



# STRATEGI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KOTA PALANGKA RAYA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI PEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Chinro Andreas Sinaga,  
Ricky Zulfauzan\*,  
Charles Hutapea

Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka  
Raya

\*Corresponding author

Email: ([rickyzulfauzan@fisip.upr.ac.id](mailto:rickyzulfauzan@fisip.upr.ac.id))

---

## Article Info

### Keywords:

Strategi  
Partisipasi  
Pajak daerah

Received 07/05/2022  
Accepted 20/06/2022  
Available online  
07/07/2022

---

## Abstract

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi strategi Samsat Kota Palangka Raya dalam peningkatan kesadaran masyarakat membayar pajak kendaraan dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam melakukan strategi. Penelitian ini berpedoman dari teori Porter yang menyatakan ada 3 indikator strategi, yaitu Strategi Keunggulan Biaya, Strategi Diferensiasi, dan Strategi Fokus. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang diperoleh merupakan data primer dan sekunder berdasarkan informasi dari narasumber, yakni: Kepala UPT Samsat Kota Palangka Raya, Kasubag Tata Usaha Samsat Kota Palangka Raya, Kasubag Bendahara Samsat Kota Palangka Raya. Data yang diperoleh di lokasi penelitian tersebut dikumpulkan lalu direduksi dengan memilah-milah berdasarkan konsep dan data disajikan dalam bentuk uraian singkat berdasarkan tema sehingga ditemukan kesimpulan yang konseptual. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan kepustakaan untuk mendukung hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa UPT Samsat Kota Palangka Raya telah melaksanakan strategi dengan baik, dengan hasil target pada tahun 2021 sudah dapat terlampaui.

---

## A. PENDAHULUAN

Samsat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Kata Samsat diambil dari bahasa Inggris, yakni One-stop Administration Services Office.

Samsat merupakan suatu sistem administrasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat dalam pengurusan pembayaran.

Samsat bekerja sama dengan Polri, Jasa Raharja (Persero). Pelaksanaan samsat di sini adalah agar masyarakat membutuhkan separo dalam transfer uang negara, menjaga ketertiban lalu lintas, memiliki kondisi jalan yang sehat, transportasi umum yang terintegrasi, dan masih banyak lagi. Seiring perkembangan zaman, fungsi samsat pun berkembang. Sistem pelayanan yang semakin sederhana, khususnya penggunaan sistem internet akan mempercepat dan mengubah cara pelayanan kepentingan surat.

Dalam hal mempermudah pembayaran pajak kendaraan Provinsi Kalimantan Tengah telah dibentuk Kantor Bersama Samsat pada masing-masing kabupaten dan kota sebagai salah satu birokrasi pemerintah di Kota Palangka Raya sebagai kota yang terbilang sangat cocok untuk membuka usaha baru ataupun cabang usaha dan juga pengaruh Universitas Negeri yang banyak diminati calon mahasiswa baru, mobilitas kendaraan bermotor di kota Palangka Raya terbilang cukup besar. Didukung dengan adanya kebijakan pencairan kredit kendaraan bermotor oleh lembaga leasing dengan prosedur yang sederhana dan cepat mendorong minat masyarakat untuk melakukan kredit sehingga secara otomatis telah meningkatkan jumlah pemilik pengguna kendaraan di wilayah Kota Palangka Raya. Namun pungutan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kinerja penerimaan pajak Provinsi Kalimantan Tengah terpantau fluktuatif. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Tengah mencatat pajak pada 2014 mencapai 97%. Pada 2015, pemerintah berhasil meningkatkan target penerimaan pajak dari pada tahun sebelumnya, yaitu yang sebesar Rp1,11 triliun menjadi Rp1,26 triliun. Pada 2015 menurun menjadi 81%. Lebih lanjut, pada 2016 tercatat mengalami penurunan yang hanya mencapai 70%. Kemudian, pemerintah provinsi menurunkan target pajak, yang awalnya Rp1,34 triliun menjadi Rp1,08 triliun. (Muna, 2020).

## **B. LITERATURE REVIEW**

### **2.1. Strategi Pemerintah**

Secara etimologi strategi merupakan sesuatu yang berasal dari kata yang dalam bahasa Yunani, *stratego*. Pendekatan tersebut merupakan terjemahan yang dapat diartikan sebagai "panglima angkatan laut" yang berasal dari demokrasi

Athena. Secara umum, pendekatan periode waktu digunakan untuk memenangkan perang dalam isu-isu global angkatan laut sebagai cara untuk menerapkan kekuatan angkatan laut. Sedangkan terminologi pendekatan, banyak ahli telah merekomendasikan salah satu dari jenis faktor pandang pendekatan, namun pada dasarnya memiliki kesamaan yang berarti, terutama pemenuhan keinginan secara benar dan efisien.

Menurut Argyris, (Hutapea, 2017) Strategi adalah reaksi non-stop dan adaptif terhadap kemungkinan dan ancaman luar selain kekuatan dan kelemahan batin yang berdampak pada perbaikan di dalam perusahaan bisnis. Sesuai dengan pendapat Siagian (2006) yang menyatakan bahwa pendekatan adalah kerangka pilihan atau langkah penting yang dilakukan dengan menggunakan kontrol puncak dan dilakukan dengan menggunakan peringkat agar perusahaan dapat memperoleh impian. dari perusahaan bisnis. Rangkuti (2013: 183) berpendapat bahwa pendekatan adalah suatu rencana pegangan yang utuh, dan merupakan alasan bagaimana suatu korporasi akan memperoleh semua impian yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **2.2. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap**

Samsat bisa menjadi akronim dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Menurut Peraturan Presiden (PP) Nomor lima Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Samsat. Samsat sendiri merupakan rangkaian sistem yang berguna untuk melaksanakan tugas Transfer Nama Mobil (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Mobil (Regiden Ranmor), selain itu sebagai pembayaran diperlukan Sumbangan Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ).

Singkatan dari Samsat ini tidak terlepas dari fungsinya yaitu terbagi menjadi 3 instansi pelaksana dan disebut dengan Tim Pembina Samsat. Awalnya, terdapat tim dari Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) yang menangani tentang pajak kendaraan bermotor. Berikutnya, Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) . Terakhir, Jasa Raharja bertanggung jawab mengelola SWDKLLJ. Fungsi samsat di sini adalah agar masyarakat berperan dalam mendapatkan uang negara, menjaga ketertiban lalu lintas, memiliki kondisi jalan yang cerdas, transportasi umum yang terintegrasi, dan masih banyak lagi. Seiring perkembangan zaman, fungsi samsat pun semakin berkembang. Di tengah sistem pelayanan yang semakin sederhana, khususnya penggunaan sistem web dapat mempercepat metode penyatuan kepentingan surat. Dengan sistem internet, orang tidak perlu mengantri di kantor

dan membawa banyak file. Sebelumnya seperti saat ini, proses perpanjangan Surat Tanda Jangkauan Kendaraan (STNK) terus berlangsung lama. Sebab, pemilik kendaraan harus menuju ke 3 kantor terpisah.

### **2.3. Perpajakan**

Pengertian Perpajakan Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. dalam buku Resmi (2014), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut S.I. Djajadiningrat dalam buku Resmi (2014), pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak adajasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang telah ditetapkan langsung oleh undang-undang untuk menyerahkan sebagian kekayaan yang dimiliki.

### **2.4. Partisipasi Membayar Pajak**

Kesadaran adalah elemen manusia untuk memahami realitas dan melihat bagaimana ia bereaksi dan bertindak kewajiban membayar pajak. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi bagaimana kesadaran dalam diri seorang individu itu sendiri, kesadaran akan sesama, kesadaran dimasa silam, dan bagaimana kemungkinan masa yang akan datang. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” menyatakan bahwa pajak adalah iuran wajib pajak badan atau badan kepada negara yang diwajibkan oleh undang-undang, tanpa imbalan langsung. Digunakan untuk kepentingan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Fikriningrum, 2012).

Kesadaran masyarakat akan kewajiban pembayaran pajak merupakan salah satu dari sekian banyak hasil penerimaan pajak pemerintah. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin baik pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2011). Sebaliknya, jika kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya rendah, maka akan berpengaruh terhadap penurunan penerimaan negara dari sektor

penerimaan pajak. Salah satu penjelasan dari banyaknya potensi pajak yang belum bisa dioptimalkan, salah satunya adalah rendahnya kesadaran masyarakat akan perpajakan. Kesadaran pembayar pajak sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kesadaran membayar wajib pajak. Bukan perkara mudah untuk meningkatkan perhatian wajib pajak itu sendiri, sehingga negara harus menunjukkan hasil nyata yang akan diterima oleh masyarakat umum dari sektor perpajakan sesuai dengan peraturan dalam rencana sasaran pendapatan pemerintah negara bagian.

### **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan setiap inovasi yang dilakukan Samsat Palangka Raya dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu alasan mendasar dari pemilihan metode penelitian kualitatif adalah untuk menganalisa apa yang tersembunyi di balik fenomena yang seringkali menjadi hal yang sulit dipahami dan diketahui dalam penelitian kuantitatif.

Adapun tempat Penelitian dilaksanakan di Samsat Palangka Raya yang beralamat di Jalan Jl. R.T.A. Milono Km. 5,5, Palangka Raya, Kalimantan Tengah serta beberapa samsat keliling yang tersebar di Kota palangka Raya. Samsat Palangka Raya dipilih sebagai objek penelitian karena sesuai dengan rumusan masalah yang ada yaitu untuk mengetahui strategi samsat dalam peningkatan kesadaran masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor. Fokus penelitian adalah memfokuskan pada tujuan penelitian yang dilakukan, yang harus diungkapkan secara eksplisit oleh peneliti untuk memudahkan pengamatan.

Pemilihan Informan dapat juga dikatakan sebagai Narasumber, yang berarti orang-orang yang berpotensi untuk memberikan data dan informasi terkait dengan fokus penelitian. Tidak semua orang di organisasi dapat menggunakannya sebagai narasumber (informan), Adapun narasumber dalam penelitian ini yaitu kepada Kepala UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Kantor Samsat Palangka Raya, Kepala Bagian Administrasi Kantor Samsat Palangka Raya, KASUBAG (Kepala Sub Bagian) Tata Usaha Palangka Raya, Masyarakat yang membayar pajak, Masyarakat yang belum membayar pajak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari metode Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara

langsung objek penelitian, Wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab kepada pemangku kepentingan yang terkait dengan subjek penelitian, dan Dokumentasi yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data yang terdiri dari Pengumpulan Data (Data Collection), Reduksi Data (Data Reduction), Display Data, dan Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan

#### **D. HASIL DAN DISKUSI**

##### **Strategi Keunggulan Biaya**

Ide dasar dari strategi keunggulan biaya adalah agar Samsat dapat menerapkan harga pajak yang lebih rendah dengan menghapus denda pajak dan menggratiskan semua urusan administrasi yang dilakukan, yang bertujuan untuk mengajak masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraannya. Strategi ini kebanyakan diterapkan pada proses pembayaran pajak dan administrasi. UPT Samsat Kota palangka Raya dapat meningkatkan PAD dari pajak kendaraan bermotor, namun perlu diperhatikan dalam menerapkan strategi keunggulan biaya sebagai strategi manajemennya adalah, selalu melakukan inovasi untuk dapat mengurangi resiko diterapkannya strategi keunggulan biaya sehingga strategi manajemen dapat memiliki daya tahan. Samsat sebagai UPT yang berwenang dalam pemungutan pajak kendaraan telah mempersiapkan tahapan tahapan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Belajar dari tahun tahun sebelumnya, pihak samsat selalu menyusun strategi serta mengevaluasi setiap strategi yang dilaksanakan. Pihak samsat akan menggunakan strategi mana yang sangat berpengaruh dalam peningkatan kesadaran membayar pajak.

##### **Strategi Diferensiasi**

Pada strategi ini samsat diharapkan memunculkan programprogram yang unik, dimana program ini harus berbeda dengan yang lainnya. Program ini diharapkan membantu masyarakat dalam proses dan menjamin masyarakat merasa nyaman saat pembayaran pajak kendaraan. Dalam strategi ini samsat menyediakan sarana dan prasarana yang dimana memiliki keuntungan khusus kepada masyarakat.

### Strategi Fokus

Komunikasi dan Kolaborasi antara UPT Samsat Palangka Raya dengan pihak Kepolisian dan Jasa Raharja Sangat diperlukan dalam pengembangan Strategi Fokus. Selain adanya Razia gabungan, ada juga Program One Day, dimana pengurus administrasi kendaraan bermotor harus diselesaikan satu hari itu juga, Samsat dan Kepolisian harus bekerja sama agar pengurusan bisa diselesaikan dalam satu hari. Program ini memang harus sudah ada sejak dulu, pada sebelumnya dalam pengurusan administrasi STNK dan BPKB kendaraan bisa terjadi beberapa hari, tanpa disadari masyarakat harus berulang kali datang ke kantor samsat dan kantor polisi dalam mengurus hal administrasi. Namun setelah pengoptimalan program ini masyarakat dapat melaksanakan pengurusan dalam satu hari saja.

### Data Realisasi pajak 2019 – 2021 dan Data Jumlah Unit Kendaraan Bermotor UPT Samsat Palangka Raya

Dari segi PAD tentunya UPT Samsat Palangka Raya merupakan salah satu penyumbang PAD bagi Kota Palangka Raya melalui pajak kendaraan. Hasil data yang didapat peneliti dari kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) mencatat bahwa strategi yang dilaksanakan berpengaruh positif dibuktikan dengan meningkatnya pendapatan Samsat Kota Palangka Raya dari tahun 2019-2021.

Pada tahun 2019 realisasi pajak kendaraan bermotor yaitu Rp.110.529.741.300, pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi Rp.106.811.545.050 dan mengalami peningkatan pada tahun 2021 yaitu : Rp.113.795.604.700

**Tabel 1. Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor**

JENIS KENDARAAN BERMOTOR	REALISASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Rp)		
	TA. 2019	TA. 2020	TA. 2021
SEDAN	1.362.014.000	1.251.978.200	1.231.993.400
JEEP	8.768.208.600	8.824.207.700	9.928.751.000
MINIBUS	55.500.320.300	55.148.309.250	59.939.749.300
MICROBUS	353.895.300	363.256.100	356.215.300
BUS	12.784.700	21.258.800	17.216.800
PICK UP	12.862.312.200	12.888.779.100	13.264.657.900

<b>LIGHT TRUCK</b>	1.033.615.500	1.044.901.100	1.077.938.700
<b>TRUCK DUMP</b>	7.225.962.500	6.684.110.100	7.472.797.000
<b>SEPEDA MOTOR</b>	23.387.986.400	20.557.067.400	20.472.365.000
<b>SEPEDA MOTOR R3</b>	22.641.800	27.677.300	33.920.300
<b>TOTAL</b>	<b>110.529.741.300</b>	<b>106.811.545.050</b>	<b>113.795.604.700</b>

Sumber: Kantor BAPENDA Kota Palangka Raya

Berikut hasil dan penjelasan dari jumlah masyarakat membayar pajak 2019-2021:

**Tabel 2. Data Jumlah Unit Kendaraan Bermotor UPT Samsat Palangka Raya**

Jenis Kendaraan Bermotor	TA. 2019		TA. 2020		TA. 2021	
	Kendaraan Yang Membayar Pajak (Unit)	Kendaraan Yang Menunggak (Unit)	Kendaraan Yang Membayar Pajak (Unit)	Kendaraan Yang Menunggak (Unit)	Kendaraan Yang Membayar Pajak (Unit)	Kendaraan Yang Menunggak (Unit)
<b>Sedan</b>	759	854	660	937	663	1.039
<b>Jeep</b>	2.731	1.279	2.661	1.424	2.745	1.670
<b>Minibus</b>	25.693	3.623	25.508	4.548	27.073	6.200
<b>Microbus</b>	205	110	176	122	178	134
<b>Bus</b>	11	8	12	9	10	10
<b>Pick Up</b>	6.368	3.343	6.178	3.914	6.268	4.719
<b>Light Truck</b>	383	510	399	534	390	573
<b>Truck Dump</b>	2.158	1.183	2.060	1.406	2.138	1.789
<b>Sepeda Motor</b>	107.614	145.837	96.370	160.956	94.827	182.679
<b>Sepeda Motor R3</b>	152	456	178	531	234	602
<b>Total</b>	146.074	157.203	134.202	174.381	134.526	199.415

Sumber: Kantor BAPENDA Kota Palangka Raya

Dengan hasil sebagai berikut:

1. Jumlah kendaraan yang membayar pajak 2019 yaitu 146.000 unit namun pada tahun 2020 menurun menjadi 134.202 dan pada tahun 2021 terjadi peningkatan menjadi 134.526 unit.
2. Jumlah kendaraan yang menunggak membayar pajak pada 2019 yaitu 146.074, pada tahun 2020 terjadi peningkatan menjadi 174.381 unit dan meningkat lagi menjadi 199.415 unit.
3. Dalam penelitian ini, saya sebagai peneliti menarik kesimpulan bahwa strategi yang dilakukan Samsat Kota Palangka Raya belum mendapatkan hasil yang maksimal karena hasil dari realisasi pajak kendaraan dan unit kendaraan yang sudah membayar pajak masih terpantau *fluktuatif* (naik-turun).

### **Faktor Masyarakat Sebagai Wajib Pajak**

Faktor penghambat dari yang juga sering terjadi adalah pengenaan pajak terhadap kendaraan yang ternyata sudah dijual oleh pemilik pertama namun oleh pembeli belum melakukan balik nama sehingga mengakibatkan pemilik pertama tersebut terkena pajak. Hal ini disebabkan, warga yang membeli kendaraan tersebut tidak langsung melakukan balik nama sehingga wajib pajak yang tidak memiliki kendaraan tersebut terpaksa masih harus membayar pajak kendaraan yang sudah tidak dikuasainya.

### **Pembiayaan**

Faktor penghambat dari segi pembiayaan yang dimaksud disini yaitu dana yang harus di dapat samsat dalam menjalankan setiap strategi akan sudah direncanakan. Dengan tugas mendapatkan target pendapatan pajak yang sudah ditentukan samsat juga harus memiliki dana untuk pelaksanaan strategi tersebut.

### **Operasional**

Operasional yang digunakan disini berupa kendaraan yang disediakan untuk Samsat dalam pelaksanaan strategi. Dalam operasinal ini juga digunakan untuk ke luar Kota Palangka Raya.

Jam Operasional Pelayanan:

1. Senin s/d Kamis pada Pukul 09:00 – 13:00 WIB
2. Jumat dan Sabtu pada pukul 09:00 -11:00 WIB

## **Solusi Sebagai Pendukung yang Dilakukan Kantor Samsat Kota Palangka Raya**

Kantor Samsat Kota Palangka Raya yang berwenang mengurus segala hal terkait pajak kendaraan bermotor, termasuk di dalamnya pajak kendaraan bermotor, tentu saja telah menyiapkan berbagai cara alternatif untuk mengurangi berbagai permasalahan yang ada dalam penerapan strategi.

Pihak Kantor Samsat Kota Palangka Raya mengeluarkan inovasi dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor agar masyarakat menjadi lebih mudah dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka. Untuk faktor sarana dan prasarana, memberikan pelayanan berupa yaitu adanya Pelayanan melalui Whatsapp dan Samsat Keliling. Selain itu warga dapat bertanya setiap saat terhadap hal-hal yang bersangkutan dengan kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Palangka Raya.

### **E. KESIMPULAN**

Strategi yang dilakukan oleh UPT Samsat Kota Palangka Raya dengan beberapa program yang dianalisis dengan menggunakan 3 indikator strategi dari Porter (dalam Ulum, 2015) menyebutkan Ada tiga landasan strategi yang dapat membantu organisasi atau perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif. Sebagai berikut: 1) Strategi Keunggulan Biaya; 2) Strategi Diferensiasi dan 3) Strategi Fokus. Bagi UPT Samsat Kota Palangka Raya dalam hal peningkatan kesadaran masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor, hendaknya kantor UPT Samsat Kota Palangka Raya melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat tidak merasa rugi dalam pembayaran pajak. Bagi masyarakat, sebaiknya masyarakat harus lebih patuh dalam waktu pembayaran pajak kendaraan dan lebih aktif dalam mendapatkan info dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Bagi masyarakat agar lebih mengerti pemahaman pajak, agar tidak merasa dirugikan rutin dalam pembayaran pajak

### **DAFTAR PUSTAKA**

Tentang “Sistem Administrasi satu atap” diakses pada 31 Maret 2021 dari <https://m.merdeka.com/trending/kepanjangan-samsat-dan-fungsinya-ketahui-layanan-online-yang-tersedia-klm.html>

**Skripsi, jurnal, artikel :**

- Albertha W.Hutapea. (2017) *Pengaruh Return On Assets, Net Profit Margin, Debt To Equity Ratio, dan Total Asset Turnover Terhadap harga Saham Industri Otomotif Dan Komponen Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2012 - 2016*. Jurnal Bisnis Manajemen dan Ekonomi. Hal 1-11.
- Bahrul, Ulum. (2015). *Kualitas Pelayanan Electronic Samsat Pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Manyar Kertoarjo Surabaya Timur*. Vol.1 (1).
- Fikriningrum, W.K. (2012) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak : Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hutapea. (2017) Strategi Pemerintah Dalam Pembangunan Kawasan Wisata Muara Kabupaten Tapanuli Utara Provinsi Sumatera Utara Tahun 2015. Jurnal Organisasi Manajemen. Volume 4 No.1
- Mahmudi, (2010) Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan (2011) Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2.
- Nugroho, Aditya, Rita Andini dan Kharis Raharjo (2016) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi). Journal Of Accounting, Vol. 2, No. 2, Maret 2016; 1-13.
- Ramdani, Ari (2016) *Penerapan inovasi pelayanan publik samsat keliling di kota tasikmalaya*.
- Rangkuti, Freddy. (2013) *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Resmi, Siti (2014) *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rini, Muna Septia. (2020). *Pendapatan Asli Daerah Pada Sektor Pajak Kendaraan di Kota Palangkaraya*. Skripsi Universitas Palangka Raya.
- Rochmat Soemitro, *Asas-asas Hukum Perpajakan*, Jakarta:Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1991.

SI Djajadiningrat dalam berita acara (2017: 1)

Siagian, Sondang (2006) Sistem Informasi Manajemen. Jakarta:PT. Bumi Aksara.

Syam, Ismail Rahmat (2017) *Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat kabupaten mamuju.*

**Perundang-undangan :**

1. Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 13 Tahun 2020. Tentang penghapusan sanksi administrasi bagi kendaraan bermotor yang terdaftar di Kalimantan Tengah.
2. Peraturan Presiden (PP) No. 5 Tahun 2015. Tentang penyelenggaraan samsat.
3. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
4. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009. Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
6. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
7. Undang – Undang Tahun 2009 Nomor 22 Tentang lalu lintas dan angkutan jalan.