

## INOVASI LAYANAN DRIVE THRU DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KOTA BEKASI

Mutiara Salsa Bela<sup>1</sup>, Rahadi Pratomo Singgih<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [msalsabela@gmail.com](mailto:msalsabela@gmail.com)<sup>1</sup>, [rahadipratomo@gmail.com](mailto:rahadipratomo@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Innovation, Motor  
Tax, Drive-Thru*

*Vehicle*

*The motor vehicle tax is regulated in Law Number 28 of 2009 and is levied by the Regional Revenue Agency (BAPENDA). The recent research phenomenon is that a lot of people complain about the constraints of manual Samsat services as well as the lack of public awareness of paying vehicle taxes through drive-thru services. This research is aimed to analyze the innovation of Drive-Thru services to increase motor vehicle tax revenue in the Samsat Office of Kota Bekasi as well as both obstacles and efforts related to motor vehicle tax receipts through Drive Thru services. This research employed a descriptive qualitative approach. Furthermore, the theory employed is the Event M. Rogers theory of innovation with 5 indicators, namely, relative advantage, suitability, complexity, trialability, and ease of observation. The results indicated that the innovation of drive-thru service to increase motor vehicle tax revenues at the Samsat Office in Kota Bekasi of 2018 - 2020 has been well executed. This is verified by the increasing number of service users as well as the increasing number of drive-thru receipts every year. Nevertheless, the efficiency of the drive-thru service at the drive-thru outlet office in Bekasi still needs to be considered, such as service procedures that require getting off the vehicle, and the payment process that uses cash only. Meanwhile, some efforts have been executed by the Samsat Office of Kota Bekasi, namely preparing a thorough solution and evaluation so that tax revenues through the drive-thru service continue to increase and achieve the target.*

### PENDAHULUAN

Pemungutan Pajak Daerah merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran wajib pajak untuk langsung dan bersamasama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara, pembangunan nasional, dan pembangunan daerah. Salah satu pajak daerah yang dipungut oleh Badan Pendapatan Daerah ialah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu primadona dalam membiayai pembangunan daerah provinsi.

Instansi yang terlibat menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), juga Direktorat Lalu Lintas Kota Bekasi melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Pembentukan SAMSAT dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Pelayanan yang ada pada SAMSAT meliputi berbagai macam pelayanan atau pengurusan pajak kendaraan bermotor. Seiring berjalannya waktu, banyak

masyarakat yang bekeluh karena banyak kendala yang ada tentang pelayanan SAMSAT, reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, antrian yang panjang dan menumpuk, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk ke dalam SAMSAT dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit. Masyarakat merasa bahwa system pelayanan pemerintah masih terkesan rumit, lama dan tidak efisien.

Dalam rangka memberikan peningkatan pelayanan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan. Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintah dapat mempermudah akses antara pemerintah dengan masyarakat. Bukan melalui komunikasi satu arah saja dimana pemerintah dapat mempublikasi data dan informasi yang dimiliki.

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah

Pada pasal 22 ayat 1 PP Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, salah satunya inovasi SAMSAT Drive Thru merupakan layanan bidang administrasi Pajak Kendaraan Bermotor di mana Wajib Pajak yang datang tidak perlu turun dari kendaraannya untuk mendapatkan pelayanan karena wajib pajak akan langsung dilayani di tempat khusus berupa pos untuk perberhentian kendaraan. Waktu pelayanan pada SAMSAT Drive Thru kurang lebih lima menit.

Tujuan dari penerapan inovasi tersebut dimaksudkan agar mempermudah dan mempersingkat waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengembangan Sistem Drive Thru ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk ke dalam SAMSAT dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit.

Berdasarkan fenomena tersebut di atas penulis mengambil judul **“Inovasi layanan Drive Thru dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kota Bekasi”**.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : menurut Makmur dan rahana thahier (2017:28) “Administrasi dalam arti sempit adalah suatu bentuk proses usaha yang dimulai menciptakan instrumen pengaturan kemudian digunakan untuk melahirkan keteraturan dalam melaksanakan kegiatan pada manusia kelompok tertentu dalam rangka mencapai tujuan yangtelah disepakati bersama secara rasional, efisien, efektif.
2. **Administrasi Publik** : menurut beberapa ahli: Henry dalam (mulyadi, 2016 : 34) mendefinisikan: Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan pulik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik – praktik manajemen agar sesai dengan niali efektifitas dan efisiensi.
3. **Administrasi Pajak** : menurut Rahman (2010:183) mendefinisikan: Administrasi Perpajakan adalah sebagai penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban – kewajiban dan hak – hak

- wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor wajib pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan adalah pencatatan, penggolongan dan penyimpanan.
4. **Pajak** : Menurut Rochmat Soemitro (Harjo, 2019:5) mendefinisikan: Pajak adalah iuran rakyat yang kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
  5. **Pajak Daerah** : Menurut Mardiasmo (2011:12) Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksaberdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
  6. **Pajak Kendaraan Bermotor** : menurut Marihot P. Siahaan (2016:175) mendefinisikan, pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
  7. **Samsat Layanan Tanpa Turun (Drive Thru)** : adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama Samsat dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun. Layanan Tanpa Turun merupakan pilihan yang tepat untuk merekomendasikan masyarakat Kota Bekasi yang ingin memperpanjang STNK. Alasannya tidak lain karena masyarakat semua pasti ingin secepat mungkin menyelesaikan perpanjangan STNK ini dengan cara yang mudah dan tanpa perlu harus membayar lebih dari yang seharusnya.
  8. **Pelayanan Publik** : Menurut Ratminto dan Winarsih (Hardiyansyah, 2018: 15) mendefinisikan: Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  9. **Inovasi** : Menurut Rosenfeld dalam buku Serba Serbi Manajemen Bisnis, (Sutarno 2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru.

### **Kerangka Pemikiran**

Pajak Daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang penting guna membiayai pelaksanaan dan meningkatkan penerimaan pemerintah daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu primadona dalam membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Dinas Pendapatan daerah (Dispenda) salah satunya Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bekasi.

Seiring berjalannya waktu, banyak masyarakat yang berkeluh karena banyak kendala yang ada tentang pelayanan SAMSAT, reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, antrian yang panjang dan menumpuk, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk ke dalam SAMSAT dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit. Masyarakat merasa bahwa sistem pelayanan pemerintah masih terkesan rumit, lama dan tidak efisien

Dalam rangka memberikan peningkatan pelayanan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang serba cepat dan mudah Samsat kota Bekasi membentuk inovasi layanan tanpa turun (Drive Thru) yang mana Pajak Kendaraan Bermotor di mana Wajib Pajak yang datang tidak perlu turun dari

kendaraannya untuk mendapatkan pelayanan karena wajib pajak akan langsung dilayani di tempat khusus berupa pos untuk perberhentian kendaraan. Waktu pelayanan pada SAMSAT Drive Thru kurang lebih lima menit.

Dengan adanya kebijakan Layanan Tanpa Turun (Drive Thru) dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan administrasi perpajakannya Pada penelitian ini akan membahas tentang inovasi layanan drive thru dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan teori inovasi Event M. Rogers sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif
2. Kompatibel
3. Kompleksitas
4. Triabilitas
5. Dapat diamati

**METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sugiyono, (2018:9) memaparkan bahwa metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahamikeunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Sukmadinata (Made Indra dan Ika,2020:11) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari sumber yang telah ada, dalam hal ini adalah samsat kota Bekasi. Adapun data-data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel IV. 14**

**Target, Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Jumlah Penerimaan Melalui Layanan Tanpa Turun (Drive Thru) Pada Kantor Samsat Kota Bekasi 2018 – 2020**

Tahun	Target	Realisasi	%	Jumlah Penerimaan Melalui Drive Thru	%
<b>2019</b>	Rp.1.005.563.000.000	Rp.1.054.502.291.475	104,87	Rp.16.722.462.400	1,58
<b>2019</b>	Rp.1.088.917.000.000	Rp.1.129.312.381.500	103,71	Rp.27.227.799.100	2,41
<b>2020</b>	Rp.1.340.842.274.750	Rp.1.046.676.391.950	78,06	Rp.32.161.088.700	3,07

Sumber : Unit PKB Samsat Kota Bekasi

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwapenerimaan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) melalui layanan tanpa turun ( Drive Thru) unit pelayanan PKBSamsat Kota Bekasi pada tahun 2018 realisasinya melebihi target sejumlah Rp.1.054.502.291.475, pada tahun 2019 realisasinya melebihi target sejumlah Rp.1.129.312.381.500, namun pada tahun 2020 realisasinya tidak tercapai melebihi target sejumlah Rp.1.046.676.391.950. Walau realisasinya tercapai dan melebihi target pada tahun 2018 dan 2019 hanya sebagian kecil wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan tanpa turun (Drive Thru) faktor yang menyebabkan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan tanpa turun (Drive Thru) minim salah satunya kurangnya sosialisasi dan pemahaman wajib pajak mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (Drive Thru). Hal ini tentunya menjadi suatu permasalahan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, mengingat cukup besarnya pengaruh pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah Samsat Kota Bekasi.

Berikut diuraikan data wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor dengan sistem layanan tanpa turun (drive thru):

**Tabel IV.15**  
**Data Kendaraan & Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Layanan Tanpa Turun (Drive Thru) Pada Kantor Samsat Outlet Drive Thru Kota Bekaksi Tahun 2018 – 2020**

Tahun	Jenis Kendaraan		Jumlah Kendaran	Jumlah penerimaan
	Roda 2	Roda 4		
2018	15.233	4.725	19.958	Rp.16.722.462.400
2019	21.113	7.537	28.650	Rp.27.227.799.100
2020	22.680	9.125	31.805	Rp.32.161.088.700

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi

Berdasarkan tabel IV.15 dapat disimpulkan adanya peningkatan kendaraan roda dua yang membayar pajak kendaraan bermotornya melalui layanan drive thru dari tahun 2018 – 2020 sejumlah 7.447 pengguna roda dua, kendaraan roda empat yang membayar pajak kendaraan bermotornya melalui layanan drive thru dari tahun 2018 – 2020 sejumlah 4.400 pengguna roda empat dan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan drive thru terus meningkat dari tahun 2018 – 2020 sejumlah 15.438.626.300.

Dapat disimpulkan bahwa kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor lewat layanan tanpa turun (drive thru) terus meningkat dan semakin bertambah setiap tahunnya. Penerapan layanan drive thru yang menjadi inovasi program samsat sudah berjalan cukup maksimal walaupun ternyata belum semua wajib pajak tau tentang layanan drive thru itu sendiri dikarenakan penyuluhan atau sosialisasi yang tidak menyeluruh.

## Pembahasan

### 1. Inovasi Penerapan Layanan Tanpa Turun (Drive Thru) Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Bekasi

Pajak kendaraan bermotor Kota Bekasidi atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah. Tujuan pemungutan ini dibuat untuk mencapai penerimaan pajak yang sudah di targetkan guna menambah pendapatan suatu

daerah. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (drive thru) merupakan layanan yang membantu masyarakat menghemat waktu dalam pembayaran pajaknya. Hal ini jelas secara tidak langsung akan mempengaruhi penerimaan perpajakan kendaraan bermotor. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan tanpa turun (drive thru) akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak daerah. Jika penerimaan pajak daerah meningkat, hal ini akan berdampak pada keberhasilan dan kemandirian suatu daerah. Dalam penelitian ini dapat ditinjau bahwa kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor lewat layanan tanpa turun (drive thru) terus meningkat dan semakin bertambah setiap tahunnya.

## **2. Hambatan dalam Inovasi Layanan Drive Thru Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Bekasi**

- 1) Kesadaran wajib pajak yang masih rendah dalam membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (drive thru) karena masih banyak wajib pajak yang rela mengantri panjang menggunakan layanan pembayaran pajak manual.
- 2) Minimnya pemahaman wajib pajak tentang persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (drive thru).
- 3) Kurangnya pemahaman mengenai inovasi layanan tanpa turun (drive thru). Meskipun sebagian masyarakat sudah mengetahui adanya layanan tanpa turun (drive thru) ini, namun masih banyak dari mereka yang belum paham bagaimana tata cara melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (drive thru).
- 4) Kurangnya sosialisasi yang mendalam kepada masyarakat tentang inovasi layanan tanpa turun (drive thru) sehingga masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui adanya kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (drive thru), sehingga masih banyak wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak secara manual dengan cara datang langsung ke Kantor Samsat Kota Bekasi.

## **3. Upaya dalam Inovasi Layanan Drive Thru Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Bekasi**

Dari hambatan-hambatan yang terdapat dalam hal meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, maka penulis menyimpulkan beberapa upaya yang dapat dilakukan. Berikut adalah upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan tersebut yaitu:

- 1) Meningkatkan pelayanan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (drive thru)
- 2) Meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dengan menyebarkan sosialisasi secara intens dan informasi mengenai tata cara dan persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (drive thru) untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan tanpa turun (drive thru)
- 3) Melakukan evaluasi untuk terus memperbaiki pelayanan guna mencegah terjadinya kendala yang terjadi di lapangan pada saat proses pelayanan tanpa turun (drive thru)

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan tentang Inovasi Layanan Drive Thru Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Bekasi sebagai berikut:

1. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui inovasi layanan tanpa turun (drive thru) di kantor Samsat Kota Bekasi Tahun 2018 - 2020 sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari peningkatan jumlah pengguna layanan dan penerimaan drive thru yang terus bertambah setiap tahunnya.
2. Faktor penghambat adalah masih ada wajib pajak kendaraan bermotor yang kurang lengkap membawa berkas administrasinya pada saat melakukan pembayaran melalui layanan drive thru, kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat luas, proses administrasi yang mana wajib pajak masih harus turun dari kendaraannya dan mengantri di loket juga proses pembayaran yang hanya bisa menggunakan uang tunai.
3. Upaya-upaya perbaikan yang dilakukan oleh tim samsat kota Bekasi dalam mengatasi hambatan yang dihadapi yaitu dengan terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat luas mengenai layanan tanpa turun (drive thru). Mengadakan penyuluhan dan pemberian informasi secara jelas mengenai inovasi layanan layanan tanpa turun (drive thru) agar wajib pajak paham dan melakukan inovasi untuk terus memperbaiki hambatan yang terjadi.

## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER BUKU:

- Dewi, Rahayu Kusuma. 2016. Studi analisis kebijakan. Bandung: Cv Pustaka Setia
- Dody setyawan. 2017. Pengantar kebijakan Publik. Malang: Intelegensia Media
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media
- Harjo,Dwikora. 2019. Perpajakan Indonesia Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana
- Irawan, Prasetya. 2006. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk ilmu  
-ilmu sosial. Jakarta: DIA FISIP UI
- Istianto, Bambang. 2015. Gaya manajemen bisnis vs peran negara kuat dalam mengurus negara :  
konsep dan teori administrasi publik.Jakarta. Mitra wacana media
- Makmur dan Rohana thahier. 2017. Kerangka teori dan ilmu administrasi negara. Depok: PT  
rajagrafindo Persada
- Meleong, lexy J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moenir. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyani, Deddy, dkk. 2016. Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik:  
Konsep Dan Aplikasi ProsesKebijakan Publik Bebas Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.  
Bandung: Alfabet
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. Perpajakan Indonesia Teori Dan Kasus.Jakarta. Mitra Wacana
- Rahman, Abdul. 2010. Pandulan Pelaksanaan Admininstrasi Perpajakan Untuk Karyawan Pelaku  
Bisnis Dan Perusahaan. Bandung: Nuansa
- Setyawan, Dody.2017. Pengantar kebijakan publik . Malang: Inteligensia Media
- Siahaan, Marihot pahala. 2016. Pajak daerah & retribusi daerah. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Syafri,Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi publik. Jakarta: Erlangga

### PERATURAN :

- Keputusan Menpan Nomer 63/2003 Tentang Asas-Asas Peraturan Publik Undang-undang No.28  
Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Kendaraan Bermotor

### JURNAL :

- Kusuma, I Komang (2019).Inovasi Pengujian Kendaraan Sistem Drive ThruSebagai Upaya Untuk  
Mengurangi Praktek Percaloan:Jurnal Hukum Saraswati, Vol.1 No.1

<http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/JHS/article/view/649>



Ulhak & Firdaus (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Publik pada Samsat Drive Thru Sape Bima: Jurnal Administrasi Negara, Vol.15 No.3

<http://administrasistisip.ejournal.web.id/index.php/administrasistisip/article/view/161>

Ilham (2016). Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Bukit Tinggi: Jurnal Online Mahasiswa, Vol.3 No.2

<https://www.neliti.com/publications/185229/inovasi-pelayanan-dalam-pengurusan-pajak-kendaraan-bermotor-pada-uptd-samsat-kot>

Oktaviany. dkk (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Pendapatan dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang): Jurnal Eksplorasi Akuntansi, Vol.1 No.3 Seri F

<http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/163>

Silvia. dkk (2015). Analisis Mekanisme Pemungutan dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat (Studi Kasus Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Lombok Timur): Jurnal Mahasiswa Perpajakan, Vol. 6 No. 2  
[https://core.ac.uk/display/296878485?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/display/296878485?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1)

Wardani, dewi kusuma (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaran Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Jurnal Akuntansi, 5(1), 14-24

<http://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/253>

Prasida, mahacita (2016). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Drive Thru di Sistem Manunggal Satu Atap Kabupaten Bantul: Jurnal Mahasiswa, Vol. 5 No. 9

[http://library.fis.uny.ac.id/opac/index.php?p=show\\_detail&id=5076](http://library.fis.uny.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=5076)

Cheng. Li-hung (2012). Service innovation activities in egovernment initiatives : The Taiwan experience: International Journal of Service Technology and Management. Vol. 17 No.1

<https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJSTM.2012.048025>

Neachaev, Andrey (2014). Taxation as an instrument of stimulation of innovation-active business entities

<https://arxiv.org/abs/1412.2746>