

Pengaruh Proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Serang

Alvina Novanka^{1*}, Munawaroh Munawaroh²

^{1,2} Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email : alvinan2111@gmail.com¹, madinahalmunawaroh01@gmail.com²

Alamat : Jl. Raya Serang-Jakarta, KM. 03 No. 1B, Penancangan, Kec Cipocok Jaya, Kota Serang, Bnaten, 42124

Korespondensi penulis : alvinan2111@gmail.com *

Abstract, *This study looks at service quality. that affects community satisfaction in paying motor vehicle tax at Serang City Samsat. Quality factors include overall, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. This study's objective is to look into the ways that the public. This This study's goal is to investigate public perceptions regarding caliber of services rendered by Samsat and provide suggestions for improvement. According to various sources, good public services must meet people's needs and provide a satisfying experience, but taxpayers can become dissatisfied with problems such as complicated procedures and long time.*

Keywords : *Quality of Service, Public Satisfaction, Motor Vehicle Tax, Samsat, City of Serang*

Abstrak, Pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan masyarakat Pembayaran pajak kendaraan menggunakan Samsat Kota Serang. dibahas dalam penelitian ini. Kepuasan pelayanan masyarakat ditentukan oleh kualitas, seperti keseluruhan, bukti fisik dari pelayanan publik yang baik, seperti responsif, aman, empati, dan empati. harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pengalaman yang memuaskan, menurut berbagai sumber. Namun, wajib pajak dapat menjadi tidak puas dengan masalah pelayanan pajak seperti prosedur yang rumit dan waktu yang mencukupi..Tujuan dari studi ini adalah untuk memahami bagaimana masyarakat melihat tingkat layanan yang ditawarkan oleh samsat dan memberikan saran untuk perbaikan.

Kata Kunci : Pelayanan Berkualitas Tinggi, Kepuasan Pelanggan, Pajak Kendara Bermotor, Samsat, Kota Serang

1. LATAR BELAKANG

Menurut (Sadu Wasisistiono, 2015) "Pelayanan adalah usaha yang membantu orang lain untuk mengerti apa yang dibutuhkan orang lain", kata Kamus Besar Bahasa Indonesia. Namun, Oxford (2000) mendefinisikan jasa sebagai "A system designed to deliver essential services to society, managed by either government or private business entities". Akibatnya, pelayanan berperan sebagai sebuah sistem yang menyediakan semua kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan pokok. Gronross memiliki pendapat yang hampir sama tentang apa itu pelayanan. Dia menyatakan bahwa "Pelayanan dapat diartikan sebagai sekumpulan tindakan yang tidak terlihat dan tidak dapat diragukan lagi. Aktivitas ini terjadi sebagai hasil dari interaksi konsumen yang membutuhkan layanan dan karyawan yang menyediakannya, serta elemen lain yang disediakan oleh Perusahaan" (1990;27).

Secara umum, dalam pelaksanaan pelayanan publik, kualitas dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang senantiasa berubah, berkaitan dengan produk dan layanan yang diberikan, individu, proses, dan lingkungan. Ketika pelayanan pemerintah diberikan pada bagian komunitas yang dilayani, evaluasi kualitas dapat dilakukan. Oleh karena itu, indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik seharusnya berawal dari pemahaman mendalam mengenai kebutuhan masyarakat dan diakhiri dengan feedback dari mereka tentang bagaimana institusi pemerintah memberikan pelayanan publik.

Menurut (Ardiyansah & Munawaroh, 2021) Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dianggap tidak ideal karena prosedurnya yang rumit, sulit, dan tidak ada kepastian tentang waktu dan biaya pelayanan (Soeprapto, 2005). Sebaliknya, jika kualitasnya lebih rendah dari harapan, maka kualitasnya akan dianggap buruk. Begitu juga, menurut Dwiyanto et al. (2003, p.98), ada kecenderungan ketidakadilan dalam pelayanan publik, yang membuat sulit bagi orang miskin untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Mereka yang memiliki "uang", di sisi lain, dapat dengan mudah mendapatkan segalanya. Pejabat birokrasi melihat "uang" sebagai cara untuk menunjukkan penghargaan atas upaya mereka untuk mempercepat prosedur pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Keinginan ini menimbulkan bahaya bagi masyarakat Indonesia, salah satunya adalah menghentikan pertumbuhan ekonomi, yang pada akhirnya dapat mengancam seluruh Indonesia (Soeprapto, 2005).

Sistem Manajemen Satu Atap, juga dikenal sebagai samsat, yang didirikan untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, adalah salah satu inovasi dalam manajemen pemerintah daerah Indonesia. Dengan kata lain, pembentukan organisasi ini telah menunjukkan bahwa pelayanan umum lebih efisien dan minimal berkualitas lebih baik. Pemerintahan yang berorientasi pada tujuan, berorientasi pada hasil, berorientasi pada pelanggan, dan mengantisipasi telah diakui dalam pembentukan samsat ini.

Kantor Samsat Kota Serang, bersama dengan satuan kerja regional yang berbeda, perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Dengan kata lain, Samsat Kota Serang berupaya memastikan bahwa petugas memberikan layanan cepat, akurat, nyaman, dan aman bagi konsumen. Para petugas diharapkan untuk terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam teknologi baru, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan salah satu kewajiban wajib pajak. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara tanggung jawab yang wajib pajak harus penuhi dan pelayanan yang ia terima sebagai hasil dari memenuhi tanggung jawab tersebut.

Menurut data pajak kendaraan tahun 2019, Unit Pelayanan Terpadu Daerah Kantor Samsat Kota Serang telah mencapai sasaran untuk melunasi pajak pada tahun anggaran 2020 sebesar Rp393.539.507.000, peningkatan yang signifikan sebesar Rp63.093.470.000 dibandingkan dengan realisasi pajak daerah tahun 2019 sebesar Rp330.446.037.000. Menurut (Haryani, 2021), ada 197.492 kendaraan roda dua di Kota Serang pada tahun 2020, dan 41.892 kendaraan roda 4 ((BPS), 2024).

Karena waktu pelayanan yang lama dan kekurangan infrastruktur, Banyak masyarakat yang belum membayar pajak mereka. Berdasarkan fenomena di atas, penelitian ini diberi nama “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Publik dalam Proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Serang”.

2. KAJIAN TERORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut (Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, 2021) Proses memenuhi kebutuhan sesuai atau melampaui ekspektasi masyarakat dikenal sebagai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan kemampuan untuk memberi layanan dengan responsif, berbakat, sopan, dan sikap yang dapat diandalkan dari petugas pajak. Tidak diragukan lagi, layanan yang baik dapat memaksa membayar pajak kendaraan sebagai wajib pajak. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kualitas pelayanan pajak. Petugas pelayanan pajak diharapkan memiliki pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek yang berkaitan dengan pajak di Indonesia (Kusuma, 2016).

Studi sebelumnya (Lestari, 2016) menunjukkan bahwa layanan pajak yang baik peningkatan kepatuhan wajib pajak sangat penting. Oleh karena itu, Ada kemungkinan bahwa wajib pajak lebih puas dengan layanan yang baik merasa lebih puas, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.

Kepuasan Publik

Menurut (Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, 2021) Penyedia pelayanan publik harus sangat memperhatikan kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat merupakan kunci penentu keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Kepuasan masyarakat sering kali dipandang sebagai hal yang sejalan dengan kepuasan pelanggan atau konsumen satu-satunya perbedaan terletak pada siapa penyedia dan alasan dia memberikan layanan tersebut.

Keputusan Publik

Dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor, keputusan publik mencakup tindakan yang diambil oleh masyarakat terkait dengan kewajiban pembayaran pajak kendaraan. Ini termasuk memilih pembayaran yang tepat waktu, memilih metode pembayaran, dan tingkat kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

3. METODE PENELITIAN

Ramang kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, terutama ragam deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa metode kuantitatif dikenal sebagai metode positivistik karena dasar filosofisnya. Namun, karena dikombinasikan dengan prinsip-prinsip ilmiah, metode ini juga dianggap sebagai metode ilmiah. Lokasi pengambilan data untuk penelitian ini adalah kantor bersama samsat Kota Serang. Studi ini menggunakan sampling insidental dan nonprobability. Setiap bagian atau Tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel dalam metode pengambilan sampel non-probability, menurut Sugiyono (2015:84). Sampling intrinsik didefinisikan sebagai pengambilan sampel secara acak, menurut Sugiyono (2015:85). Contohnya adalah karyawan Samsat Kota Serang. Untuk sampel penelitian, peneliti menggunakan kuesioner yang dikirim oleh patron Samsat Kota Serang.

Variabel dalam pendekatan penelitian ini memiliki dua definisi. Kualitas pelayanan, variabel (X) pertama, adalah Peneliti menggunakan kuesioner yang dikirim oleh patron Samsat Kota Serang sebagai sampel penelitian pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima; pemerintah telah melaksanakan tanggung jawabnya untuk menyediakan layanan tersebut. jika pelanggan puas. Pemerintah harus memastikan bahwa orang-orang senang dengan layanan yang mereka terima (Wahyuni, 2017), yang merupakan variabel kedua (Y): kepuasan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Y). Sangat penting untuk memperbaiki sistem pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka karena masyarakat dan konsumen sering menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, yang juga dikenal sebagai produsen jasa. Jadi, layanan berkualitas tinggi harus menjadi prioritas utama bagi perusahaan yang menginginkan kepuasan pelanggan sarannya (Eka Budi Setiawan, 2015). Harapan dari Kekuatan hubungan yang diperkirakan antara variabel independen dan variabel dependen. Teks ini juga akan menyelidiki pengaruh masing-masing antara variabel terikat dan variabel bebas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil studi ini adalah kumpulan gagasan yang diambil dari data lapangan dan diproses untuk menyelesaikan masalah penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa X2 (Kepuasan Publik) dan Y (Keputusan Publik) memiliki korelasi sebesar 0,005, dengan nilai thitung X2 sebesar 5.144. Ada kemungkinan bahwa X2 (Kualitas Pelayanan Publik) mempengaruhi Y (Kepuasan Masyarakat) dengan signifikansi $0,005 < 0,000$, karena Nilai $t_{tabel} = 2.026$ lebih rendah daripada nilai $t_{hitung} = 5.144$.

5. METODE PENGUMPULAN

Data dikumpulkan untuk mengetahui maksud penelitian. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data ini. Melalui jawaban atas setiap pertanyaan dalam survei, warga Kota Serang memberikan pendapat atau pendapat mereka. Penelitian ini dimulai pada 2 Desember 2024 dan berakhir pada 18 Desember 2024, total 17 hari.

Google Form

Peneliti menyebarkan kuesioner menggunakan ponsel dan platform media sosial. untuk mengumpulkan data.

Riset Lapangan

Untuk tujuan penelitian, penduduk kota Serang diminta untuk memberikan informasi secara langsung dengan menggunakan metode-metode yang disebutkan di bawah ini:

- a. Observasi: Subjek penelitian dilihat secara langsung untuk mengumpulkan data.
- b. Kuesioner: Survei kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana seseorang disajikan dengan serangkaian pertanyaan atau pilihan jawaban yang harus ia jawab. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan evaluasi terhadap perspektif, pendapat, dan persepsi seseorang atau organisasi masyarakat mengenai fenomena masyarakat, menggunakan skala Likert sebagai alat ukur.

Menurut Sugiyono (2019: 146), pendapat, sikap, dan persepsi setiap orang dan kelompok terhadap fenomena kontemporer dapat dievaluasi melalui penggunaan skala Likert. Peneliti berkonsentrasi pada fenomena sosial, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1, yang mencakup variabel penelitian:

Tabel 1: Parameter Pengukuran Instrument Penelitian

No	Respon Sikap	Jumlah Total
1	Sangat Setuju (SS)	5

2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (TS)	1

Berdasarkan Sugiyono (2019:147),

6. PEMERIKSAAN DAN ANALISIS DATA

Usia Responden

Tabel 2 menunjukkan demografi responden menurut usia.

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	17-26	33	82,5
2	27-36	3	7,5
3	37-46	3	7,5
4	47-56	1	2,5
Total		40	100

Sumber: Dikompilasi dari jawaban responden (2024)

Secara jelas, mayoritas peserta penelitian adalah orang-orang berusia antara 17 dan 26 tahun. Mereka diikuti oleh 3 orang berusia antara 27 dan 36 tahun, 3 orang berusia antara 37 dan 46 tahun, dan sedikitnya 1 orang berusia 47 hingga 56 tahun.

Jenis Kelamin Responden

Tabel 3 menunjukkan karakteristik responden menurut jenis kelamin.

No	Jenis Kelamin	Responden	Presentase (%)
1	Perempuan	26	65
2	Laki-Laki	14	35
Total		40	100

Sumber: Dikompilasi dari jawaban responden (2024)

Data di atas menunjukkan bahwa responden terdiri dari 26 perempuan (65%) dan 14 laki-laki (35%). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden perempuan, karena perempuan lebih cenderung memberikan kontribusi sukarela pada penelitian.

Penggunaan Tabel Variabel

Ada dua variabel dalam studi ini: variabel independen dan variabel dependen. Variabelnya adalah nilai individu, Operasionalisasi variabel mencakup representasi dari variabel yang sedang diteliti, serta indikator yang digunakan untuk mengukur besaran variabel

tersebut. Untuk menyelidiki efek Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam proses pembayaran pajak kendaraan di Samsat Kota Serang, variabel operasional berikut dapat digunakan:

- A. Kualitas Pelayanan (X1) adalah Kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa cepat dan efisien petugas Samsat melayani masyarakat selama proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- B. Kepuasan Publik (X2) adalah tingkat kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan selama proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang menunjukkan bahwa harapan mereka terpenuhi.
- C. Keputusan Publik (Y) adalah tindakan yang diambil oleh masyarakat setelah menerima layanan, yang menunjukkan keputusan mereka untuk berinteraksi dengan Samsat atau tidak.

Variabel yang diukur dibagi menjadi berbagai indikator, masing-masing dengan subvariabel. yang mendukungnya. Serangkaian instrumen yang terdiri dari pernyataan angket dibuat dengan menggunakan indikator ini sebagai titik tolak. Indikator yang digunakan untuk menyusun studi disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4 Definisi dan Ukuran Operasional

Evaluasi Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan (X1)	Keandalan (Reability)	Seberapa sering pelayanan di Samsat Kota Serang sesuai dengan janji yang diberikan.	1
	Daya Tanggap (Responsiveness)	Seberapa cepat petugas samsat merespons pertanyaan atau permintaan anda.	2
	Jaminan (Assurance)	Seberapa baik pengetahuan petugas samsat dalam menjelaskan prosedur pembayaran pajak.	3
	Empati (Empathy)	Apakah tugas samsat menunjukkan perhatian dan empati terhadap kebutuhan anda.	4
	Bukti Fisik (Tangibles)	Seberapa baik fasilitas fisik samsat (seperti ruang tunggu, kebersihan,	5

		dan kenyamanan) mendukung pelayanan	
--	--	-------------------------------------	--

Sumber Informasi: Tjiptono (2008:25)

Analisis Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kepuasan Publik (X2)	Kepuasan Umum	Seberapa puas anda dengan keseluruhan pengalaman anda saat melakukan pembayaran pajak di samsat.	1
	Kepuasan terhadap Proses Pembayaran	Seberapa mudah bagaimana cara membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat menurut anda	2
	Kepuasan Terhadap Interaksi dengan Petugas	Seberapa puas anda dengan sikap dan perilaku petugas samsat selama interaksi	3
	Kepuasan terhadap informasi yang diberikan	Seberapa jelas dan informatif informasi yang diberikan oleh petugas samsat mengenai prosedur pembayaran	4
	Kepuasan terhadap Waktu Pelayanan	Seberapa puas anda dengan waktu yang dihabiskan untuk melakukan pembayaran pajak di samsat	5

Informasi Sumber: Kotler dan Amstrong (2012:278)

Analisis Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Keputusan Publik (Y)	Keputusan untuk membayar pajak tepat waktu	Seberapa besar pengaruh pelayanan samsat terhadap Keputusan anda untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu	1

	Keputusan untuk merekomendasikan samsat	Seberapa besar kemungkinan anda merekomendasikan samsat kepada orang lain untuk melakukan pembayaran pajak	2
	Keputusan untuk Kembali menggunakan layanan samsat	Seberapa besar keinginan anda untuk Kembali menggunakan layanan samsat di masa depan	3
	Keputusan untuk menggunakan layanan online (jika ada)	Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan samsat terhadap Keputusan anda untuk menggunakan layanan pembayaran pajak secara online (jika tersedia)	4
	Keputusan untuk memberikan umpan balik atau keluhan	Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan samsat terhadap Keputusan anda untuk memberikan umpan balik atau keluhan mengenai pelayanan yang diterima	5

Sumber Informasi : Kotler (2014:212)

Uji Validitas

(Puspitasari, Manajemen, Bina Bangsa, & Novanka, 2024) Nilai rhitung dan rtabel dibandingkan pada taraf signifikansi = 0,05 untuk mengetahui validitas penelitian. Nilai rhitung dan rtabel diperoleh dari Dari produk momen, tabel di bawah ini, atau melalui tabel distribusi, kita dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan setelah data diolah menggunakan SPSS versi 26.

Jika $DF = N-2$, maka $DF = 40-2 = 38$

Produk moment hasil (rtabel) adalah 0,312 berdasarkan taraf signifikansi 0,05. Untuk menguji validitas data, metode pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika rhitung > rtabel, maka itu valid;
2. Jika rhitung < rtabel, maka itu tidak valid.

Tabel 5 Menunjukkan Hasil Uji Validitas terhadap item pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Tanggapan	Hail rHitung	Hasil rTabel	Transparansi
1	Tanggapan X1-1	0,468	0,312	Valid
2	Tanggapan X1-2	0,425	0,312	Valid
3	Tanggapan X1-3	0,434	0,312	Valid
4	Tanggapan X1-4	0,506	0,312	Valid
5	Tanggapan X1-5	0,618	0,312	Valid
6	Tanggapan X2-1	0,550	0,312	Valid
7	Tanggapan X2-2	0,384	0,312	Valid
8	Tanggapan X2-3	0,556	0,312	Valid
9	Tanggapan X2-4	0,554	0,312	Valid
10	Tanggapan X2-5	0,719	0,312	Valid
11	Tanggapan Y1	0,719	0,312	Valid
12	Tanggapan Y2	0,655	0,312	Valid
13	Tanggapan Y3	0,676	0,312	Valid
14	Tanggapan Y4	0,490	0,312	Valid
15	Tanggapan Y5	0,277	0,312	Valid

Sumber: Data awal diproses menggunakan SPSS versi 26, 2024.

Hasil evaluasi validitas alat penelitian ditunjukkan dalam Tabel 3. Setiap hasil adalah akurat dan sah. Menurut hasil, angka korelasi Pearson (rhitung) > momen produk (rtabel), dengan nilai 0,312.

Uji Reabilitas

Sebagai hasil dari Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menyusun pernyataan untuk setiap variabel yang ada diuji tidak berbeda satu sama lain. Jika tanggapannya terhadap pernyataan konsisten Survei atau kuesioner menunjukkan bahwa seseorang dapat diandalkan dan memiliki konsistensi.

1. Reliabilitas dinyatakan jika alfa Cronbach >0,80.
2. Tidak reliabilitas dinyatakan jika alfa Cronbach < 0,80.

Tabel 6 memperlihatkan hasil dari pengujian reliabilitas variabel studi

Variabel	Cronbach's Alpha	Angka	Keterangan

Kualitas Pelayanan (X1)	0,837	0,80	Reabilitas
Kepuasan Publik (X2)	0,618	0,80	Reabilitas
Keputusan Publik (Y)	0,694	0,80	Reabilitas

Sumber: Data awal yang telah diproses menggunakan SPSS versi 26 pada tahun 2024.

Alat yang digunakan dalam studi ini, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4 di atas, tidak hanya memiliki tingkat akurasi yang tinggi, tetapi juga dapat diandalkan. Nilai alfa Cronbach setiap variabel lebih besar dari 0,80, yang menunjukkan bahwa setiap pernyataan variabel dianggap dapat dipercaya.

Saran

Dengan mempertimbangkan hasil di atas, beberapa rekomendasi berikut dapat diberikan:

1. Pengelola Samsat Kota Serang diminta untuk terus meningkatkan layanan mereka, terutama dalam hal responsifitas dan kesetiaan. Sangat penting bahwa petugas diberi pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dan meningkatkan responsivitas mereka terhadap kebutuhan wajib pajak.
2. Selain itu, penting untuk memperhatikan perbaikan infrastruktur dan fasilitas Samsat. Bagi wajib pajak, membuat lingkungan yang menyenangkan dan ramah dapat meningkatkan pengalaman mereka dan, pada gilirannya, meningkatkan kepuasan publik.
3. Dengan menerapkan sistem umpan balik wajib pajak yang efektif, pengelola Samsat dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini dapat dicapai melalui survei kepuasan berkala atau kotak saran yang ada di lokasi.

REFERENSI

(BPS), B. P. S. (2024). *BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SERANG*. <https://serangkota.bps.go.id/id/query-builder>

Ardiyansah, & Munawaroh. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 186–193. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i1.2374>

Haryani. (2021). *KAJIAN FISKAL REGIONAL KEMENTERIAN KEUANGAN DIREKTORAT JENDERAL PEMBENDAHARAAN* (E. AOS (ed.); TRIWULAN I, Vol. 5).

Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, N. L. G. M. D. (2021). Pengaruh kesadaran

wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat ganyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.

Puspitasari, N., Manajemen, P., Bina Bangsa, U., & Novanka, A. (2024). *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce Draf Laporan Publikasi Riset Potensi Pasar Analisis Strategi Pasar Pada Produk Scarlett*. 3(1). <https://doi.org/10.30640/digital.v3i1.2179>

Sadu Wasisistiono, R. R. (2015). *pelayanan publik* (Rahyunir Rauf (ed.)). <file:///C:/Users/HP/Downloads/pelayanan publik full.pdf>