

# **Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang**

Oleh:

**NOVRI DWI AZMI**

**(novridwiazmi@gmail.com)**

**Pembimbing: Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru

288293-

Telp/Fax. 0761-63277

## **Abstract**

Tax Office Primary Bangkinang is a government institution that has a fundamental duty and taxation affairs organized as tax dues can be used for the development and prosperity of the nation of Indonesia. Taxes collected by the Government used to maintain the viability of the state and sources of financing expenditures incurred by the government to run the government. The tax itself is a mandatory contribution to the state owed by the individual or entity coercive. Of understanding shows that society shall contribute to the country, and the public should get a quality service. But the fact remains a bottleneck services, such as the Society is still waiting for a long time in the process of printing proofs tax reporting, due to the network system in the office is often problematic. The purpose of this study was to determine how the quality of service at the Tax Office Primary Bangkinang.

The concept of the theory that researchers use is according to Zeithaml-Berry-Parasuraman there are several dimensions of service quality are: Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles. This research is a qualitative descriptive study, which used data collection techniques by observation, interviews and data collection with documents obtained from informants research that has been determined based on snowball sampling technique.

From the results of this study indicate that the quality of service at the Tax Office Primary Bangkinang not running optimally. Factors that influence is a means of tax services, the quality of the knowledge and experience of employees and employee ethics.

***Keywords: Quality, Service, STO Bangkinang***

## PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap orang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 oleh karena itu, menepatkan pajak sebagai suatu perwujudan kewajiban kenegaraan dalam gotong royong Nasional suatu peran serta masyarakat dalam pembiayaan pembangunan Nasional. Perwujudan tujuan dari pembangunan nasional itu maka pembangunan yang dilakukan pemerintahan harus merata diseluruh daerah yang ada di Indonesia. Guna memperlancar pembangunan nasional maka perlu dibutuhkan dana yang bersama dan dana ini berasal dari Pemerintahan Negara yaitu pemungutan pajak.

Pajak yang dipungut oleh Pemerintah digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup negara dan sumber pembiayaan belanja-belanja yang dikeluarkan oleh pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan. Oleh sebab itu, pemerintah dengan berbagai cara melakukan sosialisasi agar masyarakat menyadari bahwa pajak itu untuk kepentingan bersama. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang adalah sebagai Institusi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan menyelenggarakan urusan perpajakan karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan bangsa Indonesia, dengan visi menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan misi menghimpun penerimaan pajak Negara

berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Peningkatan kualitas SDM khususnya para pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang perlu dilakukan guna tercapainya visi dan misi itu sendiri, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Tidak responsifnya institusi pelaksana pelayanan publik akan berdampak berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelaksana pelayanan publik. Seperti yang terjadi belakangan ini, marak diberitakan adanya oknum perpajakan yang menyelewengkan pajak rakyat. Hal ini berdampak kepada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Indonesia. Kepercayaan yang diberikan oleh Pemerintah sesuai dengan sistem perpajakan yang dianut oleh pemerintah yakni sistem self-assessment yang berarti wajib pajak melakukan sendiri kewajiban perpajakannya. Dalam pelaksanaan Undang-Undang Perpajakan yakni Undang-Undang No.17 Tahun 2000, setiap wajib pajak yang memperoleh penghasilan dari kegiatan usahanya wajib menyetor ke kas negara pajak atas penghasilan yang diterimanya. Besarnya kewajiban perpajakan wajib pajak tersebut diatur dalam Undang-Undang Perpajakan dan peraturan pemerintah.

Jenis-jenis pelayanan pada kantor pajak Pratama Bangkinang

seperti : mengurus NPWP Orang Pribadi, NPWP Badan, melapor SPT Bulanan, SPT Tahunan dan lain-lain. Pajak diartikan sebagai pemungutan yang dilakukan oleh pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan pengeluaran umum pemerintah yang balas jasanya tidak secara langsung diberikan pada saat pembayaran, sedangkan pelayanannya dimana perlu ditetapkan. Dalam hal ini pajak dapat digolongkan menjadi pajak umum dan pajak daerah. Dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, dapat dilakukan ekstensifikasi. Di samping itu perlu dilakukan serta dapat juga dengan meningkatkan kesadaran masyarakat (Wajib Pajak). Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, maka setiap daerah memiliki kewenangan dalam menjalankan Pemerintahannya sendiri termasuk dalam hal pemungutan pajak di Daerahnya. 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan Penduduk barang atau jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah produk dari Sistem Administrasi Negara secara keseluruhan sebagai sebuah sistem. Sistem Administrasi Negara sangat dipengaruhi oleh sub sistem lainnya seperti sub sistem ekonomi, hukum, politik, sosial, dan budaya. Di Indonesia, Sistem Administrasi Negara yang menjadi

pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Misi utama Administrasi Negara dengan paham kolonial tersebut adalah untuk mempertahankan kekuasaan dan mengontrol perilaku individu.

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak akan mempengaruhi kepuasan para pembayar pajak (fiskus), yang pada akhirnya akan membuat mereka menjadi pembayar pajak yang baik. Pada dasarnya orang tidak suka untuk membayar pajak karena merupakan pengeluaran. . Akan tetapi apabila kualitas pelayanan dapat dipenuhi dengan baik maka akan meningkatkan kesadaran fiskus untuk membayar pajak. Hal ini dikarenakan fiskus merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Akan tetapi pelayanan di kantor Pajak Bangkinang masih belum terlaksana semuanya, peneliti juga masih menemukan banyaknya pelayanan yang belum dijalankan dengan baik, seperti : masa tunggu yang cukup lama dalam penerbitan bukti laporan pajak dikarenakan sistem jaringan pelayanan masih bermasalah, kualitas SDM yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan hal ini dibuktikan dengan pegawai masih belum paham sepenuhnya mengenai perpajakan dan masih kurang pengalaman dalam mengatasi permasalahan perpajakan, kualitas perlengkapan kantor masih belum memadai dan ketersediaan teknologi belum optimal hal ini dilihat dari lamanya proses pencetakan laporan pajak dan terbatasnya informasi yang diterima oleh wajib pajak. Untuk itu pihak kantor harus lebih memperhatikan masalah yang ada

saat ini agar wajib pajak mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal.

### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang ?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang ?

### **B. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai penulis yakni:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

### **C. Manfaat Penelitian.**

Adapun manfaat penelitian yakni:

- a. Hasil penelitian diharapkan sebagai bahan masukan dan informasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

- b. Secara teoritis penelitian ini akan menambah pengetahuan bagi penulis mengenai pelaksanaan pelayanan.
- c. Sebagai bahan tambahan informasi pada pihak yang berkepentingan pada peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami topic penelitian yang sama.

### **METODE**

Analisis data yang penulis gunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan pengambilan data primer dan data sekunder melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data-data yang diperoleh akan di bahas secara menyeluruh dengan dibandingkan konsep teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini.

### **HASIL**

#### **A. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang**

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya pemberian pelayanan tertentu dari pihak penyedia jasa layanan kepada pihak yang dilayani baik yang dilakukan atas dasar kesukarelaan masing-masing pihak, tujuan komersial antara personal ataupun orang-orang yang mempunyai keterkaitan kerja dalam organisasi tertentu komersil maupun non komersil. . Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan

kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan dan spesifikasinya. Bila persyaratan dan spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak dipenuhi maka dikatakan tidak baik, dengan demikian untuk menentukan kualitas pelayanan diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang baik yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan bermutu, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pajak adalah standarisasi yang disediakan atau dihasilkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang berdasarkan (disesuaikan) dengan harapan masyarakat. Maka dari itu perbaikan kualitas dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan tanggung jawab dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang dalam mewujudkan kualitas pelayanan pajak yang baik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang merupakan sebuah instansi pemerintah yang bergerak di bidang jasa pelayanan perpajakan, untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Bangkinang dapat diukur dari beberapa indikator sebagai berikut :

#### 1. Realibility

Pada indikator ini dimaksudkan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus masalah perpajakan, dimana para pegawai kantor pajak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan akurat dan terpercaya. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat dengan baik. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas, apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam penyelesaian pengurusan pelayanan masyarakat, sehingga tidak adanya keterlambatan dalam penyelesaian di kantor pajak tersebut.
2. Diharuskan kepada pegawai bertindak tepat dalam mengetahui atau menganalisa kemampuan dari masyarakat sehingga tidak terjadi kekeliruan yang mendalam
3. Kepastian biaya yang dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang, pelayanan yang berkualitas tersebut belum tercapai dikarenakan pelayanan yang diberikan belum efektif dan efisien. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan wajib pajak sebagai pihak yang menerima pelayanan.

## 2. Responsiveness

Daya tanggap (Responsiveness) adalah suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu para pegawai untuk mampu membantu para wajib pajak, memberikan pelayanan yang tanggap serta tidak memproses atau menanggapi masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan. Para administrator harus dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kriteria yang harus dipenuhi agar administrator bisa dikatakan tanggap apabila:

- a. Memberikan pelayanan yang cepat tanggap
- b. Tidak memproses atau menanggapi masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan
- c. Tidak menerima tambahan biaya administrasi bagi manusia yang tidak lengkap persyaratannya.

## 3. Assurance

Jaminan atau assurance yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dalam menjalankan tugas. Dalam memberikan pelayanan atau menjamin kepada seluruh masyarakat merupakan hal yang sangat penting, memberikan pelayanan yang terbaik dan terciptanya kepuasan dari wajib pajak akan layanan yang diberikan dengan ramah, sopan serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan. Apabila semua terlaksana dengan

baik maka pelayanan bisa dikatakan sangat baik, agar bisa memberikan jaminan pelayanan yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang ramah serta kesopanan
- b. Kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik

## 4. Emphaty

Empati atau emphaty yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Menjalankan hubungan yang baik sangatlah penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua masyarakat. Emphaty yang dimaksudkan disini adalah perhatian yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus perpajakan, dalam dimensi ini dimaksudkan petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Artinya pihak kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang mampu memberikan perhatian pribadi terhadap masyarakat dengan tanpa memandang status sosial dan sebagainya sehingga semua masyarakat mendapatkan pelayanan. Kriteria yang harus dipenuhi agar administrator bisa dikatakan empati apabila:

- a. Melayani tidak memandang status sosial dan ekonomi
- b. Adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

## 5. Tangibles

Bukti langsung atau tangibles yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif dari setiap pegawai kantor baik swasta atau pemerintah. Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang dan masyarakat berinteraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi pelayanan tersebut.

Komponen –komponen dari dimensi tangibles meliputi:

- a. Ketersediaan fasilitas administrasi
- b. Kondisi dan kenyamanan ruangan

### **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang**

Berdasarkan penelitian dan analisis penulis, maka penulis menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

#### 1. Sarana pelayanan pajak

Komputer dan jaringan internet merupakan teknologi yang bercakupan pada sarana dalam melakukan pelayanan pajak. Komputer dan jaringan internet di kantor ini harus menjadi perhatian pihak kantor, sebab kualitas pelayanan harus dilihat dari kesiapan kantor dan pegawai agar penyelesaian perpajakan berjalan dengan lancar dan cepat. Pihak kantor harus mengendalikan permasalahan ini agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

#### 2. Kualitas pengetahuan dan pengalaman pegawai

Sebagai pegawai haruslah siap dalam setiap menghadapi wajib pajak. Kualitas pelayanan itu diukur dari kualitas pegawai juga. Jadi haruslah pegawai lebih mengetahui tentang perpajakan agar wajib pajak juga mengerti apabila wajib pajak menanyakan sesuatu hal tentang pajak kepada pegawai sehingga baru bisa dikatakan kita sebagai pegawai pajak dan wajib pajak merasa terkesan dengan hal itu.

#### 3. Etika pegawai

Seorang yang memberikan pelayanan harus menanamkan sifat dan sikap yang baik terhadap wajib pajak yang datang. Karena etika itu sangat erat hubungannya dengan kenyamanan yang diterima oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa terkesan dan bangga terhadap pegawai yang melayaninya. Tetapi masih ada juga keluhan tentang sikap pegawai terhadap wajib pajak yang dinilai masih kurang baik.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dan peneliti uraikan pada bab sebelumnya, mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang, maka diperoleh kesimpulan dari indikator yang peneliti gunakan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang, yaitu realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles sebagai berikut :

Indikator pertama realibility yaitu kehandalan dalam memberikan pelayanan dianggap masih belum tepat waktu dan belum optimal dalam menyelesaikan permasalahan wajib pajak, namun ada beberapa pegawai sudah menyelesaikan permasalahan perpajakan dengan tepat. Hal ini dilihat dari keterlambatan bukti laporan pajak dan pegawai yang belum handal dalam menangani permasalahan wajib pajak. Selanjutnya responsiveness yaitu ketanggapan dalam memberikan pelayanan masih belum optimal dikarenakan pegawai masih belum bertanggung jawab atas pekerjaannya dikarenakan berkas wajib pajak hilang dikantor ini, seharusnya pegawai harus teliti dalam menyimpan berkas wajib pajak. Kemudian assurance yaitu kepastian dalam memberikan pelayanan belum optimal. Hal ini dilihat dari pegawai yang tidak secara langsung memberikan solusi atas permasalahan wajib pajak dan sering terlambatnya suatu penyelesaian permasalahan wajib pajak, seharusnya pegawai harus bijak dalam memberikan solusi

maupun menyelesaikan permasalahan wajib pajak. Selanjutnya empathy yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat belum optimal. Hal ini dilihat dari sikap pegawai yang masih acuh tak acuh dan masih membedakan dari segi golongan, kasta dan jabatan. Seharusnya pegawai harus diminta adil dalam memberikan pelayanan. Dan yang terakhir tangibles yaitu tampilan fisik pemberi pelayanan dinilai baik karena ruang tunggu yang bersih, indah, tersedianya air minum, ruangan full ac, serta kerapian petugas yang di nilai baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang adalah sistem pelayanan pajak, kualitas pengetahuan dan pengalaman pegawai, etika pegawai. Sistem pelayanan pajak masih sering bermasalah dan jaringan on line masih terganggu sehingga pencetakan bukti laporan menjadi lama. Kualitas pengetahuan dan pengalaman pegawai masih menjadi masalah wajib pajak karena kebanyakan pegawai masih belum paham dan mengerti tentang perpajakan sehingga membuat wajib pajak tidak nyaman dalam menerima pelayanan. Etika pegawai masih menjadi masalah terhadap wajib pajak karena pegawai belum sepenuhnya memberikan respon dan tindakan yang bijak terhadap wajib pajak, wajib pajak merasa diacuhkan dan tidak mengarahkan wajib pajak



mengenai permasalahan perpajakannya.

Dari penjelasan inilah peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang terlaksana dengan Baik, namun ada beberapa yang dianggap belum optimal.

### Saran

Peneliti memeberikan saran yang diharapkan dapat membangun maupun dapat dijadikan masukan atau pertimbangan oleh instansi terkait dalam Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. Adapun saran-saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang memperbaiki sistem pelayanan yaitu dengan melakukan perubahan-perubahan yang sifatnya teknis seperti : menyediakan komputer cadangan apabila komputer utama mengalami kerusakan, melakukan service yang teratur mengenai jaringan komputer/sistem onlinenya.
2. Melakukan evaluasi terhadap petugas yang bertugas di loket pajak agar loket pajak yang tersedia bisa berfungsi agar proses pemberian pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan dengan cepat dan efisien.
3. Berupaya meningkatkan pelayanan sesuai yang diharapkan wajib pajak dan menyelesaikan sampai tuntas

segala permasalahan yang disampaikan wajib pajak, agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Sebaiknya pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang lebih ramah dan peduli/peka terhadap wajib pajak yang membutuhkan pelayanan. Sehingga nantinya hubungan antara pegawai kantor pajak dengan wajib pajak semakin akrab dan terjalin komunikasi yang baik antar keduanya.

### Daftar Pustaka

#### Buku:

- Boediono.** 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brata, Atep Adya.** 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Gramedia
- Denhardt, V, Janet and Denhardt, Robert. B.** 2003. *The New Public Service*. New York: Armonk.
- Dwiyanto.** 2006. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gosperz, Vincent.** 1998. *Manajemen Kualitas dalam Industri*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Gronroos, C.** 1990. *Service Management and*

- Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition.* Lexington: Massachusetts.
- Hasibuan, H, Malayu.** 2003. *Manajemen.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin.** 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.* Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung.** 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi.** 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Maleong, Lexy J.** 2005. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S.** 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Jakarta: Bumi Aksara
- Napitupulu, Paiman.** 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung: Alumni.
- Pasalong, Harbani.** 2008. *Teori Administrasi Publik,* Bandung: Alfabeta
- Ratminto, Winarsih.** 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti.** 2000. *Manajemen SDM dan Produktivitas Kerja.* Bandung: Sinar Baru
- Sinambela Poltak, Lijan.** 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi).* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sitorus, Monang.** 2009. *Manajemen Pelayanan Publik,* Bandung: UNPAD Press.
- Soebandi.** 2003. *Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak.* Surabaya: Narotama.
- Suparlan.** 1994. *Manajemen Pelayanan Masyarakat, Edisi Ke-2.* Jakarta: LAN
- Sutopo.** 1999. *Pelayanan Prima.* Jakarta: LAN.
- Wilbron Andre Siston.** 2009. *Suatu Tinjauan tentang Pelayanan Publik pada Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pelayanan Kartu Penduduk).* Pekanbaru.
- Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A. and Berry, Leonard L.** 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations.* New York: The Free Press.

**Dokumen:**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia.*
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.*
3. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tanggal 15 November 2011 tentang *Pelayanan Prima.*
4. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-97/PJ/2010 tanggal 4 Oktober 2010 tentang *Petunjuk Pengukuran, Pelaporan, dan Monitoring Kinerja Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak.*
5. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008 tanggal 23 September 2008 tentang *Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan.*