

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdurahman, Arifin. 2003. *Human Relations untuk manajemen*. Jakarta: Ichtiar Baru.
- Abdurracman, Oemi. 2000. *Dasar-dasar Publik Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Affendy, Ucyana, Onong. 2000. *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung: Mandar Maju.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yawasan Kawula Indonesia.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2001. *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Bimbingan Menulis Skripsi-Thesis*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan UGM.
- Handoko, Hani T. 1999. *Manajemen*. Jogjakarta: BPFE. Jakarta : Gunung Agung.
- Juhana W. 2001. *Pelayanan Prima*. Bandung: Armico.
- Marzuki. 2000. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2001. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3S.
- Stoner A.F. James. 1994. *Manajemen*. Jakarta: Intermedia.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Supriatna. 2002. *Pelayanan Masyarakat*, Jogjakarta: BPFE.
- Surakhmad, Winarno. 2000. *Metode Penelitian Ilmiah Dasar-dasar Penelitian Teknik*, Bandung: Alumni.

Jurnal :

- Amri H., Syahfitri I D., 2020, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Buleleng Bali.
- Ananda, P.R.D., Kumadji, S., dan Husaini, A., 2015, Hubungan Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Apriyani Chintya P., 2020, Pengaruh Tarif Pajak, Metode Pembayaran, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PKB di Kabupaten Bandung Barat.
- Cahyadi, I.M.W dan Jati,I.K., 2015, Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajaka berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
- Cahyadi, I.M.W dan Jati,I.K., 2015, Hubungan Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
- Farandy R.M., 2018, Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Modernisasi Sistem Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Pekalongan.
- Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono, Jurnal Efektivitas Pelayanan aparatur SAMSAT Kota Batu (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Batu) Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang.
- N.A. Dwi Putri, 2018, Efektivitas layanan SAMSAT di Kota Tanjung Pinang yang telah dilakukan.
- Renaldy, 2018, Efektivitas Pelayanan SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari.

Undang-undang dan Dokumen :

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.

LAN RI, 1997. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.

Kepada Yth,

Bapak/ Ibu /Sdr Wajib Pajak

Di

Tempat

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr, untuk dapat mengisi angket ini dengan maksud dan tujuan untuk mengumpulkan data – data tentang pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Hasil angket ini penulis perlukan untuk menyusun sebuah tulisan ilmiah sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (UNISMA) Bekasi.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr, penulis haturkan banyak terima kasih.

Jakarta, 8 Juli 2024



Penulis,

PERTANYAAN ANGKET

Petunjuk :

1. Dimohon dengan hormat pada angket ini Bapak/Ibu, tidak mencantumkan nama dan identitas.
2. Pengisian angket ini Bapak/ Ibu cukup melingkari abjad dimuka, kemungkinan – kemungkinan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu.
3. Bila kemungkinan jawaban yang tersedia tidak sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu, saya persilahkan menulis pada kolom yang disediakan.

Pertanyaan- pertanyaan

1. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dilakukan tidak emosional ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
2. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta apakah pegawai melakukannya dengan keikhlasan dan kesungguhan ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
3. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta pegawai yang melakukan pelayanan sesuai dengan kewenangan yang dimiliki ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang

- d. Tidak pernah
4. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah pengetahuan dan pengalaman pegawai dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta menunjang dalam pelaksanaannya ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
 5. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah tingkat pemahaman para pegawai dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta menunjang dalam pelaksanaannya ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
 6. Dilihat dari kepatuhan/disiplin pegawai, menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta memiliki tingkat kepatuhan/disiplin yang cukup tinggi ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
 7. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta system dan mekanisme diperhatikan dalam pelaksanaannya ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
 8. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah prosedur dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta diperhatikan oleh pegawai
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
 9. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT

Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dilakukan dengan menggunakan metode yang ada ?

- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
10. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah kebutuhan pokok seperti gaji/upah pegawai telah sesuai dengan tugasnya dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
11. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta mendapat penghasilan tambahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pokok ?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
12. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta kemampuan teknik telah dikuasai pegawai ?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
13. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah tingkat kemampuan manusiawi dalam arti menciptakan suasana harmonis terdapat dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
14. Menurut Pendapat Bapak/Ibu apakah tingkat kemampuan konsepsi seperti pengarahan-pengarahan dimiliki oleh pegawai dalam pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta?
- a. Selalu
 - b. Sering

- c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
15. Menurut Pendapat Bapak/Ibu dalam rangka menunjang aktivitas kerja khususnya yang terkait dengan pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, apakah sarana kerja terpenuhi ?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
16. Menurut Pendapat Bapak/Ibu berkaitan dengan pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, apakah fasilitas pelayanan yang menunjang terpenuhi ?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK KEPALA KANTOR SAMSAT WILAYAH
JAKARTA TIMUR BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI DKI JAKARTA**

1. Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor kesadaran yaitu tidak emosional, penuh keikhlasan dan kesungguhan?
2. Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor aturan yaitu melaksanakan tugas sesuai kewenangan, mempunyai pengetahuan dan pengalaman, mengerti aturan dan disiplin yang baik?
3. Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor organisasi yaitu memperhatikan system kerja, prosedur dan metode?
4. Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor pendapatan yaitu terpenuhinya kebutuhan pokok dan kebutuhantambahan?
5. Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor kemampuan dan ketrampilan yaitu memiliki kemampuan teknik, manusiawi dan membuat konsep?
6. Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor sarana prasarana yaitu terpenuhinya sarana kerja dan prasarana kerja?
7. Menurut Bapak apakah ada hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, kemudian bagaimana Bapak mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN KEPALA KANTOR
SAMSAT WILAYAH JAKARTA TIMUR BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA**

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor kesadaran yaitu tidak emosional, penuh keikhlasan dan kesungguhan ?

Jawaban : factor kesadaran telah ada dalam setiap pegawai pelayanan, baik tidak emosional maupun sikap tidak ikhlas tidak ditunjukkan para pegawai ketika member pelayanan, namun kadangkala pegawai lupa akibat persoalan dirubah yang mengakibatkan factor kesadaran ini belum sepenuhnya dilaksanakan.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor aturan yaitu melaksanakan tugas sesuai kewenangan, mempunyai pengetahuan dan pengalaman, mengerti aturan dan disiplin yang baik ?

Jawaban : Faktor aturan yang terdiri dari kesesuaian tugas dan kewenangan, pengetahuan yang menunjang, tingkat pemahaman petugas dan kepatuhan dan disiplin petugas bisa dilaksanakan oleh petugas pelayanan. Saya selalu memerintahkan kepada petugas untuk mempelajari aturan sebelum bertugas sehingga terjadi kessuaian antara tugas dan wewenang, disamping itu saya selalu menguji tingkat pemahaman petugas terhadap aturan dan mengntrol apakah petugas patuh untuk melaksanakan, selain itu saya juga memberikan pelatihan-pelatihan kepada petugas agar tingkat pemahaman petugas terhadap aturan semakin baik, disamping itu saya juga menerapkan sangsi bagi pegawai yang tidak patuh dan tidak disiplin dalam bekerja.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor organisasi yaitu memperhatikan system kerja, prosedur dan metode ?

Jawaban : Pegawai kami dalam pelayanan pembayaran pajak selalu berdasarkan factor organisasi yaitu memperhatikan mekanisme kerja, menggunakan prosedur dan menggunakan metode yang telah ditetapkan.

Pertanyaan : Pegawai kami dalam pelayanan pembayaran pajak selalu berdasarkan factor organisasi yaitu memperhatikan mekanisme kerja, menggunakan prosedur dan menggunakan metode yang telah ditetapkan. ?

Jawaban : pendapatan para pegawai Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta ada dua yaitu gaji sebagai pegawai negeri sipil dan honor bagi pegawai kontrak daerah serta insentif berupa uang pungut(UP), dengan dua sumber pendapatan tersebut pegawai umumnya bisa memenuhi kebutuhan pokok dan tambahan bagi keluarganya.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, apakah pegawai Bapak melaksanakannya berdasarkan factor kemampuan dan ketrampilan yaitu memiliki kemampuan teknik, manusiawi dan membuat konsep ?

Jawaban : dalam menjalankan tugasnya para pegawai dibekali dengan faaktor kemampuan dan ketrampilan yaitu kemampuan teknik, manusiawi dan kemampuan konsensi. Untuk meningkatkan kemampuan tersebut saya selaku pimpinan secara periodic mengirim para pegawai untuk mengikuti pendidikan tambahan berupa kursus-kursus singkat secara bergiliran.

Pertanyaan : dalam menjalankan tugasnya para pegawai dibekali dengan faaktor kemampuan dan ketrampilan yaitu kemampuan teknik, manusiawi dan kemampuan

konsensi. Untuk meningkatkan kemampuan tersebut saya selaku pimpinan secara periodic mengirim para pegawai untuk mengikuti pendidikan tambahan berupa kursus-kursus singkat secara bergiliran ?

Jawaban : dalam menjalankan tugasnya para pegawai dibekali dengan faktor kemampuan dan ketrampilan yaitu kemampuan teknik, manusiawi dan kemampuan konsensi. Untuk meningkatkan kemampuan tersebut saya selaku pimpinan secara periodic mengirim para pegawai untuk mengikuti pendidikan tambahan berupa kursus-kursus singkat secara bergiliran.

Pertanyaan : Menurut Bapak apakah ada hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda empat, kemudian bagaimana Bapak mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?

Jawaban : terdapat pula beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembayaran pajak , yakni : Kurang memadainya ruang/tempat pelayanan administrasi pembayaran pajak, Kurangnya sarana pendukung pelayanan administrasi pelayanan pembayaran pajak, Terbatasnya jumlah personil yang bertanggung jawab atau terlibat dalam pelayanan pembayaran pajak dan Kurangnya kesadaran para pegawai yang menangani masalah administrasi pembayaran pajak untuk selalu berkoordinasi dengan pegawai instansi lain. Sedangkan dalam mengatasi hambatan yang ditemui, terdapat beberapa upaya sebagai berikut: dilakukan penataan sedemikian rupa, dengan akses langsung ke meja pelayanan, serta. penyediaan bangku/kursi tunggu bagi yang membutuhkan pelayanan, diupayakan penggunaan peralatan yang tersedia, secara maksimal dengan penataan dan perawatan secara intensif, Optimalisasi waktu pelayanan hingga sore serta, adanya upaya pemberdayaan para, pelajar yang melakukan praktek kerja lapangan pada Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dan dilakukan kunjungan ke unit kerja terkait, tetapi pada saat intensitas pelayanan. agak sedikit rendah.