

KUALITAS PELAYANAN IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU

Mutikah Apriani

Universitas Riau

Abdul Sadad

Universitas Riau

Alamat: Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec. Tampan
Kota Pekanbaru, Riau 28293

Abstract. Pekanbaru City Regional Revenue Agency is an agency that provides tax services, one of which is advertising tax services. In carrying out its duties and functions, the Pekanbaru City Bapenda is still experiencing a number of problems such as low public awareness and honesty in paying advertisement tax, an inadequate number of employees with the required technical skills and ineffective licensing and control of billboards. The aim of the study was to analyze the quality of the advertising license service at the Regional Revenue Agency of Pekanbaru City and to identify the inhibiting factors. This study uses the Parasuraman theory which consists of indicators, namely physical evidence, reliability, responsiveness and assurance. This research uses a type of qualitative research with a descriptive approach. The results of this study indicate that the quality of billboard licensing services at the Regional Revenue Agency of Pekanbaru City has not gone well, while the inhibiting factors in billboard licensing services are the lack of technical staff in the field of billboard tax and the limited supporting facilities for billboard licensing services.

Keywords: *Quality of Service, Advertising Licensing*

Abstrak. Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan pajak salah satunya adalah pelayanan pajak reklame. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Bapenda Kota Pekanbaru masih mengalami beberapa permasalahan seperti kesadaran dan kejujuran masyarakat dalam membayar pajak reklame masih rendah, belum sesuai jumlah pegawai dengan kemampuan teknis yang dibutuhkan dan belum efektifnya perizinan dan penertiban reklame. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dan untuk mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman yang terdiri dari indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap serta jaminan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik, adapun faktor penghambat dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame adalah kurangnya jumlah pegawai teknis di bidang pajak reklame dan masih terbatasnya sarana penunjang pelayanan izin penyelenggaraan reklame.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perizinan Reklame

LATAR BELAKANG

Masyarakat sebagai penerima layanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga sekarang yang menjadi

tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka menerima kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan.

Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang kedudukannya menyelenggarakan urusan penunjang bidang pendapatan diberi kewenangan pemungutan Pajak Daerah dan koordinator Restribusi Daerah Kota Pekanbaru dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru suatu organisasi pelayanan yang memiliki visi yaitu menjadi Kantor Pelayanan Pajak yang memberikan pelayanan terbaik serta siap membantu dan menuntun wajib pajak demi menjadi Kantor Pelayanan Pajak percontohan bagi seluruh instansi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Bapenda Kota Pekanbaru disusun berdasarkan fungsi, yang meliputi fungsi penyuluhan, pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan.

Salah satu bidang di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang memiliki peranan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah adalah pajak reklame. Pajak reklame merupakan salah satu komponen yang cukup potensial dalam menyumbang pendapatan Asli Daerah. PAD merupakan andalan daerah, bagi daerah perkotaan dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup baik seperti Pekanbaru, reklame merupakan sektor yang cukup penting dan potensial. Karena itu, sumbangan pajak reklame cukup besar terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru.

Salah satu jenis pelayanan pada Bidang Pajak Reklame adalah pelayanan izin penyelenggaraan reklame. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru No.24 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Reklame di Kota Pekanbaru. Izin penyelenggaraan reklame merupakan izin yang diberikan oleh Walikota Pekanbaru kepada orang pribadi atau

Badan untuk menyelenggarakan reklame di Kota Pekanbaru dalam waktu tertentu. Penyelenggara reklame adalah suatu kegiatan pelaksanaan pendirian atau pemasangan atau pembuatan reklame pada lokasi yang hendak didirikan reklame dan media reklame oleh penyelenggara reklame.

Pihak penyelenggara reklame wajib mendaftarkan reklame mereka ke Bapenda Kota Pekanbaru apabila reklame tersebut membutuhkan izin untuk tayang. Izin tersebut berguna agar reklame yang akan ditayangkan oleh pihak penyelenggara reklame mendapat legalitas dalam mempromosikan barang dan jasa bagi penyelenggara reklame tersebut.

Jumlah reklame yang tidak memiliki izin dan melanggar Perwako Kota Pekanbaru Nomor 24 Tahun 2013 terkait Pelanggaran tempat, ukuran dan waktu dikategorikan ke dalam bentuk reklame ilegal. Pada tahun 2020 jumlah reklame ilegal sebanyak 5106 dan pada tahun 2021 sebanyak 3001 reklame ilegal. Dari data diatas dapat diketahui bahwa jumlah reklame berizin dari tahun 2020 hingga 2021 mengalami degradasi dan dapat dilihat bahwa jumlah reklame berizin jauh lebih sedikit dari pada jumlah reklame yang tidak berizin. Hal ini dikarenakan masih rendahnya kesadaran dan kejujuran masyarakat dalam membayar pajak dan masih banyaknya penyelenggara reklame yang memasang reklame tanpa izin dan banyak penyelenggara reklame yang memanfaatkan promosi berbasis online agar tidak dikenakan pajak sehingga menyebabkan penurunan angka pemanfaatan reklame secara langsung di Kota Pekanbaru.

Dampak yang diterima oleh Kota Pekanbaru akibat maraknya penggunaan reklame secara ilegal yang dilakukan oleh pihak penyelenggara reklame membuat penerimaan pajak Kota Pekanbaru menjadi tidak efektif. Banyak faktor yang menjadi penyebab banyak berdirinya reklame yang tidak berizin/ilegal di Kota Pekanbaru, seperti sulitnya pengurusan izin penyelenggaraan reklame, kualitas pelayanan masih rendah dan kurangnya kesadaran penyelenggara reklame mengenai wajib Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk reklame yang menempel pada bangunan ataupun reklame yang membutuhkan tiang dan izin penyelenggaraan untuk legalitas penayangan iklan, karena faktor-faktor tersebut sehingga masih banyaknya ditemukan reklame yang berdiri tanpa izin/ilegal.

Berdasarkan fenomena diatas tentunya perlu adanya kontribusi nyata yang dilakukan oleh Bapenda Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama di bidang Reklame. Hal ini dikarenakan, Reklame berkontribusi terhadap pendapatan Kota Pekanbaru melalui pajak reklame yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2018.

Pajak reklame menyumbang hingga 10% lebih pada PAD Kota Pekanbaru, hal ini bisa dilihat melalui rekap pajak reklame Kota Pekanbaru. Namun, potensi pajak reklame di Kota Pekanbaru belum tergali secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari Persentase Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Target Reklame terhadap Realisasinya belum secara maksimal terwujud.

Secara tidak langsung hal ini berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh instansi. Karenanya dibutuhkanlah aparatur yang memiliki kapasitas sumber daya manusia memadai sebagai pelayan publik untuk melaksanakan, mengelolah dan menyelenggarakan roda pemerintahan dengan senantiasa konsisten menjalankan tugas yang diberikan, bertindak secara profesional, jujur, adil, dan merata.

Tanggung jawab dari setiap instansi maupun pegawai dalam memberikan pelayanan pajak yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Bapenda Kota Pekanbaru belum dapat dikatakan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah ataupun sebagaimana mestinya, karena masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan yaitu masyarakat merasa dirugikan waktu dan materil. Hal ini menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayanan pajak di Kantor Bapenda Kota Pekanbaru dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan perizinan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ”**.

KAJIAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Menurut Napitupulu (2007:16), Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, lebih cepat hilang, dapat dirasaka daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi

layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Rasyid dalam (Subihaiani, 2017:212) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*). Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Hope dan Muhlemann, 1997). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

3. Perizinan

Menurut Philipus M. Hadjon dalam (Setiawan, 2017:339) perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga.

Menurut Adrian Sutedi (2011: 167) pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu kegiatan penelitian dengan mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada sehingga fakta tersebut dapat dikomunikasikan oleh peneliti dan hasilnya dapat dinikmati serta digunakan untuk kepentingan manusia.

Menurut Winartha (2006:155) metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan

berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Pajak Reklame di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Berdasarkan paparan tersebut terkait kenyamanan tempat pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena bisa di bayangkan apabila bekerja dalam satu ruangan yang penuh baik itu orangnya maupun barang-barang yang tidak tersusun dengan rapi maka akan sangat mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Sehingga tata ruang yang baik serta penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi sangat membantu untuk menciptakan tempat kerja yang nyaman. Pegawai pada proses pelayanan membutuhkan kondisi lingkungan kerja yang nyaman untuk membantu pegawai memberikan pelayanan yang terbaik dibutuhkan oleh wajib pajak. Lingkungan kerja yang tidak nyaman dapat menurunkan konsentrasi dan mempercepat kelelahan sehingga dapat menurunkan produktivitas kerja. Oleh karena itu diperlukan suatu rancangan lingkungan kerja yang ergonomis untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

b. Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat diketahui bahwasanya pegawai sudah handal penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Hal ini dikarenakan sebagian besar pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru lebih banyak diisi oleh generasi muda sehingga lebih tanggap dalam kemajuan dan perkembangan teknologi yang ada. Keandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan tentu memudahkan dan mempercepat pelayanan yang diberikan, sehingga waktu yang diberikan lebih singkat dan berdampak pada kepuasan pelanggan atau wajib pajak.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat diketahui bahwasanya Bapenda Kota Pekanbaru sudah memiliki wadah untuk menampung keluhan maupun saran dari wajib pajak yang bisa dilakukan secara langsung yakni melalui kotak saran dan bisa melakukan secara online dengan mengirimkan pesan pribadi di akun instagram Bapenda Kota Pekanbaru (*bapenda_pekanbaru*). Bapenda Kota Pekanbaru khususnya pajak reklame sangat terbuka dalam menerima kritikan maupun saran yang bertujuan

untuk meningkatkan kapabilitas pegawai agar dapat maksimal mencapai visi dan misi Bapenda Kota Pekanbaru

d. Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan pemaparan tersebut terkait dengan kemampuan pegawai dalam merespon atau memahami keinginan pelanggan (masyarakat) untuk memenuhi kepuasan masyarakat masih terhambat dikarenakan adanya adaptasi dari lingkungan kerja. Kemampuan adaptasi di tempat kerja sebagai serangkaian keterampilan yang mencakup kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungan mereka. Mampu beradaptasi berarti mampu merespons perubahan dengan cepat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Beradaptasi juga berarti memiliki kemampuan komunikasi, berpikir kreatif dan *problem solving*. Sebagai seorang pekerja, kemampuan adaptasi adalah bekal agar dapat bertahan dalam persaingan industri.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

a. Kurangnya Jumlah Pegawai Teknis di Bidang Pajak Reklame

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa untuk memaksimalkan pencapaian target Pendapatan Asli Daerah khususnya di bidang reklame sangat dibutuhkan tenaga teknis yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Sedangkan kuantitas pegawai yang ada di bidang reklame hanya sekitar 12 orang. Hal ini tentunya dinilai kurang karena dari segi kepadatan penduduk Kota Pekanbaru yang semakin meningkat sangat diperlukan penambahan pegawai teknis lapangan untuk memantau penyelenggaraan reklame sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

b. Masih Terbatasnya Sarana Penunjang Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame

Berdasarkan wawancara tersebut salah satu faktor yang menghambat proses pencapaian tujuan atau target pajak reklame ialah ketersediaan sarana transportasi. Untuk dapat memaksimalkan pencapaian dan kesesuaian reklame dengan undang-undang atau pedoman yang berlaku sarana transportasinya masih dinilai kurang. Selain itu, ada beberapa jenis transportasi yang sering rusak sehingga berpengaruh pada proses kerja dilapangan. Untuk itu, kualitas Sumber daya manusia juga sangat diperlukan dalam mengelola dan memelihara aset yang ada salah satunya memelihara sarana transportasi yang menunjang proses penyelenggaraan reklame di lapangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame di Bapenda Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari tiga indikator yang belum berjalan dengan baik yakni pada indikator Bukti Fisik, Kehandalan, dan Jaminan.
 - a. Dimensi Bukti Fisik (*tangible*) terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik sesuai harapan wajib pajak atau penyelenggara reklame yaitu fasilitas penunjang kenyamanan tempat pelayanan izin reklame yang kurang lengkap seperti ketersediaan tempat duduk untuk menunggu antrian terbatas, sehingga banyak wajib pajak yang berdiri karena tidak mendapatkan tempat duduk.
 - b. Dimensi Kehandalan (*reliability*) terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik sesuai dengan harapan wajib pajak tentang masih rendahnya kemampuan teknis/fungsional pegawai di bidang perizinan reklame berupa kerampilan petugas pelayanan tidak memadai sehingga hasil kerja tidak memenuhi standar atau kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari kurang cermatnya petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak seperti kesalahan penginputan data pajak sehingga berdampak pada kepuasan wajib pajak.
 - c. Dimensi Jaminan (*assurance*) terdapat indikator belum berjalan dengan baik hal ini terlihat dari sikap pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame.
2. Adapun yang menjadi faktor hambatan Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah kurangnya jumlah pegawai teknis di bidang pajak reklame dan masih terbatasnya sarana penunjang pelayanan izin penyelenggaraan reklame terutama transportasi penyelenggaraan perizinan dan penertiban reklame.

Berdasarkan penelitian serta pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame di Bapenda Kota Pekanbaru, berikut penulis uraikan saran yang dapat menjadikan sebagai bahan masukan serta pertimbangan untuk instansi terkait dan pembaca lainnya:

1. Dalam memenuhi sarana penunjang seperti bangku tunggu yang minim pada ruangan Pajak Daerah II (reklame) dapat dilakukan pengadaan barang (aset) berupa bangku tunggu serta melakukan penyesuaian dan perbaikan tata letak masing-masing bidang maupun sub bidang di Pajak Daerah II agar terwujudnya lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Dalam menunjang kehandalan dan sikap profesionalitas (sopan santun dan ramah) pegawai reklame, Bapenda Kota Pekanbaru dapat menyediakan Pendidikan dan pelatihan Formal,

Bimtek, Diklat Kompetensi dan Profesional, seminar maupun workshop yang dapat menunjang pegawai dibagian Reklame sebagai Aparatur Pemerintahan yang tangguh serta mempunyai akhlak yang baik untuk meningkatkan kinerja serta menyajikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak.

2. Bapenda Kota Pekanbaru dapat melakukan Rotasi jabatan (*job rotation*) pada internal pegawai untuk menambah personil atau pegawai teknis di bagian pajak reklame yang memiliki kualifikasi yang sesuai dan paham mengenai pajak reklame sehingga petugas teknis dibidang reklame bertambah dan mempermudah penyelenggaraan izin reklame di Kota Pekanbaru. Dan melakukan pengadaan barang transportasi serta melakukan perawatan terhadap transportasi yang sudah ada dalam penyelenggaraan reklame secara berkala.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, A. B. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- As'ari, dkk. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota*. Jurnal Niara, 266-274.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Damanik, H. P. (2019). *Analisis Penerapan Sistem Perpajakan Modern Di Kantor Pelayanan Pajak Bapenda Kota Pekanbaru*. Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau, 1-36.
- Drs. H. Surjadi, M. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Idrus, Salim. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pemilihan (Konsep dan Teori)*. Malang: Media Nusa Creative (MNC).
- Kamaroellah, A. (2019). *Pajak dan Retribusi Daerah : Konsep dan Aplikasi Analisis Pendapatan Asli Daerah Melalui Kontribusi Pajak dan Retribusi Daerah dalam Meninjau Peraturan Daerah*. Surabaya: CV. Jakad Mefia Publishing.
- Kusdyana, S. d. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon, 2-3.
- Marande, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. Jurnal Ilmiah Administratif, 8.
- Moleong, J, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Cetakan ketiga puluh satu*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nurmahendra, D. D. (2017). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 469-482.
- Pasalong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Purwoko, A. D. (2008). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak*. Jurnal Akuntansi UIN Jakarta, 1-36.
- Ramadhan, R.A, Bachtiar K.R, Gustaman R.A. 2012. *Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya Tahun 2012*. Fakultas Ilmu kesehatan Universitas Siliwangi.
- Sadad. dkk. (2015). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Di Riau*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hlm 6
- Supriyatna, M. (2008). *Pengaruh Penyuluhan, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Prtama JakartaGrogol Petamburan*. Jurnal Akuntansi UIN Jakarta, 1-89.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Widiaastuti, I. (2017). *Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat*. Jurnal Administrasi Publik, 2.