langsung dari sumber utamanya dan Data sekunder yaitu data yang bersumber dari penelitian orang lain atau data berupa fakta atau tabel (Kantor). Menurut

Sugiyono dalam (Surjaweni,2014) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

1. Teknik wawancara. Menurut Esterber dalam dalam (Surjaweni, 2014) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
2. Teknik pengamatan/observasi. Menurut Sutrisno Hadi dalam dalam (Surjaweni, 2014) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
3. Teknik dokumentasi. Menurut Sugiyono dalam (Surjaweni, 2014) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif menurut Bognan dan Biklen dalam dalam (Surjaweni, 2014), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola dan menemukan apa yang penting dari apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat di ceritakan kepada orang lain.

Kegiatan analisis menurut Miles dan Huberman dalam (Surjaweni, 2014) terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu:

1. Reduksi Data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang di sajikan, kita melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus di lakukan lebih jauh menganalisis atautkah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang di dapat dari penyajian-penyajian tersebut.
3. Penarikan Kesimpulan yaitu makna-makna yang muncul dari data harus di uji kebenarannya, kekukuhannya dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

## PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Mengenai pengukuran kualitas, Tjiptono (2005 : 223) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang meliputi 5 (lima) dimensi. 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di antaranya sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (kepastian), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (keberwujudan), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Gasperz (1997 : 235-236) menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan *eksternal*. Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan perusahaan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan *eksternal*.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan *eksternal*.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan nomor pokok wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, maka

penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pembuatan NPWP di KPP Pratama Manado sudah baik karena standar pelayanannya sudah jelas. Dan karena telah ada jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado sudah sangat baik atau sangat tinggi. Hal ini ditunjang dengan keadaan wajib pajak yang selalu memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan memenuhi kewajiban secara material sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

#### SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. KPP Pratama Manado sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. KPP Pratama Manado perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada DJP Kanwil Sulut.

#### DAFTAR PUSTAKA

Griffin, R. W. 2014. *Management, 7th Edition ; Massachusetts ; Houghton. Mifflin Company.*

Kurnia, A. M., Sunuharyo, B. S., & Utami, H. N. 2013. "Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan

Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. ASKES (Persero), Cabang Boyolali)". Universitas Brawijaya, Volume 6 No. 1.

Mardismo. 2010. *Perpajakan ; Edisi Revisi.* Yogyakarta. Andi

\_\_\_\_\_. 2016. *Perpajakan ; Edisi Terbaru Dalam Pengantar Perpajakan.* Yogyakarta. Andi Yogyakarta

Natalie, A. J. and Meyer, J. P. 1990. "The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization". *Journal of Occupational Psychology.* No. 63. p.1-8

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 ; Tentang

Pelaksanaan UU Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009.

Pohan, C. A. 2015. *Manajemen Perpajakan ; Startegi Perencanaan Pajak dan Bisnis.* Jakarta. PT Gramedia Pustaka Umum.

Prabu, A. 2005. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya.* Vol. 3 No 6.

Robbins, S. P. and Judge. T. 2007. *Prilaku Organisasi.* Jakarta. Salemba 4

Sumarsan, T. 2013. Edisi Ketiga ; *Perpajakan Indonesia ; Pedoman Perjakan Yang Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.* Jakarta. PT Indeks.

\_\_\_\_\_. 2017. Edisi Kelima ; *Perpajakan Indonesia ; Pedoman Perpajakan Yang Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.* Jakarta. PT Indeks.

Sari, D. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan.* Bandung. PT Refika Aditama

Sinambela, L. P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta. Bumi Aksara.

- Surjadi, H. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Refika Aditama.
- Surjaweni, V. W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. PT Pustaka Baru.
- Sugiyono. 2005. “*Metode Penelitian Administrasi*”. Bandung: CV. Alfabeta
- Tim Books. 2015. *Perpajakan Indonesia ; Cermat Mentguasai Seluk-Beluk Perpajakan*. Yogyakarta. Andiyogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Manajemen Perpajakan ; Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta. Andiyogyakarta.
- Undang - Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007
- Yuwono. 2005. “*Psikologi Industri dan Organisasi*”. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.