

# **ANALISIS FAKTOR INTEGRASI SAMSAT KABUPATEN CIAMIS DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN CIAMIS**

**Adimas Briliand Afrilianz<sup>1</sup>, Cecep Cahya Supena<sup>2</sup>, Wawan Risnawan<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1,2,3</sup>*

E-mail : adimasbrilian@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor perlu diperhatikan karena Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber pendapatan daerah yang memiliki kontribusi tinggi karena merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar. Terus berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi membuat pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan publik berupa layanan elektronik atau e-service untuk mewujudkan e-governement. Implementasi e-governement juga dilakukan di bidang Pajak Kendaraan Bermotor dalam program E-SAMSAT, namun sangat disayangkan karena E-SAMSAT masih kurang diminati masyarakat Kabupaten Ciamis. Adanya kemudahan tersebut tidak berdampak pada peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dengan signifikan karena sedikitnya pemohon yang menggunakan E-SAMSAT untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program E-SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menarik kesimpulan bahwa integrasi dalam pelaksanaan program E-SAMSAT di Kabupaten Ciamis belum optimal karena sosialisasi yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis masih berskala kecil, keputusan SAMSAT Kabupaten Ciamis untuk melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis diharapkan dapat membawa hasil yang baik di masa mendatang.*

**Kata Kunci :** *E-SAMSAT, Integrasi, Pajak Kendaraan Bermotor.*

## **PENDAHULUAN**

Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) perlu diperhatikan karena PKB merupakan sumber pendapatan daerah yang memiliki kontribusi tinggi, berdasarkan data

kinerja pada tahun 2022 Bapenda Jabar merealisasikan pendapatan daerah sebesar Rp33,23 triliun dan di tahun 2023 Bapenda Jabar berhasil meningkatkan pendapatan daerah menjadi Rp34,77 triliun atau naik 4,63

persen. Pendapatan tersebut didapat dari berbagai sektor termasuk dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mencapai Rp9,20 triliun dengan realasi target penerimaan PKB hingga 102,17 persen, adapun pendapatan PKB di Kabupaten Ciamis mencapai Rp94.408.512.600 pada tahun 2023.

Terus berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi membuat pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan publik berupa layanan elektronik atau *e-service*. Pelayanan elektronik diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan melalui pelayanan elektronik, untuk itu Pemerintah Indonesia mewujudkan *e-government* dengan berbagai upaya yang sesuai dengan karakteristik masyarakat, sosial politik, dan faktor geografis di Indonesia. Hal tersebut dilakukan pemerintah dengan tujuan mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan publik dengan cara pembaruan dan peningkatan sistem serta prosedur juga resrtukturisasi yang disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan instansi terkait saat ini, implementasi *e-govenrment* juga dilakukan di bidang pajak kendaraan bermotor dalam program E-SAMSAT.

Hal tersebut membuat Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat berinovasi pada tahun 2018 dengan meluncurkan program E-SAMSAT untuk memudahkan Wajib

Pajak melakukan pembayaran pajak, untuk mengimplementasikan program tersebut Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis juga menyediakan pelayanan berbasis digital bahkan *online* untuk urusan pembayaran PKB, terdapat empat program E-SAMSAT di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis yaitu SIGNAL (SAMSAT Digital Nasional), SAMBARA (SAMSAT Mobile Jawa Barat), SAMDECI (SAMSAT Delivery Ciamis), dan Sapawarga. Empat program tersebut sudah berjalan di Kabupaten Ciamis dengan masing-masing kelebihan dan kekurangannya, namun sangat disayangkan dengan banyaknya pilihan untuk melakukan pembayaran PKB secara digital dan *online* masih kurang diminati masyarakat Kabupaten Ciamis. Adanya kemudahan tersebut tidak berdampak pada peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dengan signifikan karena sedikitnya pemohon yang menggunakan E-SAMSAT untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor, urgensi tersebut menjadi latar belakang penulis melakukan penelitian ini.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis maka diketahui terdapat indikator permasalahan sebagai berikut:

1. SAMSAT Kabupaten Ciamis memiliki keterbatasan dana dalam pelaksanaan sosialisasi program sehingga sosialisasi hanya bisa dilaksanakan sampai ke tingkat kecamatan dan tidak langsung kepada masyarakat melainkan

- hanya kepada wakil desa di kecamatan tersebut.
2. Kurangnya kesadaran dari pemerintah desa sebagai partisipan sosialisasi di kecamatan membuat program SAMSAT Kabupaten Ciamis tidak tersampaikan kepada masyarakat.
  3. Adanya kebijakan efisiensi membuat dana untuk pelaksanaan sosialisasi semakin berkurang sehingga SAMSAT Kabupaten Ciamis membutuhkan mitra untuk pelaksanaan sosialisasi program.

Adanya masalah tersebut, membuat penulis melakukan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program E-SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ciamis.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, penelitian ini berisi penjelasan tentang suatu masalah atau kondisi yang diteliti. Peneliti memaparkan, memberikan gambaran, dan melaporkan suatu objek atau keadaan saat penelitian di lapangan kemudian menulis hasil obsevasi. Penelitian deskriptif dapat memberikan gambaran akurat mengenai karakteristik individu atau kelompok tertentu, hasil penelitian deskriptif diharapkan dapat berdampak pada kehidupan sosial masyarakat.

Sederhananya penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan suatu objek yang diteliti dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, serta memvalidasi fenomena yang diteliti. Sugiyono (dalam Pasolong 2020:70) menyatakan bahwa: “Penelitian deskriptif yaitu penyelidikan yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau suatu nirkabel tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lainnya”. Hal tersebut dapat diartikan penulis hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau kaitan dengan variabel lain.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui Efektivitas Program SAMBARA (SAMSAT Mobile Jawa Barat) dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ciamis, Sugiyono (dalam Pasolong, 2020:161) mengemukakan bahwa “penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi”.

Dengan demikian pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan menguraikannya secara deskriptif

dan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, pendekatan kualitatif bersifat naratif dengan uraian-uraian yang sangat deskriptif. Variabel penelitian ini adalah efektivitas program E-SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ciamis, menurut Ismail (2015:63), “setiap konsep penelitian perlu dicari definisi operasinalnya yaitu penjabaran konsep ke dalam bagian-bagian/dimensi yang lebih rinci sehingga dapat diukur”.

Sesuai dengan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1985:53), maka operasionalisasi konsep yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pencapaian Tujuan
  - a. Meningkatnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ciamis.
  - b. Meningkatnya pengguna E-SAMSAT dan penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan pembayaran melalui E-SAMSAT di Kabupaten Ciamis
2. Integrasi
  - a. Adanya pengenalan atau sosialisasi program E-SAMSAT kepada masyarakat Kabupaten Ciamis.
  - b. Adanya kerjasama dan komunikasi mengenai program E-SAMSAT dengan SKPD dan pihak lain yang berkaitan.

3. Adaptasi
  - a. Masyarakat Kabupaten Ciamis mampu menggunakan program E-SAMSAT.
4. Adanya sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan penggunaan E-SAMSAT.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pembahasan hasil ini penulis berfokus pada dimensi integrasi, penulis melakukan penelitian dengan wawancara kepada 2 pegawai SAMSAT Kabupaten Ciamis dan 5 wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ciamis berdasarkan 2 indikator yang diuraikan sebagai berikut:

- 1. Adanya sosialisasi program E-SAMSAT kepada masyarakat Kabupaten Ciamis.**

Pada saat melakukan wawancara terkait indikator pertama, penulis menggunakan 2 pertanyaan berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan strategi SAMSAT Kabupaten Ciamis untuk meningkatkan jumlah pengguna E-SAMSAT di Kabupaten Ciamis?
- b. Bagaimana upaya pengenalan program E-SAMSAT oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis kepada masyarakat berbasis teknologi seperti internet dan media sosial?

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sosialisasi atau pengenalan program E-SAMSAT di Kabupaten Ciamis belum optimal karena mayoritas masyarakat Kabupaten Ciamis belum pernah mengikuti sosialisasi yang dilakukan

SAMSAT Kabupaten Ciamis, hal tersebut diketahui karena 5 dari 5 informan wajib pajak belum pernah mengikuti sosialisasi, adapun untuk penyebaran informasi di media sosial yang dilakukan oleh pihak internal SAMSAT Kabupaten Ciamis masih belum menjangkau semua masyarakat karena baru 1 dari 5 informan wajib pajak yang sudah mendapatkan informasi tersebut. Hambatan yang dihadapi oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis dalam melakukan sosialisasi adalah pengurangan anggaran dan adanya efisiensi sehingga kemampuan SAMSAT Kabupaten Ciamis untuk melakukan sosialisasi sangat terbatas, untuk mengatasi permasalahan tersebut SAMSAT Kabupaten Ciamis menjalin kerjasama dengan Pemerintah Daerah Ciamis dalam bentuk *Open Sharing* untuk mendapatkan bantuan dalam kegiatan sosialisasi tersebut.

Dari hasil observasi penulis mengetahui bahwa program sosialisasi E-SAMSAT sudah dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis, hal tersebut diketahui dari adanya dokumentasi sosialisasi yang telah dilakukan. Adapun untuk penyebaran informasi di media sosial yang dilakukan oleh pihak internal dengan kolaborasi bersama media lokal Kabupaten Ciamis dapat dilihat di media sosial SAMSAT Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa indikator pertama dari dimensi integrasi belum optimal karena hasil sosialisasi yang dilakukan

SAMSAT Kabupaten Ciamis belum tersampaikan kepada masyarakat secara langsung sehingga SAMSAT Kabupaten Ciamis perlu meningkatkan upaya sosialisasi kepada masyarakat. Keterbatasan yang dihadapi SAMSAT Kabupaten Ciamis tentunya sangat mempengaruhi hasil dari upaya yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis, oleh karena itu keputusan SAMSAT Kabupaten Ciamis melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis sangat baik untuk meningkatkan hasil dari upaya yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis. Adanya kerjasama yang dijalin oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi dan hasil dari upaya tersebut karena sosialisasi sangat berpengaruh pada pengetahuan wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Putri (dalam Sudrajat, 2015) yang menyatakan bahwa “sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti bahwa pemberian pemahaman kepada wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan merupakan hal penting mengingat semakin maraknya aksi penghindaran pajak atau tax evasion yang berakibat akan mengurangi masuknya dana pajak ke kas negara”.

**2. Adanya kerjasama dan komunikasi mengenai program E-SAMSAT dengan SKPD dan pihak lain yang berkaitan.**

Adapun dalam melakukan wawancara terkait indikator kedua penulis menggunakan 2 pertanyaan berikut:

- a. Bagaimana kolaborasi SAMSAT Kabupaten Ciamis dengan pihak lain untuk meningkatkan capaian penerimaan pajak kendaraan bermotor tahunan di Kabupaten Ciamis?
- b. Bagaimana respon SKPD dan pihak lain yang terlibat baik dalam kegiatan sosialisasi ataupun pelaksanaan program E-SAMSAT di Kabupaten Ciamis?

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kerjasama dan komunikasi yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis sudah berjalan efektif karena 5 dari 5 informan wajib pajak mengetahui adanya hasil dari kerjasama dan komunikasi tersebut yang salah satu hasilnya adalah spanduk terkait program SAMSAT Kabupaten Ciamis, adapun kolaborasi dengan bank juga diketahui oleh 2 dari 5 informan wajib pajak.

Adapun dari hasil observasi penulis mengetahui adanya kolaborasi SAMSAT dengan Tim IT Bapenda Provinsi Jawa Barat dengan dilakukannya *merge* E-SAMSAT ke dalam aplikasi Sapawarga, adanya hasil kerjasama dan komunikasi dengan Pemerintah Kabupaten Ciamis dengan melihat beberapa spanduk program E-SAMSAT di beberapa lokasi, juga adanya fitur pembayaran pajak kendaraan bermotor di *mobile banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kedua dari dimensi kedua sudah optimal karena 5 dari 5 informan wajib pajak telah melihat hasil kerjasama SAMSAT Kabupaten Ciamis dengan SKPD dan pihak lainnya, disamping itu kolaborasi yang dilakukan dengan Tim IT Bapenda Provinsi Jawa Barat dan Bank juga membuat hasil yang positif dimana biaya pengembangan aplikasi menjadi lebih efisien dengan dilakukannya *merge* E-SAMSAT ke dalam aplikasi Sapawarga. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Susanti (dalam Ibrahim, 2021) yang menyatakan bahwa kerjasama tim adalah “sistem perpaduan kerja suatu kelompok yang didukung oleh berbagai keahlian dengan kejelasan tujuan, dan juga didukung oleh kepemimpinan dan komunikasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada kinerja individu. Kerja sama kelompok sangat diperlukan guna meningkatkan efisiensi kerja baik itu di dalam perusahaan, swasta maupun pemerintahan”.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dimensi integrasi, dapat diketahui bahwa integrasi dalam pelaksanaan program E-SAMSAT di Kabupaten Ciamis belum optimal. Hal tersebut dikarenakan salah satu dari dua indikator yang digunakan dalam dimensi ini belum optimal, belum optimalnya indikator pertama dimana sosialisasi yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis masih berskala kecil membuat hasil dari

sosialisasi tersebut juga tidak optimal, keputusan SAMSAT Kabupaten Ciamis untuk melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis diharapkan dapat membawa hasil yang baik di masa mendatang. Integrasi yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Ciamis dengan menjalin kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis sangat tepat untuk mengatasi keterbatasan yang menjadi hambatan dalam proses sosialisasi kepada masyarakat, hal tersebut tidak luput dari tujuan integrasi dimana salah satu tujuan integrasi adalah untuk mengukur kemampuan sosialisasi yang dapat dilakukan oleh suatu kelompok. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rosalina (2014) yang menyatakan bahwa “integrasi menyangkut proses sosialisasi, solialisasi disini merupakan solialisasi secara langsung dengan bertatap muka atau dengan menggunakan perantara misalnya baleho, atau dengan menggunakan pamflet. Proses solialisasi ini mempunyai tujuan agar program yang berjalan dapat diketahui oleh masyarakat serta memberikan informasi kepada masyarakat tujuan adanya program tersebut”.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Indrawijaya, A. I. (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Ismail. (2015). *Metodologi Penelitian untuk Studi Islam*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Muasarah. (2010). *Aspek-aspek Efektivitas: Studi tentang Efektivitas Pelaksanaan Program PNPM-MP*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Nur Indrianto, B. S. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BFPE-YOGYAKARTA.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali pers.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia.
- Aldi Parmanto. (2021) *Efektivitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling di Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran*. Ciamis, Jawa Barat. Universitas Galuh
- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi, S. (2014). *Efektivitas website sebagai media e-government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah (studi pada website pemerintah daerah Kabupaten Jombang)*. Wacana Journal of Social and Humanity Studies, 17(2), 126-135.
- Bahri, S. (2020). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis, 20(1), 1-15.
- Bernardin, D. E. Y. (2017). *Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)*. Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi, 9(1), 19-35.
- Wardani, D. K. (2018). *Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 15(2).
- Faturahmam, D. T., Munir, S., & Vestikowati, E. (2023). *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Delivery Ciamis Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Ciamis*. THE INDONESIAN JOURNAL OF POLITICS AND POLICY (IJPP), 5(2), 256-267.
- Hertiarni, W. (2016). *Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat*. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 13(3), 419-440.
- Ibrahim, F. E., Djuhartono, T., & Sodik, N. (2021). *Pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan di PT LION Superindo*. Jurnal Arastirma, 1(2), 316-325.
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). *Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)*. Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK), 10(1), 50-59.

- Datu, L. A., Wahyuni, M. A., & Atmaja, A. T. (2020). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Kejujuran Pajak, dan Kedisiplinan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerapan Self Assessment System di KPP Pratama Singaraja*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika, 10(1), 62-72.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). *Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus pada Kantor Samsat Cianjur*. Jurnal Akuntansi, 14(2), 231-246.
- Juanda, M. R. F., Dayat, U., & Adiarsa, S. R. (2022). *Efektivitas Program Aplikasi SAMBARA Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor*. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 10(2), 93-99.
- Nugraha, A. (2020). *Pengaruh Jumlah Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah*. Journal Economy And Currency Study (JECS), 2(1), 37-45.
- Resti Lestari. (2023) *Efektivitas Pelaksanaan Program SAMSAT Mobile Jawa Barat oleh Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pangandaran*. Ciamis, Jawa Barat. Universitas Galuh.
- Rosalina, I. (2014). *efektivitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri Perkotaan pada kelompok pinjaman bergulir di dsa mantren kecamatan Karangrejo kabupaten magetaan*. Publika, 2(2).
- Soemantri, N. P. (2019). *Adaptasi budaya mahasiswa asal Indonesia di Australia*. WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi, 18(1), 46-56.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). *Pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kepatuhan pajak*. JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan), 2(02), 193-202.
- Maghfira, S. A., Sagita, N. I., & Sutisna, J. (2023). *Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat Oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung*. Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra), 3(1), 75-86.