

## **Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Manado**

*Michelly G. Lumintang<sup>1</sup>*

*Welly Waworundeng<sup>2</sup>*

*Donald K. Monintja<sup>3</sup>*

*Email Korespondensi: Misleg119@gmail.com*

### **Abstrak**

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado. Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pelayanan dalam hal perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan direktorat jendral pajak kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan aparatur pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhikewajiban perpajakannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian disimpulkan bahwa Dalam pemberian pelayanan, Pihak UPTD Samsat Kota Manado telah melakukan fungsi pelayanan berdasarkan dengan UU yang berlaku, begitu juga dalam pemeberian informasi, masyarakat diberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi yang membantu meyelesaikan masalah. 2) Kendala yang dihadapi oleh aparatur dan petugas UPTD Samsat Kota Manado masih terbilang kendala yang cukup ringan, karena sampai saat ini pihak

***Kata Kunci: Pelayanan, Pengaduan, Wajib Pajak, Samsat***

<sup>1</sup> *Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat*

<sup>2</sup> *Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat*

<sup>3</sup> *Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat*

*Sekretariat:*

*Gedung H6.2.2. Fispol Unsrat*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

## Pendahuluan

Salah satu wujud dari pelayanan public yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya. Ketika terjadi kesenjangan antara pengharapan dengan kenyataan yang terjadi. Kepuasan konsumen atau penerima pelayanan tentu saja bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Namun sebaliknya, jika yang penerima pelayanan tersebut tidak merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan tentunya akan mengakibatkan munculnya pengaduan atas pelayanan tersebut. Pengaduan muncul akibat adanya rasa ketidakpuasan penerima pelayanan dalam memperoleh pelayanan yang di inginkan, kegagalan organisasi untuk memenuhi keinginan penerima pelayanan, dan rendahnya respon pegawai atas keluhan. Terkait pengaduan yang muncul, penanganan pengaduan menjadi hal yang penting sebagai sarana memperbaiki kualitas kerja maupun pelayanan dalam sebuah organisasi.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, pemerintah tentu saja telah memperbaiki proses penyampaian pengaduan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat khususnya dalam menyampaikan pengaduannya. Penyapaian pengaduan saat ini dapat disampaikan baik secara online (melalui website pemerintah) maupun secara offline (pengaduan langsung) dimana masyarakat secara langsung mendatangi instansi yang dituju. Pengaduan secara online dinilai lebih mudah dalam menyampaikan dikarenakan hanya memerlukan pengetahuan dalam mengakses website pemerintah dalam menuliskan pengaduan. Sebaliknya pengaduan offline cenderung rumit, karena harus mendatangi instansi yang dituju dan mengikuti prosedur pelayanan pengaduan dalam instansi tersebut. Namun demikian, baik pengaduan online maupun offline sering diabaikan bahkan tidak ditindaklanjuti oleh yang memberikan pelayanan.

Faktanya, penanganan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah

masih jauh dari harapan masyarakat. Dari sekian banyak pengaduan yang dikeluhkan, hanya Sebagian pengaduan saja yang ditindaklanjuti secara serius serta mengikuti prosedur yang berlaku dari instansi tersebut. Pentingnya dalam mengorganisir keluhan (complaint) ataupun paduan karena pelanggan yang mengeluh adalah hal yang penting, karena mereka memberikan kesempatan kepada instansi dalam mengkoreksi atau meningkatkan pelayanan. Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan mesyarakat

Instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah UPTD Samsat Kota Manado dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak yang akan mengurus segala hal yang berhubungan dengan pajak. Terkait dengan Pelayanan Publik di UPTD Samsat Kota Manado, terdapat masalah yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanannya.

Berdasarkan hasil observasi awal dan juga berdasarkan informasi dari beberapa masyarakat, peneliti masih menemukan bahwa beberapa pengaduan tidak ditindaklanjuti secara serius, bahkan tidak diberikan pelayanan dikarenakan tidak ada pegawai yang memberikan pelayanan pengaduan di loket tersebut, pegawai yang bersangkutan jarang didapati berada di meja kerja (loket) sehingga membuat masyarakat harus menunggu lebih lama. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut penanganan pajak harus lebih diperhatikan oleh pihak pemberi jasa pelayanan publik. Pelayanan pengaduan wajib pajak yang diterima oleh UPTD Samsat Kota Manado khususnya bagian seksi pengaduan masyarakat adalah menjadi tanggung jawab untuk melakukan penanganan terhadap pengaduan yang diterima. Dengan meningkatkan pelayanan dan penanganan pengaduan yang baik di UPTD Samsat Kota Manado, maka secara tidak langsung dapat mengurangi pengaduan dari wajib pajak (masyarakat) kedepannya..

## Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang relevan yang berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan, diantaranya:

- 1) Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak Di UPTD Samsat Kota Manado, oleh Valencia Makaenas Florence D. J. Lengkong Very Y. Londa. Jurnal Administrasi Publik No. 101 Vol. VII 2021. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses bagaimana pelayanan pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teori yang digunakan berdasarkan prinsip-prinsip pengaduan yaitu Keterbukaan Menerima Pengaduan, Aksesibilitas, Kemampuan Bereaksi, Transparansi dan Bertanggung Jawab. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi data yang diperoleh dari berbagai sumber kemudian dianalisis menjadi satu kesimpulan dari proses penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik dilihat dari keterbukaan, kemudahan, kemampuan bereaksi, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan. Untuk lebih meningkatkan prinsip pelayanan pengaduan di UPTD Samsat Kota Manado, maka diharapkan untuk lebih melatih kemampuan dan komitmen setiap petugas dalam melayani agar masalah pengaduan semakin berkurang.
- 2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Oleh Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamandani Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 9 No. 1 (2020) Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tungadewi. Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat pada

umumnya. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, masyarakat dapat mengukur standar dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sebagai obyek kebijakan publik. Sehingga sebagai wujud dari penyelenggaraan Negara yang demokrasi, maka masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terhadap nilai (value) dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Lokasi yang dipilih untuk melihat obyektifitas masalah yang sedang diteliti di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui purposive sampling peneliti memilih tiga informan diantaranya, kasubag program dan pelaporan, kasubag umum dan kepegawaian dan masyarakat. Pengumpulan data penelitian menggunakan prinsip triangulasi teknik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, yang kemudian hasilnya akan diolah dan dianalisa sesuai dengan konsep yang sistematis yakni proses reduksi data (reduction), penyajian data (display) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data (verivication).

- 3) Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. Oleh Bambang Irawan. Jurnal Administrative Reform, Vol. 5 No. 1 ,Januari-Maret 2017. Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip-Unmul Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda serta mengidentifikasi hal – hal yang menjadi penghambat dari pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mekanisme penyaluran keluhan secara langsung atau tidak langsung yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda belum dilakukan secara optimal. Proses respon

# EKSEKUTIF

Volume 3 No. 2 Tahun 2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

atas pengaduan di kantor SAMSAT Kota Samarinda juga belum optimal dilakukan walaupun sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Sarana pengaduan sebagian besar sudah tersedia dan memadai namun sarana untuk pengaduan tidak langsung yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi belum tersedia.

- 4) Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan. Oleh Andi Ina Amilia, Amy Yayuk Sri Rahayu. : Jurnal Administrasi Publik, Desember 2020, Volume 6, Nomor 3. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Indonesia. Penelitian ini menganalisis manajemen pengaduan PINDU berdasarkan konsep best-practice manajemen pengaduan yang dikemukakan oleh Johnston dan Mehra (2002). Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa analisis dokumen, observasi dan wawancara. Penelitian ini menemukan bahwa PINDU telah mempraktikkan secara optimal satu dari dua belas karakteristik best-practice manajemen pengaduan yaitu adanya kombinasi penanganan pengaduan secara terpusat dan terdesentralisasi. Bila mengacu pada temuan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa PINDU masih dapat meningkatkan kinerjanya dengan mengoptimalkan penerapan sebelas best-practice manajemen pengaduan yang saat ini belum optimal dipraktikkan.
- 5) Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. Oleh Rendy Failen Sumigar, Marthen Kimbal, Josef Kairupan. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 1 No. 1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Untuk saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum

sekalipun masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan Aparatur Pemerintah akan semakin ditantang untuk mampu optimal dan dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. Teknik analisa data yang dipakai adalah teknik deskriptif kualitatif sesuai dengan data dan fakta dilapangan, dimaksudkan untuk mengkaji secara menyeluruh permasalahan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Bolmong dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty, dimana untuk dimensi yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya belum diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Karna masih adanya keterlambatan waktu pengurusan STNK yang tidak sesuai dengan jaminan waktu yang diberikan pegawai kepada pengguna layanan, dan dimensi emphaty yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai belum semuanya diterapkan, dan belum berjalan sesuai harapan masyarakat karna masih adanya pegawai yang mementingkan urusan pribadi, juga masih adanya ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan

## Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Adapun lokasi dalam penelitian ini akan berlangsung di kantor UPTD Samsat Kota Manado

Teknik Pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga kan mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain. Sugiyono (2016).

## Pembahasan

Pelayanan yang berfokus pada customer (masyarakat) tidak hanya dengan memperhatikan hal-hal apa saja yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat, namun juga memperhatikan dan memberikan perhatian pada keluhan (pengaduan) yang datang dari masyarakat. Keluhan merupakan pernyataan ketidakpuasan, apapun bentuknya (tertulis maupun lisan) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi atau dirasakan oleh para pengguna pelayanan tersebut. Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk upaya perbaikan dari kurangnya pelayanan yang diberikan dari pihak penyelenggara. UPTD Samsat Kota Manado sebagai salah satu kantor pelayanan publik di pemerintah daerah Kota Manado yang berkewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal yang berkaitan dengan pajak. Ketika pemberian pelayanan dinilai bermutu, maka dengan sendirinya akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Pada kenyataannya, masyarakat dalam hal ini sebagai penerima pelayanan adalah pihak yang paling tahu akan segala kebutuhannya.

Keluhan dari masyarakat sebenarnya bisa dijadikan umpan balik guna meningkatkan kualitas pelayanan bahwa dengan adanya keluhan merupakan suatu tantangan yang dapat diubah menjadi kesempatan untuk membuktikan kehandalan dan kecakapan dalam rangka mengubah kondisi ketidakpuasan menjadi kepuasan bahkan dapat dijadikan sebagai daya dorong

dalam memperbaiki kinerja personal maupun lembaga dalam menjalankan program kegiatan maupun produk yang dapat dirasakan dampaknya oleh masyarakat secara luas. Adanya keluhan dalam satu sisi merupakan alat kendali atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Namun pada sisi lain adalah suatu hal yang perlu diperhatikan, yang menjadikan keluhan sebagai suatu masalah yang perlu dicari solusinya. Penanganan terhadap munculnya keluhan harus ditanggapi secara rasional dan sebaiknya mengeliminir faktor emosional. Sesungguhnya apabila terjadi keluhan sulit untuk membedakan sifat dari yang dikeluhkan yang biasanya keluhan berupa masalah yang serius.

Sebagai penerima pelayanan, masyarakat tidak hanya mengetahui akan apa yang mereka butuhkan tetapi juga bagaimana kualitas pelayanannya. Termasuk juga kualitas pelayanan pengaduannya. Dalam hal ini masyarakat diberikan kebebasan dalam menyampaikan pendapatnya yang berupa keluhan/kritik apabila pelayanan public yang diterimanya tidak memuaskan. Tujuan utamanya yakni untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal ini, maka kepuasan masyarakat harus dijadikan indikator utama dalam manajemen pelayanan pemerintah atau penyelenggara pelayanan. Pengaduan atau komplain secara umum muncul terlihat oleh karena beberapa hal yang antara lain organisasi pelayanan gagal mewujudkan kinerja yang dijanjikan, pelayanan yang tidak efisien, pelayanan yang diberikan secara kasar atau tidak membantu, gagal menyampaikan info perubahan kepada pelanggan atau masyarakat, banyaknya pelayanan yang tertunda, ketidak-sopanan

/ketidak-ramahan aparat pelayanan. Menjadi penting untuk memperhatikan pengaduan dari masyarakat karena adanya keluhan dalam satu sisi merupakan alat kendali atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Namun juga sebagai suatu masalah yang perlu dicari solusinya.

Adapun rincian target perolehan pajak

# EKSEKUTIF

Volume 3 No. 2 Tahun 2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

Provinsi Sulut pada 2022 untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp389,573,892,397. Kemudian Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Rp300,724,821,266. Sementara hingga 13 Juli 2022 perolehan pajak PKB telah tercapai sebesar Rp213,050,048,017 dan BBNKB Rp157,225,647,850. Target ini diharapkan mampu untuk dipenuhi oleh UPTD PPD Samsat Kota Manado, salah satu cara untuk memenuhi target tersebut adalah memberikan keleluasaan dan kenyamanan bagi masyarakat, memberikan pelayanan optimal, memberikan pengertian yang mudah dipahami dan selalu mengutamakan kepuasan dari masyarakat.

Pelayanan yang diberikan harus optimal dan pasti masyarakat akan mulai tertarik dengan kewajibannya, apalagi jika UPTD Samsat memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat untuk menuntaskan kewajibannya, seperti apa caranya dan apa saja yang harus dipersiapkan. Kemudian tumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat disaat memberikan pelayanan, dengan itu masyarakat akan percaya bahwa mereka akan dibantu oleh para staf..

## Penutup

### Kesimpulan

- 1) Dalam pemberian pelayanan, Pihak UPTD Samsat Kota Manado telah melakukan fungsi pelayanan berdasarkan dengan UU yang berlaku, begitu juga dalam pemberian informasi, masyarakat diberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi yang membantu menyelesaikan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di UPTD Samsat Kota Manado dianggap baik oleh masyarakat karena mengedepankan keramahan dan kenyamanan daripada masyarakat, sehingga hal tersebutlah yang membuat masyarakat makin senang dan puas ketika datang menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak.
- 2) Kendala yang dihadapi oleh aparatur dan petugas UPTD Samsat Kota Manado masih terbilang kendala yang cukup ringan, karena sampai saat ini pihak UPTD

Samsat masih mampu menyelesaikan setiap permasalahan, kendala dan kritikan yang dilontarkan masyarakat. Dalam kelengkapan fasilitas guna menunjang pelayanan yang ada di UPTD Samsat, sampai saat ini terbilang lengkap meskipun ada beberapa yang harus diperbaharui atau ditambah, misalnya komputer yang nantinya akan mempercepat semua pekerjaan yang ada dalam proses pelayanan, kemudian untuk ruang tunggu harus ada penambahan tempat duduk agar supaya para pegawai pun tidak disibukan dengan mencari dan mengangkat tempat duduk untuk diduduki oleh masyarakat. Pada intinya pelayanan yang dilakukan oleh UPTD Samsat Kota Manado ini terbilang baik dan membuat masyarakat wajib pajak merasa dilayani dengan baik

### Saran

1. Kepada pihak pemerintah dan aparatur pegawai UPTD Samsat Kota Manado, sampai saat ini masih ada terlalu banyak masyarakat yang belum mengenal dan memahami tentang prosedur pembayaran pajak, bahkan ada yang tidak tahu bahwa mereka adalah wajib pajak. Untuk itu perlu dilakukan edukasi khusus kepada masyarakat untuk pengenalan terhadap pajak, apa saja yang menjadi kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Membuat masyarakat mengerti merupakan awal yang lebih baik untuk memajukan UPTD Samsat ini. Kemudian dalam hal pemberian pelayanan, ada banyak masyarakat yang ingin dihormati maka dari itu menurut peneliti pegawai UPTD Samsat harus menyamaratakan pelayanan yang ada jangan sampai dianggap berat sebelah.
2. Untuk masyarakat dalam hal membayar kewajiban sebagai warga negara, masyarakat memang sepenuhnya harus didedikasi, dilayani dan dibantu dalam penyelesaian suatu masalah. Masyarakat tentu diberikan kebebasan untuk memberikan pendapat, kritik dan meminta bantuan kepada petugas untuk menyelesaikan suatu masalah, atau mungkin ada hal yang tidak diketahui maka gunakanlah kesempatan tersebut

# EKSEKUTIF

Volume 3 No. 2 Tahun 2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

untuk mencari tahu hal-hal seputar wajib pajak, sehingga masyarakat bisa menilai dengan objektif seperti apa keadaan pemberian pelayanan UPTD Samsat Kota Manado.

## Daftar Pustaka

- Abdul, Rahman. 2010. Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak:Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan. Bandung: Nuansa.
- Ahmad Susanto. 2013. Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar. Jakarta.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Diana, Sari. (2013). Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: Refika Aditama
- Fanar Syukri, Agus. 2009. Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4). Bantul: Kreasi Kencana
- Fitriandi, Primandita, dkk., 2018: Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap. Jakarta: Salemba Empat.
- Harbani, Pasolong.2011. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta Harbani, Pasolong.2013.Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Haryadi, hendi. (2009). Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf. Jakarta Selatan : Transmedia Pustaka.
- Hutasoit C.S. 2011. Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi. Jakarta: MagnaScript Publishing.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Mardiasmo. 2011. "Perpajakan Edisi Revisi". Yogyakarta: Andi
- Moenir A. S, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Bumi Aksara : Jakarta.
- Moenir, A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Bumi Aksara,
- Jakarta
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. 2016. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi. Bandung: Alfabeta Prenada Media Group.
- Pasalong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta Pasalong, Harbani. (2014). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta Prasetyono. (2012). Buku Pintar ASI Eksklusif. Yogya : Diva Press
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. Manejemen Pelayanan. Yogyakarta: 171 Pustaka Pelajar
- Santosa, Pandji. 2009. Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace.
- Sedarmayanti, M.Pd,. APU. 2009, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Sondang P. Siagian. 2009. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Siagian. Sondang P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara. Jakarta.
- Simanjuntak, T, MS, 2008. Pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Makalah yang disampaikan pada Workshop kajian penyusunan Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik, Bogor: Juli Refika Asitama: bandung.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal,Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Timotius, K. 2017. Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Andi
- Wahono, Sugeng.(2012). Mengurus Pajak Itu Mudah. PT.

# EKSEKUTIF

Volume 3 No. 2 Tahun 2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

Elex Media Komputindo.Jakarta.

Umum.

Waluyo. (2011). Perpajakan Indonesia. Buku  
1. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat.  
Jakarta.

Sumber Lain :

BAPPENAS, 2010

Kamus Bahasa Indonesia, 2008 Undang-  
Undang Nomor 6 Tahun 1983

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009

Jurnal :

Valencia Makaenas Florence D. J. Lengkong  
Very Y. Londa, 2021. Pelayanan  
Pengaduan Wajib Pajak Di UPTD  
Samsat Kota Manado, Jurnal  
Administrasi Publik No. 101 Vol. VII  
2021. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sam Ratulangi.

Oktaviane Lidya Winerungan, 2013.  
Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan  
Fiskus Dan Sanksi Perpajakan  
Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP  
Manado dan KPP Bitung. Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis, Jurusan  
Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi  
Manado. Jurnal Emba  
Vol.1No.3September 2013

Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati  
Setiamandani, 2020. Pengelolaan  
Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Publik. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik.Vol. 9 No. 1. Program Studi  
Ilmu Administrasi Publik, Universitas  
Tribhuwana Tungadewi.

Bambang Irawan, 2017. Analisis  
Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat  
Di Kantor Samsat Kota Samarinda.  
Jurnal Administrative Reform, Vol. 5  
No. 1

Januari-Maret 2017. Program Magister Ilmu  
Administrasi Negara Fisip- Unmul  
Samarinda

Andi Irna Amilia, Amy Yayuk, Sri Rahayu,  
2020. Pusat Pelayanan Informasi dan  
Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang  
Dalam Perspektif Best-Practice  
Manajemen Pengaduan. : Jurnal  
Administrasi Publik, Desember 2020,  
Volume 6, Nomor 3. Fakultas Ilmu  
Administrasi, Universitas Indonesia,  
IndonesiaSelatankab.go.idPemilihan