

**PENGARUH KINERJA BIROKRASI TERHADAP KEPATUHAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu
Atap Penajam Paser Utara)**

JURNAL ILMIAH

Disusun oleh :

**Mayong Adipati Nagara
1250 2010 7111 062**



**JURUSAN ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

LEMBAR PENGESAHAN PENULISAN ARTIKEL JURNAL

Artikel Jurnal dengan judul :

**PENGARUH KINERJA BIROKRASI TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)**

Yang disusun oleh :

Nama : Mayong Adipati Nagara
NIM : 1250 2010 7111 062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : S1 Ilmu Ekonomi

Bahwa artikel Jurnal tersebut dibuat sebagai *persyaratan ujian skripsi* yang dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 01 Agustus 2017

Malang, 01 Agustus 2017

Dosen Pembimbing,

Dr. Moh. Khusaini,SE.,M.SI.,MA

NIP. 19710111 199802 1 001

“Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)”

Mayong Adipati Nagara

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
mail: mayongadipati@gmail.com

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam Negeri. Besar maupun kecil pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri itu sendiri, baik dalam membiayai pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja birokrasi terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *quantitative research*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden dengan metode *probability sampling* melalui Teknik *purposive sampling*. Metode analisis menggunakan analisis regresi berganda dengan *software SPSS 17*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Birokrasi yang terdiri dari 4 variabel, yaitu : Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor sedangkan Responsibilitas menghasilkan hubungan yang tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

Kata Kunci : Kinerja Birokrasi, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, Kepatuhan Pajak

A.PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi suatu negara sangat ditunjang oleh indikator tabungan dan investasi domestik yang digunakan untuk menentukan tingkat pertumbuhan, pembangunan ekonomi suatu negara dan pajak dari negara tersebut yang dikelola, diawasi dan dievaluasi oleh birokrasi. Penilaian kelayakan pelaksanaan birokrasi yang diterapkan di negara maju dan negara berkembang dapat terlihat dari ketersediaan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakatnya seperti pengadaan barang dan jasa terutama dalam bidang transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi, perpajakan dan penyediaan pendidikan.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan sosial dan ekonomi suatu negara serta masyarakatnya. Penerimaan pajak memiliki peran yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri, tuntutan akan peningkatan penerimaan negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara optimal. Dalam birokrasi ini terdapat kinerja birokrasi yang terdiri dari konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektifitas dari pelayanan lalu, kualitas pelayanan yang cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi fisik, responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam Negeri. Besar maupun kecil pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri itu sendiri, baik dalam membiayai pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin negara.

Pajak terdiri dari dua, pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah dan pembangunan daerah. Pasal 2 UU Nomer 28 Tahun 2009 mengenai pajak dan retribusi daerah terdapat 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok, dari jenis diatas salah satunya merupakan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu penerimaan provinsi dalam membiayai pembangunan daerah provinsi. Undang – undang No 28 Tahun 2009 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah, pemerintah pusat mengalihkan beberapa pajak yang semula ditarik oleh pusat menjadi pajak daerah. Lalu, terdapat peluasan basis pajak yang sudah ada, kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diperluas hingga mencakup kendaraan. (www.djpk.depkeu.go.id)

Penajam Paser Utara mengalami kemajuan ekonomi yang cukup stabil meskipun pertumbuhan ekonomi Kalimantan Timur sedang tidak baik (min) hal ini tidak berpengaruh terhadap Penajam Paser Utara karena penurunan pertumbuhan ekonomi di Kaltim dipengaruhi oleh turunnya pasar pertambangan batu bara, batu gunung, dll. Hal ini dapat diatasi oleh Penajam Paser Utara dengan cara menggenjot sektor pertanian, kehutanan, dan perikanan, serta industri pengolahan. Maka dari itu penjualan kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang menjadi banyaknya pendatang dan pekerja dari luar Penajam Paser Utara masuk sehingga banyak yang membutuhkan kendaraan bermotor hal ini yang menjadikan peneliti tertarik meneliti di Kabupaten Penajam Paser Utara (www.bpsppu.co.id).

Paparan diatas merupakan penjelasan mengenai birokrasi beserta kinerja birokrasi dan kepatuhan pajak. Berdasarkan keseluruhan uraian diatas fakta maupun teori sebelumnya maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)”.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Pajak.

Kondisi perpajakan di Indonesia saat ini yang mengharuskan pemerintah pusat ataupun daerah harus berpikir luas guna menarik minat masyarakat atau menyadarkan kewajiban di tiap masyarakat untuk peduli akan pajak yang harus mereka tanggung. Pengertian kepatuhan secara sederhana adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan pengertian kepatuhan yang lebih komprehensif adalah bagaimana sikap pembayar pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012).

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut (Rahayu,2010) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

- 1) Kewajiban wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
- 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 dalam Devano dan Rahayu (2006), menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara ”.

Kinerja Birokrasi.

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pegawai negeri sipil sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius. Tujuan tidaklah bisa dicapai hanya oleh pimpinan atau pendiri organisasi saja akan tetapi pasti membutuhkan dukungan dan partisipasi orang lain atau pegawai. Ketika pegawai direkrut sudah tentu diberikan tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan (Parmenter,2010).

Menurut Dwiyanto (2010), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

- a) **Produktivitas**
Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
- b) **Kualitas layanan**
Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena kekecewaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
- c) **Responsivitas**
Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
- d) **Responsibilitas**
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.

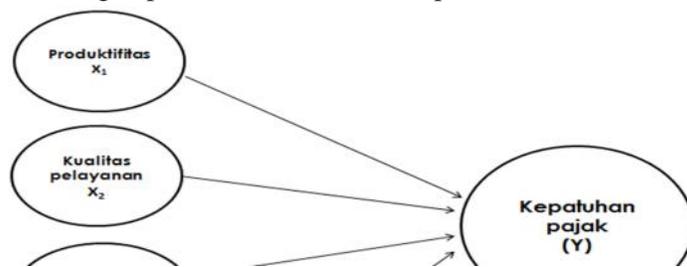
Hubungan Kinerja Birokrasi dengan Kepatuhan Pajak

Birokrasi merupakan tangan kanan pemerintah untuk menstabilkan, mengawasi, memperbaiki apa saja yang kurang atau belum tepat sasaran dari target kerja pemerintah dalam hal ini ekonomi, melalui birokrasi pemerintah dapat mengontrol atau mendongkrak laju pertumbuhan ekonomi melalui pajak yang di tangguhkan kepada masyarakat dan tugas besar pemerintah atau birokrasi dalam menyadarkan masyarakat akan pentingnya melakukan wajib pajak ialah dengan selalu memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, memberikan hasil yang nyata atas apa yang telah di berikan dari masyarakat kepada pemerintah melalui pajak tersebut. Memperbaiki pelayanan, menunjukkan hasil yang nyata, mengayomi pelayanan terhadap masyarakat termasuk dalam kinerja birokrasi, bilamana kinerja birokrasi baik maka masyarakat yang menyadari hal itu tidak akan segan untuk membayar pajak, karena masyarakat yang memiliki tanggungan wajib pajak merasa apa yang mereka berikan atau mereka tangguhkan sebanding dengan apa yang pemerintah berikan kembali kepada masyarakat (Kurnia,2012).

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Kerangka Pemikiran

Masalah yang di angkat oleh peneliti adalah pengaruh kinerja birokrasi terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara. Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan, maka kerangka pemikiran teoritis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :



sumber : data primer 2017

- H1 Produktifitas (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)
- H2 Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)
- H3 Responsivitas (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)
- H4 Responsibilitas (X4) berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)

C. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kabupaten Penajam Paser Utara, Populasi dari penelitian ini yaitu masyarakat yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Penajam Paser Utara, memiliki kendaraan bermotor, wanita/pria, masa berlaku SIM (Surat Izin Mengemudi) aktif. Jumlah populasi digolongkan kedalam infinite population Karena jumlah keseluruhan dari wajib pajak tidak diketahui

Pengambilan sampel mengikuti saran-saran mengenai ukuran sampel yang dikemukakan oleh Hair jika jumlah indikator dikali 5 sampai dengan 10 dan peneliti mengambil jumlah sebanyak 160 karena jumlah indikator yang digunakan ialah 16. Dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dimana bentuk dari hubungan fungsional yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

- X₁ : Produktivitas
- X₂ : Kualitas Pelayanan
- X₃ : Responsivitas
- X₄ : Responsibilitas
- Y : Kepatuhan Pajak

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Prediktor	Coefficients	SE Coefficients	t _{hitung}	Sig.t	Keterangan
(Constant)	2,314	1,188	1,948	0,053	Tidak Signifikan

Produktivitas	0,138	0,058	2,383	0,018	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,284	0,067	4,258	0,000	Signifikan
Responsivitas	0,313	0,075	4,207	0,000	Signifikan
Responsibilitas	0,064	0,061	1,040	0,300	Tidak Signifikan
Standard Error of Estimate	= 1,465				
R Square	= 0,358				
Adjusted R Square	= 0,342				
F _{hitung}	= 21,649				
Sig.F	= 0,000				

Sumber: Data Primer diolah 2017

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai F_{hitung} sebesar 21,649 lebih besar dari nilai $F_{tabel(4;155)}$ sebesar 2,43 serta nilai nilai sig. F $(0,000) < = 0,05$. Artinya, pengaruh produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas terhadap kepatuhan pajak.
2. Nilai t_{hitung} pada produktivitas (X_1) sebesar 2,383 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,975 serta nilai sig. t $(0,018) < = 0,05$. Artinya, pengaruh produktivitas terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel produktivitas terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, koefisien regresi variabel produktivitas sebesar 0,138 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel produktivitas dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang searah. Artinya, apabila produktivitas baik maka akan terjadi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dari masyarakat di Penajam Paser Utara.
3. Nilai t_{hitung} pada kualitas pelayanan (X_2) sebesar 4,258 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,975 serta nilai nilai sig. t $(0,000) < = 0,05$. Artinya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,284 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang searah. Artinya, apabila kualitas pelayanan baik maka akan terjadi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dari masyarakat di Penajam Paser Utara.
4. Nilai t_{hitung} pada responsivitas (X_3) sebesar 4,207 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,975 serta nilai nilai sig. t $(0,000) < = 0,05$. Artinya, pengaruh responsivitas terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel responsivitas terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, koefisien regresi variabel responsivitas sebesar 0,313 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel responsivitas dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang searah. Artinya, apabila responsivitas baik maka akan terjadi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dari masyarakat di Penajam Paser Utara.

5. Nilai t_{hitung} pada responsibilitas (X_4) sebesar 1,040 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,975 serta nilai nilai sig. $t(0,300) > = 0,05$. Artinya, pengaruh responsibilitas terhadap kepatuhan pajak adalah tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel responsibilitas terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, koefisien regresi variabel responsibilitas sebesar 0,064 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel responsibilitas dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang searah. Artinya, apabila responsibilitas baik maka akan terjadi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dari masyarakat di Penajam Paser Utara.
 6. Coefficients (Constant) Kepatuhan pajak tanpa adanya pengaruh faktor lain sebesar 2,314.
 7. Coefficients (Produktivitas) Setiap penambahan 1 satuan faktor kepribadian produktivitas maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,138 dengan asumsi pengaruh faktor lain dianggap konstan atau sama dengan 0.
 8. Coefficients (Kualitas Pelayanan) Setiap penambahan 1 satuan faktor kepribadian kualitas pelayanan maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,284 dengan asumsi pengaruh faktor lain dianggap konstan atau sama dengan 0.
 9. Coefficients (Responsivitas) Setiap penambahan 1 satuan faktor kepribadian responsivitas maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,313 dengan asumsi pengaruh faktor lain dianggap konstan atau sama dengan 0.
- Coefficients (Responsibilitas) Setiap penambahan 1 satuan faktor kepribadian responsibilitas maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,064 dengan asumsi pengaruh faktor lain dianggap konstan atau sama dengan 0.

E.KESIMPULAN dan SARAN

Kesimpulan

Dalam Penelitian ini variable bebas yang digunakan adalah Produktivitas (X_1), Kualitas pelayanan(X_2), Responsivitas(X_3), dan Responsibilitas(X_4), sedangkan variable terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Pajak(Y).

Berikut ini merupakan hasil penelitian yang telah dilaksanakan :

1. Produktivitas berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Yang artinya produktivitas mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Penajam Paser Utara untuk membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Yang artinya kualitas pelayanan mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Penajam Paser Utara untuk membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.
3. Responsivitas yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Yang artinya responsivitas memiliki peran besar dalam mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Penajam Paser Utara untuk membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.
4. Responsibilitas tidak berpengaruh besar terhadap kepatuhan pajak. Yang artinya responsibilitas tidak memiliki peran besar dalam mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Penajam Paser Utara untuk membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di tarik dari analisis data di atas secara keseluruhan sudah sangat baik, penulis mencoba memberikan sedikit saran agar SAMSAT Penajam Paser Utara dapat meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi, yaitu :

1. Penting bagi SAMSAT Penajam Paser Utara untuk mempertahankan atau meningkatkan produktifitas kinerjanya agar lebih meyakinkan masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor
2. Menjaga atau memperbaharui sarana dan prasarana yang ada dilapangan agar memberikan kenyamanan dan memudahkan masyarakat wajib pajak yang ingin membayarkan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.

3. Meskipun dinilai dengan sangat baik diharapkan SAMSAT Penajam Paser Utara tetap dapat meningkatkan responsivitas terhadap keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang di sediakan oleh SAMSAT Penajam Paser Utara karena dengan meningkatnya responsivitas SAMSAT Penajam Paser Utara masyarakat wajib pajak akan merasa bahwa setiap keluhannya di tanggap dengan baik sehingga terjadi kemajuan atau perbaikan dari SAMSAT Penajam Paser Utara sendiri.
4. Dikarenakan responsibilitas sulit dijangkau atau dinilai oleh masyarakat diharapkan SAMSAT Penajam Paser Utara tetap wajib menjaga kejujuran dan profesionalisme pelayanan terhadap masyarakat wajib pajak. Melayani masyarakat wajib pajak dengan sesuai prosedur dan peraturan yang ada maka masyarakat wajib pajak merasa dihargai dan nyaman untuk membayarkan pajak kendaraan motornya di SAMSAT Penajam Paser Utara.
5. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2010, Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. UGM Press, Yogyakarta.
- Kurnia Rahayu, Siti. 2010 .PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kurniati, Y. I. 2012. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Jakarta.
- Parmenter, D., 2010, Key Performance Indicators, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Depok: Raih Asa Sukses
- www.djpk.depkeu.go.id. Yang di akses pada tanggal 3 Desember 2016.
- www.bpsppu.co.id Yang di akses pada tanggal 4 agustus 2017.