

PELAKSANAAN PROGRAM LAYANAN SAMSAT *ON THE SPOT* (SOS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT KARANGPLOSO

Pina, Dekki Umamur Ra'is

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Tribhuwana Tungadewi

E-mail : Pina29091996@gmail.com

Abstract: *The purposes of this study were to look at the implementation of SAMSAT On the Spot (SOS) service in improving the quality of public services and identify the supporting and inhibiting factors for its implementation at SAMSAT Office Karangploso. This research is a descriptive qualitative research by explaining research with objects. The data was then analyzed by involving data reduction, presentation and conclusions withdrawal. The results obtained were the service procedure categorized as quite good and not complicated, fast completion time, the service was in the form of tax payments. The supporting factors of this service were the facilities and infrastructure used and the community participation in paying taxes while the obstacles was the lack of internet networks in a particular village. This research is expected to be used as a reference, adding information and knowledge about the On the Spot (SOS) Samsat service program in an effort to improve the quality of public services and can be used as a consideration for the SAMSAT Join Office in Karangploso to be more skilled and innovative to meet the needs of the community in order to improve the quality of public service.*

Keywords: *Public Service, Service Quality, SAMSAT On The Spot (SOS)*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan SAMSAT *On the Spot (SOS)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program layanan SAMSAT *On the Spot (SOS)* pada Kantor SAMSAT Karangploso. Jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menjelaskan penelitian dengan objek. Data yang digunakan kemudian di analisa dengan melibatkan reduksi data dan penyajian serta penarikan kesimpulan. Hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan SAMSAT *On the Spot (SOS)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT karangploso, layanan tersebut prosedur pelayanannya sudah cukup baik dan tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian cepat, produk yang diberikan berupa pembayaran pajak. Faktor pendukung pelayanan ini sarana dan prasarana digunakan dan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak serta hambatannya sulitnya jaringan internet disuatu desa tertentu. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai program layanan *Samsat On the Spot (SOS)* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kantor Bersama SAMSAT Karangploso untuk lebih terampil dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam bidang pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, SAMSAT *On The Spot (SOS)*

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pemerintahan NKRI dibagi atas daerah provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten dan kota. Tiap daerah tersebut mempunyai hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat. Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom sehingga

pemerintah daerah otonom lebih cepat dalam merespon tuntutan kepada masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Salah satu aspek terpenting dalam otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakatnya dan penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (public service). Adapun hal-hal yang diatur dalam standarisasi penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian saat pengajuan sampai penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan dan rinciannya, produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Salah satu aspek terpenting dalam otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakatnya dan penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (public service). Adapun hal-hal yang diatur dalam standarisasi penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian saat pengajuan sampai penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan dan rinciannya, produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan, penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan juga kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pelayanan publik yang baik telah memenuhi standarisasi pelayanan publik. Pelayanan publik yang telah memenuhi standarisasi pelayanan publik yang ada berarti telah menciptakan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat serta menuju pelayanan yang lebih prima.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik maka otonomi daerah adalah pemerintah daerah yang harus memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakatnya dan penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (public service). Konsep pemerintahan yang baik menuntut setiap Aparatur Pemerintah untuk bertanggungjawab dan mempertanggungjawabkan sikap, perilaku dan kebijakannya kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada. Ini didukung di dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Undang- Undang No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Banyak berbagai organisasi pemerintah yang melakukan berbagai macam

inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu diantaranya adalah Kantor Bersama SAMSAT Karang Ploso.

SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap ini terdapat 3 unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu Kepolisian Negara (POLRI) , Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja. Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat. Walaupun didalam pelaksanaan pelayanan masih sering ditemukan permasalahan yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT.

Salah satu instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik ialah Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan satu-satunya instansi yang mempunyai kewajiban dalam menyediakan layanan wajib pajak kendaraan bagi masyarakat. Pajak kendaraan bermotor sangat mempengaruhi pendapatan asli daerah. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban SAMSAT untuk memberikan pelayanan yang prima agar masyarakat merasa telah dilayani dengan baik sesuai dengan haknya, sehingga masyarakat akan melakukan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Salah satu Kantor Bersama SAMSAT yang ada di Kabupaten Malang yaitu SAMSAT Karangploso yang terletak di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang. Lingkup wilayah pelayanan meliputi sebagian wilayah Kabupaten Malang dengan wilayah Kerja seluas 105.383 km² terdiri dari 8 (delapan) kecamatan, yaitu : Kecamatan Singosari, Kecamatan Lawang, Kecamatan Karangploso, Kecamatan Dau, Kecamatan Tumpang, Kecamatan Poncokusumo, Kecamatan Pakis, Kecamatan Jabung. Keseluruhan data obyek kendaraan bermotor sebanyak 266.660 obyek dengan potensi sebesar Rp 85.497.024.050,00 dengan rincian kendaraan bermotor roda empat sebanyak 33.775 obyek dengan potensi PKB sebesar Rp 47.636.417.200,00 dan kendaraan bermotor roda dua sebanyak 232.885 obyek dengan potensi PKB sebesar Rp 37.858.606.850,00. Target Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk UPT Malang Utara dan Batu Kota masing-masing adalah sebesar Rp 129.673.546.000,- (PKB) dan Rp 125.663.393.000,- (BBNKB). Untuk mencapai target tersebut di atas, sebagai gambaran perolehan Penerimaan Pembayaran PKB pada KB. Samsat Karangploso dengan jumlah layanan unggulan yaitu : 2 Payment Point yaitu Payment Point Lawang dan Payment Point Tumpang dengan rata-rata pelayanan sebanyak 355 per hari, Layanan Samsat Keliling dengan rata-rata pelayanan sebanyak 175 per hari dan e-Samsat Jatim dengan rata-rata pelayanan sebanyak 53 per hari. Total Potensi Penerimaan dari layanan unggulan sebanyak Rp 231.025.000,00 per hari .

Pada akhir semester II tahun 2015 piutang pajak pada UPT Malang Utara dan Batu Kota sebesar Rp 29.512.942.648,- dan pencapaian target Penerimaan PAD masih tercapai sebesar 46,21%. Berdasarkan evaluasi dan pemetaan wilayah ditemukan jumlah tunggakan yang besar di Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari yang disebabkan oleh waktu dan lokasi pelayanan; terbatasnya waktu bagi Wajib Pajak terutama yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ serta melakukan pengesahan STNK setiap Tahun; wajib Pajak masih harus mendatangi tempat layanan baik Samsat Induk maupun Samsat Unggulan;

Dari permasalahan yang ada tersebut sehingga Pembina Samsat Jawa Timur Tahun 2013 memutuskan untuk mengembangkan layanan unggulan yang mendatangi spot yang ditetapkan untuk berkumpulnya wajib pajak yang dinamakan “S O S”. SOS merupakan singkatan dari *Samsat On the Spot* dengan tagline “Solusi Orang Sibuk” bagi wajib pajak yang mempunyai keterbatasan waktu sehingga Pelayanan Samsat Di laksanakan di tempat/lokasi Wajib Pajak. Dengan adanya layanan ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat yang berada di wilayah kerja Kantor Bersama.

Penelitian bertujuan untuk Untuk mengetahui Pelaksanaan Program Layanan *Samsat On the Spot* (SOS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso dan Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Pelaksanaan Program Layanan *Samsat On the Spot* (SOS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso. Dan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai program layanan *Samsat On the Spot* (SOS) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kantor Bersama SAMSAT Karangploso untuk lebih terampil dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam bidang pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini yaitu dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik Penentuan informan yaitu dengan menggunakan teknik *snowball Sampling* bahwa dimana informan nya yaitu orang-orang yang dianggap paling mengetahui program layanan *Samsat On the Spot* (SOS). Teknik pengumpulan data yaitu data primer (hasil wawancara) dan data sekunder (data pendukung dari kantor bersama Samsat Karangploso, observasi dan dokumentasi). Teknik analisa data yaitu dengan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Layanan Samsat On The Spot (SOS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

1. Standar Pelayanan

Layanan SAMSAT *On the Spot* (SOS) Kantor Bersama Samsat Karangploso pada saat pelayanan di lokasi wajib pajak pelayanan terlaksana sudah sesuai prosedur pelayanan. Menurut wawancara dari petugas maupun masyarakat informasi yang diberikan pun sudah cukup jelas baik itu tata cara maupun persyaratan yang harus dibawa oleh wajib pajak sudah jelas sehingga dengan ada kejelasan dapat mempermudah proses pelayanan dan ada diadakan sosialisasi seperti penyebaran brosur, pemasangan spanduk, dan sarana pemberitahuan kepada masyarakat khususnya wilayah pedesaan, dengan seruan bayar pajak lewat “Rujak Limpung” (seruan bayar pajak keliling kampung). “Rujak Limpung” aktif beroperasi bersamaan dengan pengadaan sosialisasi yaitu 2-3 hari sebelum pelaksanaan pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan *Samsat On the Spot* (SOS) kepada masyarakat/ wajib pajak dinyatakan tepat dengan waktu yang ditentukan sesuai dengan ketentuan. Sesuai dengan yang disampaikan Adpel Samsat Karangploso yaitu “ Pelayanan pembayaran pajak tidak lebih dari 5 menit, wajib pajak tidak menunggu lama”. Jadwal layanan *Samsat On the Spot* (SOS) ini apabila tidak ada permintaan dari perusahaan maupun instansi pemerintah ataupun desa maka layanan ini mobil *Samsat On the Spot* (SOS) berada di daerah Singosari pada pada hari Senin –Rabu jam kerja sekitar pukul 08.00- 12.00 WIB dan pada hari minggu pelayanan berlangsung di Kantor Samsat Krangploso Jalan Raya Ngijo, Karangploso Malang.

3. Biaya Pelayanan

Pelayanan mobil *Samsat On the Spot* (SOS) dalam melayani pemabayaran pajak tidak dipungut biaya, akan tetapi pembayaran tarif pajak tetap dibayar sesuai ketentuan berdasarkan aturan UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah . Sedangkan dalam hal pelayanan melayani wajib pajak nya tidak dikenakan biaya, untuk itu pelayanan mobil *Samsat On the Spot* (SOS) melaksanakan pembayaran yang transparansi tanpa ada penambahan pembayaran selain yang ada di surat ketentuan pemabayaran pajak kendaraan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang disediakan di layanan mobil *Samsat On the Spot* (SOS) ini yaitu pembayaran pajak kendaraan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Dari hasil wawancara dengan masyarakat bahwa masyarakat sangat senang dengan adanya layanan *Samsat On the Spot* (SOS) karena memberikan kemudahan bagi mereka yang sibuk untuk membayar pajak tepat waktu. Pelayanan seperti ini sangat diharapkan oleh masyarakat karena dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau wajib pajak

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Samsat Karangploso melalui layanan mobil *Samsat On the Spot* (SOS) memberikan fasilitas penunjang sarana prasarana untuk terlaksananya proses pelayanan yang optimal dan berkualitas. Ketersediaan sarana prasarana yang digunakan akan memberikan kemudahan bagi petugas untuk melayani masyarakat atau wajib pajak. Seperti yang dikatakan para petugas pelayanan bahwa sarana dan prasarana yang ada yaitu yang utama mobil yang gunakan untuk pelayanan, laptop yang langsung terhubung dengan jaringan internet, printer yang digunakan untuk mencetak hasil pembayaran pajak.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Berdasarkan dengan maklumat pelayanan Kantor Bersama Samsat Karangploso bahwa Panca etika layanan mengawali senyum, salam, sapa, bersikap sopan santun terhadap wajib pajak, tidak semena - mena terhadap wajib pajak, tidak dibenarkan dalam pelayanan sambil merokok dan bermain handphone. Dengan adanya etika layanan yang dibuat ini para petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang ada. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat bahwa, respon masyarakat mengenai petugas sangatlah positif, para petugas melayani dengan sepenuh hati dan ramah, apabila ada kurang kejelasan , para petugas memberikan kejelasan sesuai dengan keluhan yang ada.

Dalam program layanan *Samsat On the Spot* ((SOS) jumlah petugas yang melayani wajib pajak yaitu berjumlah 2 (dua) orang yang terdiri dari bagian petugas pendaftaran, dan bagian petugas pembayaran.

Faktor Pendukung dan Penghambat

faktor pendukung internal pelaksanaan layanan mobil *Samsat On the Spot* (SOS) melalui fasilitas sarana prasarana yang disediakan seperti mobil, laptop yang langsung terkoneksi jaringan internet untuk dapat terhubung ke pusat supaya mempermudah proses pelayanan dan juga printer untuk dapat mencetak hasil perpanjangan STNK maupun bukti pembayaran pajak. Dan selain itu faktor pendukung lainnya yaitu partisipasi masyarakat pun sangat mendukung demi kelancaran proses pelayanan pembayaran pajak. Dan yang menjadi penghambat selama proses pelayanan yaitu sulitnya mengakses jaringan internet, karena terkadang pelayanan mobil *Samsat On the Spot* (SOS) ini mengunjungi desa-desa yang masih sulit jaringan internetnya, untuk itu para petugas pelayanan menampung data-data wajib pajak yang akan melakukan pelaksanaan kemudian di input atau di kerjakan pada saat jaringan internet normal kembali dan jadwal yang ditentukan terkadang tidak sinkron dengan pihak mitra kerja ,yang terdiri dari perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti menarik kesimpulan mengenai pelaksanaan layanan *Samsat On the Spot* (SOS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari standarisasi pelayanan publik sebagai berikut;

1. Prosedur Pelayanan

Layanan layanan *Samsat On the Spot* (SOS) yang ada di Kantor Samsat Karangplos telah memberikan pelayanannya sesuai dengan prosedur yang ada, pelayanan yang mudah dan kecepatan pelayanan diterapkan melalui layanan *Samsat On the Spot* (SOS)

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan layanan *Samsat On the Spot* (SOS) sudah berjalan baik dan cepat, akan tetapi yang menjadi hambatan jaringan internet apabila berada pada lokasi yang sulit jaringan internetnya, maka waktu pelayanan pun terhambat.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan sudah cukup jelas, bahwa wajib pajak hanya membayar pajak sesuai dengan yang tertera di surat ketetapan pajak daerah yang ada di STNK. Selain dari biaya tersebut tidak ada biaya tambahan lainnya.

4. Produk Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh layanan layanan *Samsat On the Spot* (SOS) ini yaitu pembayaran pajak kendaraan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), layanan mobil layanan *Samsat On the Spot* (SOS) ini mengunjungi wajib pajak ke lokasi yang atas dasar permintaan.

5. Sarana Prasarana Pelayanan

Sarana prasarana yang digunakan layanan layanan *Samsat On the Spot* (SOS) ini terutama mobil , laptop, printer dan juga jaringan internet untuk dapat mengakses data yang langsung terhubung dengan pusat.

6. Petugas Pemberi Pelayanan

Sikap para petugas pelayanan telah menerapkan sesuai dengan panca etika layanan yang dibuat oleh Kantor Bersama Samsat Karangploso bahwa melayani dengan mengawali senyum, salam, sapa; bersikap sopan santun terhadap wajib pajak; tidak semena - mena terhadap wajib pajak; tidak dibenarkan dalam pelayanan sambil merokok dan bermain handphone.

Pelaksanaan layanan *Samsat On the Spot* (SOS) ini pun tidak terlepas dari suatu kendala yaitu terkadang sulitnya jaringan internet pada saat pelayanan, karena biasanya mobil *Samsat On the Spot* (SOS) ini berlokasi di daerah yang sulit mencapai jaringan internet, tetapi solusi untuk ini yaitu para petugas menampung data-data wajib pajak yang ada kemudian setelah selesai pelayanan mereka menginput data sesuai dengan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Pustaka Setia
- Adrian Sutedi. 2015. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung. CV. Mandar Maju
- Moleong, J, Lex, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nasrudin Endin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*: Bandung: Cv.Pustaka Setia
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*: Malang Cv. Citra Malang
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-undang Pemerintahan Daerah No.23 tahun 2014
- Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur
- Zeanal Mustofa dan Fitrotun, S.AP.,M.AP, *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT MINI (SAMIN) (Studi pada di Kantor bersama SAMSAT Bojonegoro)*, Vol. 5, No. 1. Diakses pada 02 November 2017)
- Pramita Dwi Fitranti, Siti Rochmah, Imam Hanaf, *.Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi*

pada SAMSAT Corner Kota Malang) Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 2, Hal. 374-380. Diakses pada 02 November 2017 pukul 16.05

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Layanan Samsat On the Spot (SOS) KB. Samsat Karangploso. Diunduh melalui [http://jipp.jatimprov.go.id/download.php?file=1465266968-sinovik%2091%20%20Layanan%20Samsat%20On%20The%20Spot%20\(SOS\)%20KB.%20Samsat%20Karang%20Ploso.pdf](http://jipp.jatimprov.go.id/download.php?file=1465266968-sinovik%2091%20%20Layanan%20Samsat%20On%20The%20Spot%20(SOS)%20KB.%20Samsat%20Karang%20Ploso.pdf) diakses pada 11 Januari 2018