**

**Optimalisasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Minahasa**

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 2, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

**Britney G. Mentu1, Thelma Wawointana2, Jeane Mantiri3**

**123 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:******Optimization, motor vehicle tax services, SAMSAT***Accepted: 23 April 2024Revised : 28 April 2024Published: 30 April 2024  |  | ***This study aims to determine, analyze and describe how the Optimization of Motor Vehicle Taxpayer Services at Samsat Tondano. This method uses descriptive qualitative research, the results of the study indicate that the optimization of tax services at the Minahasa SAMSAT office has not been running optimally, where: 1) the targets each year have not been met optimally and services from officers are still lacking so that taxpayers have difficulty in obtaining services to pay motor vehicle taxes due to the lack of officers assisting taxpayers in obtaining information about various existing services. 2) It is found that there are still many taxpayers who do not understand the existing procedures so that as a result taxpayers are often late in making tax payments, this is also due to the lack of public curiosity and there is no follow-up such as socialization from related agencies. In addition, employees in the registration department often neglect their responsibilities so that services in this field do not have a good impact on the community.*** |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**Optimalisasi, Pajak Kendaraan, SAMSAT |  | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana Optimalisasi Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Tondano. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pajak pada kantor SAMSAT Minahasa belum berjalan secara optimal, dimana: 1) target setiap tahunnya belum terpenuhi secara optimal dan pelayanan dari petugas masih kurang sehingga wajib pajak mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan kurangnya petugas yang membantu wajib pajak dalam memperoleh informasi mengenai berbagai pelayanan yang ada. 2) Ditemukan masih banyak wajib pajak yang kurang memahami prosedur yang ada sehingga akibatnya wajib pajak sering terlambat dalam melakukan pembayaran pajak, hal ini juga disebabkan karena kurangnya keingintahuan masyarakat dan tidak adanya tindak lanjut seperti sosialisasi dari instansi terkait. Selain itu, pegawai di bagian pendaftaran sering melalaikan tanggung jawabnya sehingga pelayanan di bidang ini kurang memberikan dampak yang baik bagi masyarakat. |

1. **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan pemberian tenaga atau jasa dan barang yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam berbagai aspek, baik yang dilakukan oleh perorangan, organisasi masyarakat, maupun pemerintah atau swasta, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kebutuhan mereka terpenuhi. Thoha berpendapat bahwa "pelayanan kepada masyarakat adalah suatu pekerjaan yang dilakukan oleh individu dan atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan mereka".”[1]

 Karena pada dasarnya pemerintah adalah pekerja atau pelayan masyarakat. Seperti yang diungkapkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa: "Pelayanan publik sebagai suatu gerakan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan dan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas tenaga kerja dan barang, serta pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bersifat otoritatif dan terbuka".[2]

Seperti yang diungkapkan oleh Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa " Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan orang banyak atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi itu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar dan prosedur yang tidak ditetapkan ". yang dikutip dalam (Pasolong, 2010:128). Dari definisi tersebut, dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah menawarkan jenis-jenis bantuan kepada individu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan pedoman dasar yang sudah ditetapkan.[3]

Seperti yang tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang didasarkan pada kepentingan umum, kepastian yang sah atau kepastian hukum, hak-hak yang setara, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalitas , kerja sama, persamaan perlakuan/tidak ada diskriminasi, kebijaksanaan, tanggung jawab, fasilitas dan perlakuan yang khusus untuk kelompok masyarakat yang lemah, kemudahan dan kecepatan, kenyamanan dan kewajaran serta tidak ada yang menghambat dan tidak ada yang berhubungan dengan hak-hak istimewa, kewajiban, dan wewenang dari semua penyelenggara yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, menyelenggarakan sistem pelayanan publik sesuai dengan standar dan asas-asas umum baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku dan memberikan rasa aman dan keyakinan yang sah kepada masyarakat umum untuk memperoleh pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh penyelenggara yang ada di Kantor SAMSAT.

salah satu pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor, pajak merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap pendapatan negara. Pajak memiliki fungsi sebagai alat budgetair, khususnya sebagai sumber pembayaran negara yang kemudian digunakan untuk mendukung pembiayaan pengeluaran negara, misalnya, kepentingan peningkatan dan pembangunan nasional apa terlebih pelayanan kepada masyarakat. pajak juga merupakan sumber keuangan negara, dimana pemerintah berupaya untuk memperluas setiap pos pendapatan negara, termasuk pajak. Target pendapatan pungutan pajak terus meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan untuk mendukung pengeluaran negara. Perluasan pendapatan pajak akan berdampak positif terhadap pelaksanaan perbaikan dan administrasi daerah yang didanai oleh pendapatan negara. Dengan adanya perluasan pendapatan pajak , maka akan meningkatkan perbaikan dan mendukung pos-pos yang telah diproyeksikan dalam rencana keuangan negara atau dalam APBN.[4]

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan peraturan-peraturan undang-undang (yang bersifat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, diacu dalam Mardiasmo, 2018).4 Sesuai dengan lembaga pembagian tugas, pajak dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat, yaitu biaya yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk rumah tangga negara. Contoh: Pajak penghasilan, Pajak Penambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai. Pajak Daerah , yaitu pajak yang dikenakan oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk mendanai rumah tangga daerah. [5]

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di atur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), ditetapkan dalam rangka menyelenggarakan: a). Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, b). pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, c). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan d). pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).[6] Kepolisian memiliki kapasitas untuk memberikan STNK, Dinas Pendapatan Daerah menentukan berapa besar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja menangani Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

20

Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Badan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sulawesi Utara,dikeluarkan 10 (sepuluh) UPTD-PPD dan 5 (lima) Samsat Bantu yang tersebar di 15 (lima belas) Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sulawesi Utara dan terintegrasi dengan Kepolisian dan Jasa Raharja pada pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)[7]. Dan salah satunya kantor samsat berada di Kelurahan Sasaran Kec. Tondano Barat Kabupaten Minahasa

Adanya Kantor SAMSAT, bisa menyediakan jenis pelayanan publik yang bagus untuk masyarakat dan diterima oleh masyarakat, dengan alasan bahwa bagus dan buruknya pelayanan tersebut bisa dijadikan tolak ukur hasil dari instansi pelayanan publik, namun pada kenyataannya dilapangan masih ada kekurangan yang terjadi pada pelaksanaan proses pelayanan publik, khususnya di Kantor SAMSAT. SAMSAT adalah salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik berupa jasa dan barang secara langsung kepada masyarakat umum. Berdirinya Samsat Pangandaran ini direncanakan untuk bekerja sama, menata ulang dan mempercepat pelayanan administrasi pajak kepada masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat dalam organisasi pemerintah merupakan tujuan dasar yang telah menjadi komitmen dalam menawarkan jenis bantuan dengan memberikan dukungan terbaik bagi masyarakat. Selain itu, pemerintah juga memainkan peran penting dalam menawarkan jenis pelayanan publik yang dapat membantu masyarakat, mulai dari pelayanan sebagai pedoman atau administrasi untuk mengatasi masalah masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan modernisasi dimasa ini, pemerintah telah mendapatkan banyak pertimbangan , terutama dalam hal pelayanan yang membutuhkan aparatur negara sebagai pekerja masyarakat untuk menawarkan dukungan terbaik menuju pemerintahan yang hebat, sementara bangsa Indonesia sendiri secara progresif semakin membutuhkan bantuan yang paling utama dari pemerintah.[8]

pelayanan yang dilakukan oleh Samsat tentunya berencana untuk membenahi struktur yang ada di dalamnya agar berbagai macam administrasi dapat berjalan dengan baik. optimalisasi diartikan sebagai suatu proses , menjalankan program yang sudah tersusun dengan tujuan untuk mendapatkan nilai atau hasil yang benar-benar sesuai yang dinginkan dan yang terbaik . dimaksudkan untuk mencapai tujuan/sasaran dengan sungguh-sungguh dan produktif untuk lebih mengembangkan pelaksanaan segala bentuk kegiatan secara ideal. Hayat (2017:22) memberikan pandangannya bahwa Optimalisasi pelayanan publik adalah menawarkan jenis bantuan yang mahir dan berkualitas yang memiliki konsekuensi positif bagi pemenuhan pelayanan khusunya untuk masyarakat.[9]

STANDAR OPRASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOR



Gambar 1.1 Standart Oprasional Prosedur (SOP)

Data yang didapat oleh peneliti realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Baru terkadang tidak mencapai jumlah target dalam waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari data realisasi penerimaan PAD yang dikeluarkan oleh UPTD-PPD Minahasa secara khusus penerimaan PKB, tahun 2019 target sebesar Rp 30.736.097.736,- dan realisasi Rp 33.610.373.001,- dengan presentase 109,35%. Pada tahun 2020 target sebesar Rp 32.126.211.086,- dan realisasi Rp 30.863.980.165,- dengan presentase 96,07%. Pada tahun 2021 target sebesar Rp 36.876.211.000,- dan realisasi Rp 31.095.343.783,- dengan presentase 84%. Sehingga bisa dilihat terjadi penurunan tingkat realisasi penerimaan terhadap target penerimaan PKB di UPTD – PPD Minahasa, pada tahun 2020 turun sebanyak 13,28% dan pada tahun 2021 turun sebanyak 12% dari tahun sebelumnya.

Dapat dilihat juga capaian pada penerimaan Pajak UPTD – PPD Minahasa tahun 2019 sebesar 105,13%, tahun 2020 sebesar 79,6%, tahun 2021 sebesar 83% dan tahun 2022 sebesar 99,5%. Dari angka tersebut bisa dilihat terjadi

21

ketidakstabilan capaian penerimaan pajak. Dari data jumlah Kendaraan Bermotor pada kantor ini menunjukkan pada tahun 2018 sebanyak 84.138, tahun 2019 sebanyak 91.883, tahun 2020 sebanyak 96.134, tahun 2021 sebanyak 103.398, tahun 2022 sebanyak 108.614 Kendaraan Bermotor. Selama 5 tahun terakhir jumlah Kendaraan Bermotor yang mengalami tunggakan berada diatas 52% per tahun dan setiap tahun mengalami kenaikan rata-rata jumlah tunggakan. Sehingga dari data tersebut di dapati memang pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor belum optimal.

Persepsi awal yang mendasari analis yang terjadi di lapangan, pemberian layanan yang terjadi di Kantor Samsat Minahasa belum optimal dengan alasan tujuan setiap tahunnya belum terpenuhi secara optimal dan pelayanan yang diberikan petugas masih kurang sehingga warga mengalami kendala dalam pengurusan administrasi untuk membayar pajak kendaraan bermotor karena ketiadaan petugas yang membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai berbagai administrasi yang ada, kurangnya informasi sering membuat warga tidak membawa berkas secara lengkap sehingga menambah waktu pelayanan, hal ini juga disebabkan karena tidak adanya update terbaru tentang sistem pelayanan yang ada.

 ditemukan pekerja sering meminta dokumen yang dirasa kurang signifikan atau kurang penting , sementara pelayanan terhalang karena adanya pemadaman listrik dan jaringan web yang eror sehingga waktu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sering tidak konsisten dan memakan waktu yang lama dan diamati bahwa masih banyak warga yang belum memahami prosedur yang telah ditetapkan sehingga warga dalam banyak kasus terlambat melakukan pembayaran pajak , hal ini juga disebabkan oleh tidak adanya keingintahuan masyarakat dan tidak ada tindak lanjut seperti sosialisasi dari instansi terkait. Begitu juga dengan petugas di kantor bagian pendaftaran yang sering mengabaikan kewajibannya sehingga administrasi di bidang ini tidak memberikan dampak yang baik bagi masyarakat

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti kemukakan, peneliti Tarikrik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait “Optimalisai Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Minahasa.”

**II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian ini dipilih dengan alasan bahwa peneliti perlu mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai gambaran yang nyata dan tepat mengenai bagaimana optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada di kantor SAMSAT Minahasa.

 Penelitian yang bersifat kualitatif ini diharapkan dapat menggambarkan secara mendalam terkait fenomena yang terjadi dalam membedah optimal atau tidak pelayanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Minahasa

Pada penelitian ini peneliti berfokus untuk meneliti tentang bagaimana Otimalisasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Minahasa denhan.sub fokus : 1) Responsiveness 2) Realibility

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Hasil Penelitian

1. Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness atau Daya tanggap adalah keinginan atau kesediaan karyawan untuk menawarkan dan memberikan jasa bantuan atau pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. Lenvine dalam Dwiyanto (2014:143) bahwa: "Responsiveness atau daya tanggap berbicara tentang daya tanggap petugas penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, permintaan, dan arspirasi dan tuntutan penerima layanan”.[10]

Responsiveness atau Ketanggapan berkaitan dengan pekerjaan atau aktivitas pemberi layanan dalam menawarkan jenis bantuan atau dalam pemberian pelayanan yang sesuai,tepat dan efektif. hal ini juga pelayanan yang diberikan harus berdasarkan ketentuan yang ada , atau prosedur yang ada agar masyarakat yang menerima bantuk mendapat impact yang baik.

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu Daya tanggap (responssiveness), menyangkut dengan Peran karyawan dalm memberikan layanan yang sesuai dimana dibutuhkan petugas yang tanggap menghadapi segala situasi dan berpikir kritis agar supaya segala bentuk pelayanan tidak memiliki kendala, serta jika ditemukan masalah karyawan bisa dengan cepat dan tepat menemukan solusinya.[11]

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang didapat, didapati bahwa diketahui bahwa dimensi responsiveness yang dilaksanakan oleh petugas masih kurang sehingga wajib pajak kesulitan dalam memperoleh pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor karena kurangnya petugas membantu wajib pajak dalam memperoleh informasi mengenai berbagai pelayanan yang ada,kuranngnya informasi itu membuat sering kali wajib pajak tidak membawah berkas yang lengkap yang memperpanjang waktu palayanan, ini pun juga disebabkan kurangnya update terhadap sistem pelayanan terbaru. Sehingga didapati pegawai sering meminta berkas yang di rasa kurang

22

penting, adapun pelayanan terhalang oleh pemadaman listris dan jaringan internet yang eror sehingga waktu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai apa terlebih yang di dapat oleh para wajib pajak tidak konsisten

2. Reability

Reliability (kehandalan), adalah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, ketepatan waktu pelayanan dan kehandalan dalam menyampaikan masalah yang terkait dalam pengurusan administrasi.[12]

Reability merupakan Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,Memiliki standar pelayanan yang jelas,Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.[13]

Reability kemampuan memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Dalam penguwujudtannya tentunya diperlukan prosedur yang tepat dan akurat agar segala pelayanan yang dilakukan bisa terarah dan dapat dijalannkan dengan baik. Maka dari itu dalam Pelayanan pajak bermotor tentunya memiliki SOP sebagai prosedur dan patokan dalam pelayanan.

Standard Operasional Prosedur (SOP)merupakan salah satu program atau jenis kebijakan yang di implementasikan untuk menyelesaikan suatu kegiatan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. SOP mempunyai 2 makna yaitu: (a) suatu standard atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakan suatu kelompok dalam mencapai tujuan organisasi (b) merupakan tatcara atau tahapan yang diberlakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Produktivitas sendiri yang artinya hubungan antara output dan input dimana dalam hal ini bertujuan untuk mewujudkan peningkatan produksi perusahaan. [14]

Berdasarkan hasil penelitian serta wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Tondano dalam indikator realibility didapati bahwa masih banyak wajib pajak yang belum paham terkait prosedur yang ada sehingga akibatnya para wajib pajak sering terlambat dalam melakukan pembayaran pajak, ini pun dikarenakan kurangnya keingin tahuan masyarakat serta tidak ada tindak lanjut seperti sosialisasi dari instansi terkait. Selain itu pegawai dalam bagin pendaftaran sering melalaikan tanggung jawabnya sehingga pelayanan di bidang tersebut kurang memberikan impact bagus bagi masyarakat

**IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai optimalisasi Pelayanan Pajak kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Minahasa dapat di simpulkan bahwa belum Optimal, hal ini diperkuat dengan beberapa temuan dalam indikator antara lain: dimensi responsiveness yang dilaksanakan oleh petugas masih kurang sehingga wajib pajak kesulitan dalam memperoleh pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor karena kurangnya petugas membantu wajib pajak dalam memperoleh informasi mengenai berbagai pelayanan yang ada,kuranngnya informasi itu membuat sering kali wajib pajak tidak membawah berkas yang lengkap yang memperpanjang waktu palayanan, ini pun juga disebabkan kurangnya update terhadap sistem pelayanan terbaru. Sehingga didapati pegawai sering meminta berkas yang di rasa kurang penting, adapun pelayanan terhalang oleh pemadaman listris dan jaringan internet yang eror sehingga waktu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai apa terlebih yang di dapat oleh para wajib pajak tidak konsisten. Serta dalam indikator realibility didapati bahwa masih banyak wajib pajak yang belum paham terkait prosedur yang ada sehingga akibatnya para wajib pajak sering terlambat dalam melakukan pembayaran pajak, ini pun dikarenakan kurangnya keingin tahuan masyarakat serta tidak ada tindak lanjut seperti sosialisasi dari instansi terkait. Selain itu pegawai dalam bagin pendaftaran sering melalaikan tanggung jawabnya sehingga pelayanan di bidang tersebut kurang memberikan impact bagus bagi masyarakat.

23

**DAFTAR PUSTAKA**

[1] A. R. Dilapanga, “Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow,” *J. Adm.*, vol. 3, no. 1, pp. 28–34, 2021.

[2] Presiden RI, “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK,” 2009.

[3] S. B. Kairupan, J. E. . Mokat, and K. M. Pakasi, “Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara,” *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 41–44, 2020, doi: 10.36412/jan.v1i2.1636.

[4] V. A. A. Kowel, L. Kalangi, and S. J. Tangkuman, “Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Minahasa Selatan,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 7, no. 3, pp. 4251–4260, 2019.

[5] N. Syifahayati, C. Hermawaty, E. Rohendi, and D. Sunaryo, “Modul mengenal pajak daerah”, [Online]. Available: https://www.bapenda.jabarprov.go.id/wp-content/uploads/2023/03/Modul-Pengenalan-Pajak-Daerah-Untuk-Siswa-SMU-SMK-Kelas-XI.pdf

[6] A. T. O. Rembet, J. E. Langkai, M. Si, S. B. Kairupan, and M. Si, “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP ( SAMSAT ) MANADO,” *Sibatik J.*, vol. 2, no. 1, pp. 47–62, 2022.

[7] “PERATURAN GUBERNUR SULAWESI UTARA .pdf.” 2018.

[8] M. Rantung, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa,” *J. Ilm. Mandala Educ.*, vol. 8, no. 2, pp. 1786–1794, 2022, doi: 10.58258/jime.v8i2.3048.

[9] Novia Tumilantouw, M. Mandagi, and W. Bogar, “Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization,” *J. Mirai Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 122–136, 2019.

[10] D. R. Mulyawan, *Birokrasi Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS, 2016.

[11] E. R. Subroto, “Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik Dan Operational Benevolence Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Vip Blud Rsud Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas,” *Kindai*, vol. 14, no. 3, pp. 236–244, 2018, doi: 10.35972/kindai.v14i3.226.

[12] K. Duwika, P. Ganesha, G. Jalan, T. Umar, B. / Maliboro No, and D. -Bali, “Pengaruh Automasi Web Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik,” *J. Edudikara*, vol. 2, no. 2, pp. 181–190, 2017.

[13] I. Nurdin, “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK,” S. H. Lutfiah, Ed., Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

[14] G. Torongkang, F. D. J. Lengkong, and A. Laloma, “Pengaruh Implementasi Kebijakan Standard Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang,” *J. Adm. Publik Unsrat*, vol. V, no. 080, 2019.

15. I. Ariani, H.M & Harum, “Kepemimpinan , Komitmen dan Budaya Organisasi Mempengaruhi Kinerja Karyawan Studi Kasus : PT.SUMRE1CON DI BALIKPAPAN,” *J. GeoEkonomi*, vol. 12, no. 2, pp. 32–44, 2021.

24