
PENYEDIAAN POS PELAYANAN MAJALAYA DALAM MENINGKATKAN PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Elis Nur Saadah¹, Fitri Pebriani Wahyu²

¹*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, nursaadah314@gmail.com*

²*Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, fitriFISIP11@uinsgd.ac.id*

Abstrak

Pos Pelayanan Majalaya memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan. Letaknya yang strategis memudahkan wajib pajak di sekitar wilayah Majalaya untuk melakukan pelayanan pajak tanpa harus jauh-jauh ke KPP Pratama Majalaya. Masih terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan pajak terkait sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan kendala server terutama pada akhir masa pelaporan SPT Tahunan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat efektivitas Pos Pelayanan Majalaya dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pos Pelayanan Majalaya memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Pos Pelayanan Majalaya memberikan kemudahan akses, pelayanan yang ramah, serta informasi yang jelas terkait tata cara perpajakan yang kesemuanya memberikan kontribusi positif terhadap tingkat partisipasi pelaporan pajak.

Kata Kunci: *Pelayanan Pajak, Pos Pelayanan Majalaya, Wajib Pajak Orang Pribadi, SPT Tahunan, KPP Pratama Majalaya*

Latar Belakang

Dalam mewujudkan visi “Indonesia Emas 2045” strategi pembangunan ekonomi hendaknya diarahkan pada kemandirian. Kemandirian ini tecermin pada kemampuan negara membiayai pengeluaran-pengeluaran umum guna memperbaiki struktur ekonomi. Di Indonesia instrumen pengeluaran dan pendapatan diatur dalam APBN. Anggaran ini terus dioptimalkan sebagai shock absorber untuk tetap menjaga stabilitas ekonomi ditengah ketidakpastian dinamika global. Mengingat sumber pendapatan APBN paling besar berasal dari penerimaan pajak seperti yang disampaikan Menteri Keuangan (Menkeu) hingga akhir desember 2023 penerimaan pajak berhasil mencapai Rp1739,8 triliun dari target APBN 2023. Besarnya kontribusi pajak terhadap negara pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak menjadi kunci utama dalam mendukung pencapaian target penerimaan pajak dan penyampaian SPT Tahunan. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat ketika kepercayaan mereka terhadap pejabat pajak, adanya pembaharuan administrasi perpajakan, dan pemahaman yang lebih mendalam tentang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang menaungi sistem perpajakan berkewajiban memfasilitasi wajib pajak agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Salah satu kemudahan dalam penerapan sistem pemungutan pajak menggunakan metode self assessment system yang menjadi acuan dasar wajib pajak dalam menghitung, melaporkan, dan membayarkan secara mandiri pajaknya melalui e-filling. E-filling merupakan salah satu wujud nyata reformasi perpajakan yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak melaporkan SPT Tahunan secara online tanpa perlu datang ke kantor pajak. Hadirnya layanan pajak di luar kantor seperti pos pelayanan juga dapat memudahkan dan memperluas pelayanan

bagi wajib pajak yang terkendala jarak sehingga wajib pajak dapat menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan lebih cepat dan mudah.

Di KPP Pratama Majalaya dalam rangka merealisasikan Pasal 2 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor-23/PJ/2016 telah meresmikan pendirian Pos Pelayanan Pajak Majalaya pada tanggal 25 Oktober 2023 yang merupakan perpanjangan tangan layanan dari KPP Pratama Majalaya, sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang tak jauh berbeda dengan pelayanan di KPP. Kehadiran pos pelayanan dapat menghemat waktu dan biaya wajib pajak sehingga tidak perlu jauh datang ke KPP Pratama Majalaya.

Permasalahan yang umum terjadi pada KPP Pratama Majalaya adalah masih terdapat ketidakpuasan wajib pajak terkait pelayanan pada pos pelayanan majalaya, berupa keluhan pada saat pelaporan SPT Tahunan menjelang akhir bulan maret. Wajib pajak yang lokasi tempat tinggalnya lebih dekat dengan Pos Pelayanan Majalaya tidak bisa melakukan pelayanan perpajakan karena sistem yang error serta kapasitas yang tersedia tidak bisa mengakomodir jumlah wajib pajak yang datang, kondisi ini menyebabkan wajib pajak yang sebelumnya melakukan pelayanan di Pos Pelayanan Majalaya terpaksa beralih ke KPP Pratama Majalaya meskipun jarak yang harus ditempuh cukup jauh. Situasi seperti ini membuat wajib pajak merasa kebingungan serta menyebabkan terjadinya penumpukan dan antrian yang panjang. Seharusnya pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak mencerminkan standar kualitas yang tinggi dan responsif terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat.

Beberapa penelitian terkait efektivitas penyediaan pos pelayanan terintegrasi dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi telah menjadi topik yang cukup umum dalam bidang ilmu administrasi publik, seperti penelitian yang dilakukan oleh D. Tialurra Della Nabila dan Siti Fatimah di tahun 2021 berjudul "Efektivitas Pojok Pajak Pada Pelaporan SPT Tahunan Penghasilan Melalui E-Filling" dengan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pojok pajak dapat mengefektifkan kewajiban pelaporan perpajakan. Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh Dewanti Megasari di Tahun 2019 dengan judul penelitian "Pengaruh Efektivitas Layanan Pojok Pajak dan Penerapan Sistem E-Filling terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Survey di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta ABC)" dengan hadirnya layanan pojok pajak sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Melihat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya perbedaannya terletak pada lokus penelitian yang dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan efektivitas penyediaan Pos Pelayanan Majalaya. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana tingkat efektivitas Pos Pelayanan Majalaya dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, sehingga membantu organisasi mencapai dan mempertahankan standar tinggi dalam pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Tinjauan Pustaka

Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang minimal. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi efektivitas adalah sesuatu yang memiliki daya guna, hasil, dan pengaruh atas usaha atau tindakan. Menurut (Sedarmayanti, 2009) bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Definisi efektivitas ini mengutamakan pencapaian tujuan akhir dibandingkan dengan cara mencapai target tersebut.

Menurut (Effendy, 2006) efektivitas didefinisikan sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai suatu tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang

ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Menurut (Mardiasmo, 2017) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Suatu organisasi dikatakan efektif ketika berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dapat dilihat dari dampak dan hasil (outcome) program yang dijalankan, semakin besar kontribusi program terhadap pencapaian tujuan semakin efektif pula organisasi tersebut.

Pos Pelayanan Majalaya

Pos Pelayanan Majalaya merupakan perpanjangan tangan layanan dari KPP Pratama Majalaya. Pos Pelayanan Majalaya diresmikan pada Rabu, 25 Oktober 2023 oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Barat I Erna Sulistyowati. Alamat Pos Pelayanan Majalaya terletak di Jalan Laswi Nomor 98 Majalaya, Kabupaten Bandung. Pendirian Pos Pelayanan Majalaya bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah. Kehadiran Pos Pelayanan Majalaya ini dapat menghemat dari segi waktu dan biaya bagi wajib pajak yang perlu menjalankan kewajiban layanan perpajakan secara langsung.

Jenis layanan yang tersedia di Pos Pelayanan Majalaya tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang ada di KPP Pratama Majalaya seperti administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pembuatan kode billing, asistensi pelaporan SPT, konsultasi perpajakan, pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) menjadi NPWP, dan layanan perpajakan lainnya. Adapun jam operasional Pos Pelayanan Pajak Majalaya di mulai Senin hingga Jumat, pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB.

SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut (Mardiasmo, 2009) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel tingkat pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak orang pribadi terdapat 3 indikator diantaranya (Sari, 2015): (1) Wajib pajak melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu; (2) Wajib pajak benar dalam mengisi formulir SPT (benar dalam perhitungan, termasuk benardalam penerapan ketentuan perundang-undangan perpajakan); dan (3) Wajib pajak harus membayar denda keterlambatan pelaporan SPT.

SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi terdapat dua jenis yaitu SPT 1770 SS dan SPT 1770 S. SPT 1770 SS merupakan formulir yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang hanya memiliki penghasilan dari satu pemberi kerja dan tidak memiliki penghasilan lainnya, kecuali bunga bank dan/atau bunga koperasi. Sedangkan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (formulir 1770 SS) digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas, dengan total penghasilan bruto tidak melebihi Rp 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) dalam setahun. Penghasilan bruto yang dimaksud mencakup semua jenis penghasilan selain penghasilan dari usaha dan/atau pekerjaan bebas. Penghasilan dari pekerjaan dapat berasal dari satu atau lebih pemberi kerja (Resmi, 2019). Batas waktu pelaporan adalah paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak atau bagian tahun pajak. Perubahan official assessment system menjadi self assessment system, berdampak pada diberikannya kepercayaan penuh kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak untuk secara aktif melakukan kewajiban perpajakannya. Mulai dari mendaftarkan diri, menghitung, memperhitungkan, membayar, serta melaporkan jumlah pajak terutangnya melalui surat pemberitahuan tahunan (SPT).

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, menurut (Miles & Huberman, 1992) penelitian kualitatif ialah penelitian yang menintrepretasikan serta mendeskripsikan premis peristiwa secara kronologis dari objek yang sedang diteliti. Menurut (Mukhtar, P. D., & Pd, 2013) metode deskriptif kualitatif penelitian adalah teknik yang digunakan peneliti untuk memahami pengetahuan atau teori yang mendasari metodologi yang digunakan pada waktu tertentu.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi difokuskan pada pengamatan langsung terhadap efektivitas layanan pajak pada Pos Pelayanan Majalaya. Pengumpulan data melalui wawancara ini dilakukan dengan cara tatap muka dan mengadakan tanya jawab kepada Bapak Deni selaku penyuluh pajak KPP Pratama Majalaya guna memperoleh data primer tentang tingkat efektivitas Pos Pelayanan Pajak. Studi dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara melakukan kajian terhadap data-data dokumen pribadi dan dokumen resmi, baik visual maupun berupa tulisan yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Menurut Ida Bagoes Mantra (Puspasari, 2016) peneliti berperan secara mendalam sebagai pengumpul data utama dalam kualitatif penelitian, karena penelitalah memahami data tentang objek yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

Pencapaian Tujuan Pos Pelayanan Majalaya

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari faktor-faktor yaitu: (1) kurun waktu pencapaian ditentukan, (2) sasaran merupakan target yang konkrit, (3) integrasi. Perlu dipahami bahwa pencapaian tujuan ini sangat penting karena menjadi landasan yang jelas untuk mengevaluasi keberhasilan tujuan organisasi publik. Pencapaian tujuan di Pos Pelayanan Majalaya telah berhasil menjaga standar waktu pelayanan yang ditentukan dengan baik. Setiap harinya petugas Pos Pelayanan Majalaya siap sedia melayani setiap wajib pajak dengan ramah dan profesional. Menghindari penumpukan antrian petugas berusaha sebaik mungkin mengelola antrian dengan cepat mulai dari penerimaan wajib pajak hingga penyelesaian proses administratif sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Keberhasilan Pos Pelayanan Majalaya dalam mencapai sasaran target wajib pajak di wilayah sekitar tecermin dalam tingkat kepatuhan yang signifikan. Menggunakan strategi komunikasi yang efektif dan mendekatkan diri kepada kebutuhan wajib pajak pos pelayanan ini telah berhasil mengurangi tingkat kelalaian pembayaran pajak. Strategi dilakukan dengan melakukan pemberitahuan terkait jatuh tempo pembayaran pajak melalui whatsapp kepada para wajib pajak yang terdaftar di Pos Pelayanan Majalaya sehingga wajib pajak dapat mengurangi risiko keterlambatan pembayaran pajak dan terhindar dari denda.

Integrasi Pos Pelayanan Majalaya

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsesus dan komunikasi. Integrasi berkaitan dengan prosedur dan proses sosialisasi. Pos Pelayanan Majalaya telah aktif dalam melakukan sosialisasi dan penyuluhan perpajakan secara berkala. Melalui seminar, workshop, pajak bertutur, tax goes to school dan diskusi terbuka, Pos Pelayanan Majalaya telah memberikan platform bagi fiskus dan wajib pajak untuk bertukar informasi dan pengalaman. Di samping upaya tersebut pos pelayanan

majalaya secara aktif berkolaborasi dengan institusi pendidikan, pemerintah daerah, DJPK, ASN, dan pengusaha lokal yang terdaftar di Pos Pelayanan Majalaya untuk memperluas jangkauan komunikasi sosialisasi perpajakan.

Kegiatan ini tidak hanya menyediakan informasi tentang peraturan dan prosedur pajak yang relevan tetapi juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya langsung dan mendapat pemahaman dari ahlinya. Pos Pelayanan Majalaya juga menggunakan media sosial seperti Instagram, Tiktok, dan Twitter sebagai sarana untuk menyebarkan informasi perpajakan secara lebih luas dan terjangkau. Menggunakan infografis, konten, dan live streaming pendekatan ini tidak hanya mencapai khalayak yang lebih besar, tetapi juga memungkinkan wajib pajak untuk mengakses informasi kapan saja dan dimana saja sesuai kebutuhan.

Adaptasi Pos Pelayanan Majalaya

Adaptasi adalah pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana. Aspek sarana dan prasarana di Pos Pelayanan Majalaya belum maksimal, khususnya terkait dengan ruang tunggu. Saat ini ruang tunggu di pos pelayanan majalaya tampak kurang terorganisir dengan baik. Kekurangan kursi yang memadai sering kali membuat pengunjung harus berdiri atau duduk dilantai terutama di saat periode akhir pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dan peningkatkan kelelahan wajib pajak yang harus menunggu. Fasilitas penunjang seperti meja untuk pengisian formulir atau menulis juga terbatas yang menyulitkan proses administrasi bagi wajib pajak yang datang untuk keperluan layanan. Gangguan server dalam permohonan efin juga memaksa masyarakat yang tinggal di wilayah Pos Pelayanan Majalaya harus datang ke KPP Pratama Majalaya yang jaraknya cukup jauh. Kendala seperti ini penting menjadi bahan evaluasi Pos Pelayanan Majalaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efisien dan efektif di Pos Pelayanan Majalaya.

Kesimpulan

Efektivitas Pos Pelayanan Majalaya dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan dapat dikategorikan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi bahwa adanya Pos Pelayanan Majalaya memberikan layanan yang terjangkau dan mudah diakses oleh wajib pajak. Pos Pelayanan Majalaya ini telah berhasil memfasilitasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara lebih sistematis dan tepat waktu. Lokasi yang strategis di daerah Majalaya memberikan akses yang lebih dekat bagi wajib pajak di wilayah sekitar serta mengurangi hambatan geografis dan logistik yang mungkin menghambat pelaporan pajak. Pelayanan yang ramah dan profesional dari petugas Pos Pelayanan Majalaya berperan dalam meningkatkan kesadaran dalam pelaporan SPT Tahunan tepat waktu.

Edukasi perpajakan gencar juga dilakukan Pos Pelayanan Majalaya atas nama KPP Pratama Majalaya melalui berbagai kegiatan seperti workshop, seminar, pajak bertutur, tax goes to school, serta diskusi terbuka. Sosialisasi ini tidak hanya informatif tetapi memungkinkan interaksi langsung antar wajib pajak dan para ahli. Kerja sama dengan berbagai stakeholder juga dilakukan bersama pemerintah daerah, ASN, maupun institusi pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi menggunakan media sosial dengan penggunaan desain grafis, pembuatan konten, dan live streaming juga dilakukan untuk memperluas informasi perpajakan. Meskipun demikian masih ditemukan kendala di akhir masa pelaporan SPT Tahunan seperti sarana dan prasarana ruang tunggu di Pos Pelayanan Majalaya menyebabkan antrian menumpuk tidak beraturan yang menyebabkan ketidaknyamanan wajib pajak yang akan melakukan kewajiban perpajakannya. Gangguan server dalam pembuatan NPWP dan EFIN juga menjadi permasalahan yang ada di Pos

Pelayanan Majalaya menyebabkan masyarakat yang telah mengantri lama untuk melakukan layanan terpaksa harus datang ke KPP Majalaya yang jaraknya cukup jauh untuk melanjutkan kebutuhan layanan.

Rekomendasi yang dapat penulis sampaikan dalam mengukur efektivitas Pos Pelayanan Majalaya dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan diantaranya: a) Perbaiki sarana dan prasarana, penting untuk memastikan bahwa fasilitas Pos Pelayanan Majalaya seperti ruang tunggu, meja layanan, dan sistem antrian berfungsi dengan baik dan nyaman bagi pengunjung. Infrastruktur yang memadai akan membantu meningkatkan efisiensi layanan dan pengalaman pengguna.; b) Optimasi sistem informasi dan website: Pos Pelayanan Majalaya perlu memastikan bahwa sistem informasi internal dan website mereka beroperasi tanpa masalah. Hal ini termasuk memperbaiki error atau bug yang terjadi serta memastikan bahwa informasi yang disediakan di website terkait perpajakan selalu terupdate dan mudah diakses.

Saran untuk peneliti selanjutnya, yang tertarik melanjutkan eksplorasi mengenai tudu mengenai efektivitas Pos Pelayanan Majalaya dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk mengembangkan penelitian ini lebih lanjut. Pertama, penting untuk memperluas cakupan penelitian dengan melakukan survei yang lebih mendalam terhadap persepsi dan pengalaman langsung dari wajib pajak Pos Pelayanan, Majalaya baik dari segi kemudahan akses, kepuasan layanan, maupun tingkat pemahaman tentang kewajiban perpajakan setelah mengunjungi Pos Pelayanan Majalaya. Survei ini dapat memberikan wawasan yang lebih kaya akan faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektivitas Pos Pelayanan Majalaya dalam konteks pelaporan SPT Tahunan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat fokus pada analisis komparatif antara Pos Pelayanan Majalaya dengan pos pelayanan lainnya di daerah sekitar atau di daerah yang memiliki karakteristik demografis dan sosio-ekonomi yang mirip. Ini akan memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi apakah faktor-faktor seperti lokasi geografis, ukuran populasi pengguna, atau dukungan dari pemerintah daerah mempengaruhi efektivitas pos pelayanan dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan. Dengan demikian, penelitian yang mendalam dan holistik mengenai efektivitas Pos Pelayanan Majalaya dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam pemahaman kita tentang peran lembaga ini dalam mendorong kepatuhan perpajakan dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Referensi

- Effendy, O. U. (2006). Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis. Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2009). Perpajakan (Edisi Revi). Andi Offset.
- Mardiasmo. (2017). Efisiensi dan Efektivitas.
- Miles, & Huberman. (1992). Analisis Data Kualitatif. Universitas Indonesia Press.
- Mukhtar, P. D., & Pd, M. (2013). Metode praktis penelitian deskriptif kualitatif. GP Press Group.
- Puspasari, E. (2016). Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. *Journal of Public Policy and Administration Research*.
- Resmi, S. (2019). Perpajakan Teori & Kasus (Edisi 11 B). Salemba Empat.
- Sari, A. W. (2015). Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Ketepatan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kapanjen.
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. CV. Mandar Maju.
- Steers, R. (2003). Organization Effectiveness Organization Effectiveness, A Behavioral View, Good Year Publishing Company (Terjemahan). Jakarta Erlangga.