

**ANALISIS PENGARUH WAKTU LAYANAN DAN TRANSPARANSI BIAYA
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KOTA METRO**

Oleh

SAFIRA AMALIA EFENDI 2456041029

MANDIRI B

DOSEN PENGAMPU:

Prof. Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D.



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
I. PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Tujuan Penulis	11
1.3. Rumusan Masalah	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Standar Pelayanan Sektor Waktu	18
2.2.2. Transparansi Biaya	20
2.2.3. Kepuasan Wajib Pajak	23
2.2.4. Teori <i>Network Governance</i>	24
2.3. Kerangka Berfikir	27
2.4. Hipotesis Penelitian	28
III. METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
3.2. Lokasi Penelitian	30
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3.1. Populasi	30
3.3.2. 3.3.3. Sampel Penelitian	31
3.4. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel	32
3.5. Sumber Data	35
3.6. Teknik Pengumpulan Data	36
3.7. Uji Instrumen	38
3.7.1. Uji Validitas	38

3.7.2. Uji Reabilitas.....	39
3.8. Teknik Analisis Data	40
3.8.1. Teknik Deskriptif.....	40
3.8.2 Teknik Inferensial	40
DAFTAR PUSTAKA	42

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak daerah merupakan salah satu komponen utama dalam sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peranan sangat strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta penyediaan layanan publik di tingkat daerah. Menurut Rochmat Soemitro secara definisi, pajak adalah suatu bentuk kontribusi wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada kas negara yang diatur oleh undang-undang, dengan karakter yang tidak mendapatkan imbalan langsung berupa jasa atau layanan yang dapat diukur secara terpisah. Pajak ini dipakai untuk membiayai pengeluaran negara secara umum demi kepentingan bersama. Penggunaan dana pajak tersebut sangat penting untuk mewujudkan berbagai kebutuhan publik, mulai dari pembangunan infrastruktur hingga pelayanan sosial kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kewajiban membayar pajak merupakan bentuk tanggung jawab kenegaraan yang dilaksanakan secara langsung oleh masyarakat yang bersangkutan. Peserta wajib pajak menjalankan perannya secara aktif dalam memenuhi kewajibannya, sehingga secara tidak langsung ikut berpartisipasi dalam membiayai pembangunan serta pemerintahan nasional. Hal ini menunjukkan bahwa pembayar pajak bukan semata-mata penerima kewajiban, tapi juga merupakan bagian dari pelaksana sistem perpajakan yang dianut di Indonesia, yang berdasarkan pada prinsip *self assessment*. Prinsip ini mengharuskan wajib pajak untuk secara jujur menghitung, melaporkan, dan membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam hubungannya dengan pemerintah daerah, keberhasilan upaya peningkatan penerimaan pajak sangat ditentukan oleh dua faktor utama. Faktor pertama adalah keputusan yang dibuat oleh wajib pajak, baik dalam hal kesediaan untuk membayar maupun kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Faktor

kedua adalah kualitas layanan publik yang diberikan oleh petugas atau aparatur perpajakan daerah. Semakin baik dan memuaskan pelayanan yang diberikan, maka potensi peningkatan kepuasan wajib pajak akan semakin besar dan hal ini sangat mungkin berdampak positif terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah. Di dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya dapat diukur dari hasil akhir yang diperoleh oleh masyarakat atau wajib pajak, melainkan juga harus diukur dari pengalaman dan proses yang dilalui oleh masyarakat selama menggunakan layanan tersebut. Dengan kata lain, prosedur, kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam memberikan pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat keunggulan yang diperkirakan dan dikendalikan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai bahkan melampaui apa yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan bukan hanya sekedar tindakan mengantar atau melayani, melainkan juga mencerminkan kemampuan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dua aspek utama yang kerap menjadi titik perhatian adalah waktu pelayanan dan transparansi biaya. Waktu pelayanan menggambarkan seberapa cepat, tepat, dan efisien aparat pemerintah mampu menyelesaikan permohonan maupun kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Pelayanan yang memakan waktu lama bisa menyebabkan ketidakpuasan dan bahkan menurunkan semangat wajib pajak untuk taat membayar. Aspek kedua, transparansi biaya, adalah sejauh mana pemerintah daerah dapat menjelaskan secara jelas dan akuntabel terkait tarif pajak dan prosedur pembayaran yang harus dijalani. Ketidakjelasan atau ketidaktahuan mengenai besaran biaya serta prosedur pembayaran pajak dapat memicu timbulnya kecurigaan, potensi korupsi, dan pada akhirnya merusak kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah daerah. Agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan nilai-nilai etika, diperlukan pembentukan sikap

dan perilaku aparatur negara yang berorientasi pada tugas dan fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat sekaligus abdi negara. Menurut hasil analisis yang ditulis oleh Sadhana, pandangan ini dikenal juga dengan istilah etika administrasi publik, dimana tujuan utamanya adalah membentuk pola pikir serta perilaku aparatur agar mereka mampu menjalankan pelayanan publik secara profesional dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip *Good Government* sebagai proses pencapaian tujuan negara dan kesejahteraan masyarakat.

Kota Metro, yang merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Lampung, juga tidak luput dari tantangan tersebut. Sebagai sebuah kota yang terus berusaha untuk meningkatkan PAD melalui optimalisasi pajak daerah, kualitas pelayanan kepada wajib pajak menjadi faktor kunci yang mesti diperhatikan dengan serius. Pemerintah Kota Metro telah melakukan berbagai upaya inovatif demi mendukung hal ini, seperti pengembangan sistem pembayaran pajak secara digital yang diyakini dapat mempercepat proses dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran. Selain itu, peningkatan kompetensi dan kapasitas aparatur pajak juga menjadi fokus perhatian agar pelayanan lebih profesional dan responsif. Menurut penelitian yang ditulis oleh Jamaludin, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan di SAMSAT secara umum sudah baik dengan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, layanan Unit Pelayanan Cepat (UPC), dan sistem pembayaran online (SIGNAL). Namun, masih ada kendala seperti antrean panjang pada jam sibuk dan petugas yang kurang sigap, yang menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya manusia dan manajemen waktu pelayanan. Selain itu, komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat sangat penting dalam menciptakan kepuasan, karena sikap ramah dan penjelasan prosedur yang jelas membuat wajib pajak merasa dihargai meskipun harus menunggu. Dengan demikian, pelayanan yang optimal tidak hanya bergantung pada kecepatan, tetapi juga pada bagaimana petugas menyampaikan pelayanan dengan sikap yang baik dan informatif. Perbaikan pada aspek operasional dan komunikasi diperlukan agar kualitas pelayanan semakin

meningkat. Pemerintah Kota Metro perlu terus berupaya memperbaiki dan mengembangkan kualitas pelayanan pajak agar mampu menjawab ekspektasi wajib pajak. Hal ini meliputi perbaikan sistem layanan yang meliputi proses digitalisasi yang lebih integratif, pelatihan intensif untuk aparatur agar mampu memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, serta peningkatan transparansi yang menjelaskan secara rinci dan mudah dimengerti tentang berbagai tarif dan prosedur.

Konsep kualitas pelayanan tersebut menemukan bukti nyata pada praktik pelayanan perpajakan di SAMSAT, di mana kepuasan dan pengalaman wajib pajak terbukti mempengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak. Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menunjukkan adanya hubungan yang penting antara kualitas pelayanan di SAMSAT dan tingkat kepatuhan tersebut. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT semakin baik, maka kepatuhan warga dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor juga meningkat. Dengan kata lain, semakin tinggi mutu pelayanan yang diterima wajib pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk taat dalam membayar pajak tepat waktu dan sesuai ketentuan. Kualitas pelayanan dalam konteks ini mencakup beberapa aspek, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, dan juga kejelasan informasi yang diberikan kepada wajib pajak. Ketika seluruh unsur dalam kualitas pelayanan tersebut terpenuhi dengan baik, maka secara langsung dapat mendorong rasa kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap institusi pemerintah, dalam hal ini SAMSAT. Kepercayaan yang timbul dari pelayanan yang bagus tersebut mendorong wajib pajak menjadi lebih patuh dan bertanggung jawab terhadap kewajiban perpajakannya. Sementara itu, variabel kepuasan wajib pajak, meskipun memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, ternyata tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Ini berarti, meskipun

tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang mereka terima memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan, pengaruh ini belum cukup kuat jika dipertimbangkan secara mandiri tanpa disertai faktor tambahan. Dengan kata lain, kepuasan wajib pajak saja tidak mampu sepenuhnya menjelaskan perilaku kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain di luar kepuasan wajib pajak yang turut mempengaruhi keputusan mereka untuk patuh dalam membayar pajak. Misalnya, faktor-faktor seperti kesadaran hukum, sikap terhadap pemerintah, atau bahkan kondisi sosial ekonomi wajib pajak itu sendiri bisa memberikan dampak terhadap kepatuhan perpajakan. Oleh karena itu, meskipun kepuasan terhadap pelayanan merupakan satu dari sekian variabel yang berkontribusi positif, faktor-faktor eksternal lain yang belum diukur dalam variabel kepuasan wajib pajak juga perlu diperhatikan.

Secara praktis, hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak hanya berfokus pada perbaikan aspek pelayanan saja, maupun hanya berupaya meningkatkan kepuasan wajib pajak secara terpisah. Justru, kombinasi antara peningkatan kualitas pelayanan dan perhatian terhadap kepuasan wajib pajak menjadi strategi yang lebih efektif dalam mendorong tingkat kepatuhan membayar pajak yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan yang tinggi di SAMSAT akan membuat wajib pajak merasa dilayani dengan baik, nyaman, dan tidak merasa terbebani selama proses pembayaran pajak berjalan. Kondisi ini kemudian berujung pada meningkatnya kepuasan mereka, meskipun kepuasan sendiri saja tidak cukup bila dipandang terpisah. Tetapi jika kedua hal ini dikelola secara bersamaan, artinya pelayanan yang prima disertai dengan upaya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak maka, efeknya akan terasa secara signifikan terhadap perilaku kepatuhan.

Dalam perspektif kebijakan pengelolaan pajak, temuan ini bisa menjadi acuan penting bagi pengambil keputusan di SAMSAT maupun instansi terkait dalam

merancang program-program pelayanan publik. Fokus utama perlu diarahkan pada peningkatan standar kualitas pelayanan seperti pemberian informasi yang transparan, penanganan keluhan yang responsif, proses pembayaran yang cepat dan mudah, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Selain itu, membangun atmosfer kepuasan melalui mendengarkan kritik dan saran serta menyediakan fasilitas penunjang yang memadai juga merupakan langkah yang tidak kalah penting. Melalui upaya terpadu antara peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak, diharapkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat secara berkelanjutan. Peningkatan kepatuhan ini pada gilirannya akan memberikan dampak positif bagi pendapatan asli daerah (PAD) yang menjadi salah satu sumber pembiayaan pembangunan daerah.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat karena pajak daerah memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan di level lokal. Penelitian ini penting bagi Pemerintah Kota Metro untuk mendapatkan masukan yang konstruktif dan spesifik mengenai kondisi nyata pelayanan pajak yang selama ini berjalan. Kota Metro sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Lampung tengah berupaya meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dengan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Namun, berbagai kendala seperti antrean panjang, keterbatasan sumber daya manusia, hingga kurangnya transparansi dan komunikasi yang efektif antara petugas dengan wajib pajak masih menjadi tantangan yang harus diatasi. Studi ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam proses pelayanan, mulai dari manajemen waktu hingga kualitas interaksi petugas dengan wajib pajak. Dengan informasi tersebut, pemerintah daerah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran, seperti peningkatan kapasitas SDM, penerapan sistem digitalisasi yang lebih terintegrasi, dan penajaman prosedur pelayanan agar lebih efisien dan ramah bagi masyarakat. Secara langsung, perbaikan kualitas pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada

gilirannya tinggi kemungkinan mendorong mereka untuk lebih taat dalam memenuhi kewajiban pajak.

Jika dilihat dari sisi sosial, penelitian ini memiliki peranan strategis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat Kota Metro terhadap pemerintah daerah. Kepercayaan ini sangat fundamental dalam membangun partisipasi aktif wajib pajak di kota tersebut. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik, diberikan informasi yang jelas, dan tidak mengalami kendala berlebihan dalam proses pembayaran pajak, maka rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap pembangunan daerah akan tumbuh secara alami. Peningkatan partisipasi dan kepatuhan wajib pajak yang efektif akan menyediakan dana yang cukup untuk pembangunan infrastruktur publik, pelayanan sosial, dan program kesejahteraan masyarakat yang lebih baik. Sehingga, secara lebih luas, penelitian ini dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup warga Metro dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Mengingat besarnya kontribusi pajak daerah terhadap anggaran pembangunan serta perannya sebagai cerminan kesehatan sistem pelayanan publik, penelitian ini juga berpotensi menjadi sumber motivasi bagi aparat pemerintah untuk terus memperbaiki kinerja dan profesionalisme dalam melayani masyarakat. Sedangkan dari sisi akademis, penelitian di Kota Metro dapat memperkaya khasanah literatur dan kajian ilmiah yang berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan pajak daerah. Studi mengenai interaksi antara pelayanan publik, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan pajak masih relatif terbatas khususnya pada daerah-daerah otonom sekelas Kota Metro yang memiliki karakteristik sosial-ekonomi, budaya, dan dinamika pemerintahan lokal yang berbeda dengan kota besar. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting dalam pengembangan teori dan praktik manajemen pajak daerah, sekaligus membuka peluang penelitian lanjutan yang relevan dengan pengelolaan pajak dan pelayanan publik di tingkat daerah. Penelitian juga dapat memberikan gambaran empiris yang akurat terkait

bagaimana pelayanan yang prima, transparansi transaksi, dan komunikasi interpersonal yang baik bisa mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak, hal yang sangat krusial dalam konteks sistem perpajakan yang berbasis *self assessment* seperti di Indonesia.

Dengan demikian, fokus penelitian pada Kota Metro bukan semata-mata karena kebutuhan lokal, namun juga merupakan langkah penting dalam mengisi celah pengetahuan akademis, menjawab tantangan praktik pelayanan publik, serta mendorong partisipasi sosial yang lebih baik dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Upaya penelitian ini akan memberikan manfaat ganda bagi pengembangan teori manajemen pajak serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang berujung pada peningkatan pendapatan daerah dan kesejahteraan masyarakat Kota Metro. Oleh sebab itu, penelitian ini sangat layak dan mendesak untuk dilakukan di Kota Metro.

1.2.Tujuan Penulis

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis kualitas pelayanan pajak daerah di Kota Metro, khususnya di kantor Samsat, dalam rangka mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Metro, terutama terkait pelayanan publik dan kepuasan wajib pajak.
3. Memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah dan kepuasan wajib pajak sebagai upaya mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Metro.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh kantor Samsat di Kota Metro?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Metro?
3. Sejauh mana kepuasan wajib pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pajak daerah di Kota Metro, dan bagaimana upaya perbaikannya?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik dan literatur terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada tingkat daerah otonom seperti Kota Metro.
2. Menjadi bahan evaluasi dan pengembangan sistem digitalisasi pelayanan pajak serta pelatihan aparatur pajak guna meningkatkan kepuasan wajib pajak.
3. Mendukung peningkatan kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam membayar pajak daerah, sehingga berdampak positif pada peningkatan pendapatan asli daerah.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memegang peranan penting dalam penyusunan karya ilmiah karena berfungsi sebagai dasar rujukan untuk memperkuat landasan teori sekaligus menempatkan posisi penelitian yang dilakukan penulis. Dengan menelaah hasil-hasil penelitian sebelumnya, penulis dapat memahami sejauh mana variabel yang diteliti, yaitu waktu layanan, transparansi biaya, dan kepuasan wajib pajak, telah dikaji dalam berbagai konteks. Kajian ini juga memperlihatkan variasi temuan, metode, serta pendekatan yang digunakan, sehingga memberikan gambaran utuh mengenai peta penelitian yang sudah ada. Selain itu, telaah penelitian terdahulu membantu penulis menemukan celah penelitian (*research gap*) yang masih terbuka, khususnya pada konteks Kota Metro yang belum banyak dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baru, baik secara teoretis dalam pengembangan ilmu administrasi publik maupun secara praktis dalam peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di daerah tersebut.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
1.	Haryo Angga Wijaya (2021) – Skripsi Universitas Lampung	<i>Pengaruh Pembayaran Pajak Secara Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Kedaton Bandar Lampung Tahun 2020)</i>	Menganalisis pengaruh layanan pembayaran pajak online (E-Billing) terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Pratama	Pembayaran pajak melalui sistem E-Billing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Layanan ini dinilai

			Kedaton Bandar Lampung.	memudahkan proses pembayaran, meningkatkan kenyamanan, serta efisiensi waktu dalam memenuhi kewajiban pajak.
2.	Merdhan Diozan Fortuna (2022) - Skripsi Universitas Lampung	<i>Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah</i>	Meneliti kinerja pegawai dalam pelayanan publik pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gunung Sugih melalui lima indikator utama: kuantitas dan kualitas pekerjaan, pengetahuan kerja, kerja sama tim, dan kreativitas.	Kinerja pegawai Samsat Gunung Sugih tergolong baik, terlihat dari tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas dan kurangnya koordinasi antarbidang yang sedikit menghambat efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.
3.	Shezty Claudia Dwirahma (2023) – Skripsi Universitas Lampung	<i>Analisis Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih</i>	Menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih berjalan cukup efektif, ditandai dengan kemudahan akses, meningkatnya	Mengetahui sejauh mana efektivitas Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih serta

			kepatuhan wajib pajak, serta kepuasan masyarakat yang cukup baik karena pelayanan lebih mudah dijangkau tanpa harus ke kantor Samsat induk.	faktor pendukung dan penghambatnya.
4.	Putri et al. (2024) – <i>Jurnal Ilmiah Akuntansi</i> Vol.5(1)	<i>Pengaruh E-Samsat Dan Samkel Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi (Studi Kasus Pada UPTD Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Sukabumi)</i>	Menganalisis pengaruh layanan E-Samsat dan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi menggunakan data dari 100 responden.	E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan Samsat Keliling tidak berpengaruh signifikan karena penempatan dan jadwal layanan yang kurang strategis. Secara simultan, keduanya berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 24,8%.

Penelitian yang dilakukan oleh Haryo Angga Wijaya (2021) berfokus pada pengaruh sistem pembayaran pajak online (*E-Billing*) terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung. Melalui pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan sistem *E-Billing* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan

wajib pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kenyamanan dalam proses pembayaran secara daring menjadi faktor yang mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan.

Berbeda dengan itu, Merdhan Diozan Fortuna (2022) menitikberatkan pada evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menilai kinerja pegawai berdasarkan indikator kuantitas dan kualitas kerja, pengetahuan kerja, kerja sama tim, serta kreativitas. Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai tergolong baik, terutama dalam tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan kendala berupa keterbatasan fasilitas dan kurangnya koordinasi antarbidang yang sedikit menghambat efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Sementara itu, penelitian Shezty Claudia Dwitasuma (2023) menganalisis efektivitas layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling telah berjalan cukup efektif. Hal ini ditandai dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak, kemudahan akses bagi masyarakat, serta tingkat kepuasan pengguna layanan yang cukup baik. Kehadiran Samsat Keliling dianggap mampu membantu masyarakat yang sebelumnya kesulitan menjangkau kantor Samsat induk, sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah dan efisien.

Adapun penelitian Putri et al. (2024) dalam *Jurnal Ilmiah Akuntansi* '45 berfokus pada pengaruh layanan E-Samsat dan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda terhadap 100 responden, penelitian ini menemukan bahwa layanan E-Samsat berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan E-Samsat, layanan Samsat Keliling tidak berpengaruh signifikan karena keterbatasan lokasi dan jadwal pelayanan yang kurang strategis. Secara bersamaan, kedua layanan tersebut tetap memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Dari keempat penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perbedaan utama terletak pada fokus dan konteks penelitian. Dua penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengaruh inovasi layanan pajak berbasis digital (*E-Billing* dan *E-Samsat*), sedangkan dua penelitian lainnya menggunakan pendekatan kualitatif untuk menilai efektivitas pelayanan dan kinerja pegawai Samsat. Meskipun berbeda dalam metode dan hasil, seluruh penelitian memiliki benang merah yang sama, yaitu menunjukkan pentingnya inovasi dan kualitas pelayanan publik sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan bahwa kesenjangan utama terletak pada belum adanya penelitian yang mengkaji secara mendalam hubungan antaraktor, sinergi kelembagaan, dan bentuk kolaborasi jaringan (*network governance*) dalam pelaksanaan layanan publik di bidang perpajakan kendaraan bermotor. Sebagian besar penelitian hanya menyoroti pengaruh langsung dari satu aspek pelayanan terhadap kepuasan atau kepatuhan wajib pajak, tanpa meninjau bagaimana koordinasi lintas instansi, inovasi pelayanan, serta dukungan kebijakan berperan secara bersama. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji keterpaduan dan efektivitas kerja sama antarinstansi dalam mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pendekatan *network governance*.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Standar Pelayanan Waktu

Sektor pelayanan publik sering kali masih diwarnai oleh berbagai persepsi negatif, khususnya karena proses pemberian layanan yang belum berjalan secara efisien dan cepat. Kinerja birokrasi yang cenderung lamban, penuh prosedur yang berbelit-belit, serta keterbatasan dalam berbagai aspek operasional, sering kali dianggap sebagai manifestasi dari masalah klasik dalam birokrasi yang dikenal dengan istilah *red tape*. Kondisi ini menggambarkan adanya hambatan administratif yang berlebihan sehingga menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi efektivitas serta responsivitas aparat pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Pendekatan birokrasi yang terlalu kaku dan prosedural ini tidak hanya memperlambat proses layanan, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat yang memerlukan pelayanan cepat dan tepat. Oleh karena itu, keterlambatan dan kompleksitas dalam pelayanan publik ini menjadi salah satu tantangan utama yang harus diatasi agar birokrasi mampu berfungsi secara optimal dan mendukung terciptanya layanan publik yang berkualitas dan tepat waktu. Menurut Prasetya (2023) kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik pada akhirnya berkaitan erat dengan kemampuan untuk memprediksi atau memprakirakan hasil yang akan diterima oleh masyarakat maupun pemerintah. Dalam konteks yang lebih luas, konsep prediktabilitas ini merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan tata kelola yang baik atau *good governance*. Menurut *Asian Development Bank* (ADB), terdapat empat unsur utama dalam *good governance*, yakni akuntabilitas, partisipasi, prediktabilitas, dan transparansi. Prediktabilitas sendiri mengandung makna adanya konsistensi dan keseragaman dalam penerapan aturan-aturan yang sudah ditetapkan sehingga masyarakat dan penyelenggara pemerintahan dapat mengantisipasi proses serta hasil

pelayanan secara lebih terukur dan dapat diandalkan. Dengan demikian, aspek prediktabilitas ini tidak dapat dilepaskan dari kepastian hukum karena penerapan aturan yang konsisten merupakan wujud konkret penerapan hukum yang pasti dan dapat dipertanggungjawabkan dalam tata kelola pemerintahan.

Menurut (Daryanto & Setyabudi, 2014) dalam penelitiannya, pelayanan prima merupakan jenis pelayanan terbaik yang disajikan oleh suatu perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi ekspektasi serta kebutuhan pelanggan, baik yang berasal dari internal perusahaan maupun dari pihak luar perusahaan. Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan publik merupakan prinsip fundamental yang harus dijadikan landasan dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu asas utama, ketepatan waktu menuntut agar seluruh penyelenggara pelayanan publik selalu memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilakukan secara tepat sesuai jadwal dan tidak mengalami keterlambatan yang dapat merugikan penerima layanan. Penerapan asas ini tidak hanya bersifat normatif, melainkan juga mencerminkan komitmen terhadap kualitas pelayanan yang profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, setiap instansi atau individu yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik wajib mengintegrasikan ketepatan waktu ke dalam setiap kebijakan, prosedur, dan praktik operasional mereka. Kepatuhan terhadap asas ini juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah maupun lembaga penyelenggara layanan, karena pelayanan yang tepat waktu menandakan adanya tata kelola yang baik dan penghargaan terhadap hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, ketepatan waktu bukan sekadar

kewajiban administratif, tetapi merupakan bagian esensial dari tanggung jawab sosial dan profesionalisme dalam bidang pelayanan publik.

Relevansi antara pembahasan pelayanan publik tepat waktu dengan sektor pajak dapat dilihat dari peran penting pelayanan publik yang efisien dan akurat dalam pengelolaan administrasi perpajakan daerah maupun pusat. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik, termasuk pelayanan perpajakan, sangat krusial karena terkait langsung dengan kepastian dan prediktabilitas yang dibutuhkan wajib pajak dan pemerintah. Kinerja birokrasi yang lamban, rumit, dan penuh hambatan administrasi (*red tape*) dapat menghambat proses pelayanan pajak seperti pendaftaran, pembayaran, dan pengembalian pajak, sehingga berdampak pada kepuasan wajib pajak dan penerimaan pajak bagi pemerintah daerah maupun pusat.

Sebaliknya, pelayanan pajak yang prima dan tepat waktu otomatis meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan dan mendukung pencapaian target penerimaan negara atau daerah. Dalam konteks *good governance* yang menekankan prediktabilitas, akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi, pelayanan pajak yang dilaksanakan dengan tepat waktu mencerminkan penerapan yang konsisten dan berpihak pada kepastian hukum yang juga merupakan salah satu elemen fundamental pelayanan publik. Oleh karena itu, pembenahan sektor pelayanan publik secara umum, termasuk di bidang perpajakan, dengan fokus pada ketepatan waktu dan pelayanan prima, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, kepatuhan wajib pajak, dan optimalisasi pendapatan pajak guna menunjang pembangunan dan pelayanan masyarakat yang lebih baik.

2.2.2. Transparansi Biaya

Menurut (Dwiyanto, 2017) transparansi merupakan prinsip keterbukaan yang mengharuskan penyediaan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat secara jelas dan mudah diakses. Transparansi bukan hanya soal menyediakan data dan fakta, tetapi juga memastikan informasi tersebut akurat, memadai, dan dapat dengan mudah diperoleh oleh publik. Hal ini memungkinkan pemangku kepentingan, seperti masyarakat dan pengguna layanan publik, untuk memahami, menilai, dan mengevaluasi kinerja organisasi pemerintah. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat mengambil keputusan yang tepat dan melakukan pengawasan secara efektif terhadap proses, pelaksanaan, dan hasil dari aktivitas pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan publik. Transparansi dalam konteks ini juga mencakup keterbukaan proses pelayanan publik, peraturan yang berlaku, serta prosedur yang harus dijalani, sehingga menciptakan keadilan, akuntabilitas, dan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Prinsip ini menjadi salah satu fondasi utama dalam praktik tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) untuk mewujudkan pemerintahan yang responsif dan bertanggung jawab. Dengan penerapan prinsip keterbukaan dalam pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat akan lebih mudah memperoleh dan mengakses informasi yang berkaitan dengan pelayanan tersebut, seperti persyaratan administrasi, biaya, dan durasi yang dibutuhkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, serta semua kebijakan atau peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Menurut Mardiasmo (2018:19) menjelaskan bahwa transparansi memiliki tiga ciri utama, yaitu:

1. Informatif, yaitu penyampaian aliran informasi, berita, penjelasan mengenai mekanisme, prosedur, data, dan fakta secara jelas dan akurat kepada para pemangku kepentingan yang membutuhkan
2. Keterbukaan, yang menegaskan hak setiap individu untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang tersedia di badan publik, serta bahwa semua informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat dijangkau oleh pengguna informasi
3. Pengungkapan, yaitu penyampaian secara terbuka kepada masyarakat atau pemangku kepentingan mengenai aktivitas dan kinerja keuangan.

Transparansi anggaran membawa sejumlah manfaat yang sangat penting bagi pemerintahan dan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Nico Andrianto (2007) yaitu:

1. Transparansi dapat mencegah praktik korupsi karena terbukanya informasi tentang penggunaan anggaran membuat setiap langkah pengelolaan keuangan dapat diawasi oleh publik dan pihak terkait, sehingga peluang penyalahgunaan dana berkurang secara signifikan
2. Penerapan transparansi anggaran mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena dengan adanya keterbukaan dalam pengelolaan keuangan, warga merasa yakin bahwa pemerintah benar-benar serius dan berkomitmen dalam menetapkan dan menjalankan kebijakan yang telah diputuskan
3. Transparansi juga berperan dalam memperkuat kohesi sosial, yakni hubungan yang harmonis dan saling percaya antara masyarakat dengan pemerintah. Hal ini terjadi karena ketika masyarakat melihat bahwa pemerintah terbuka dan jujur dalam

mengelola anggaran, rasa kepercayaan publik terhadap pemerintah pun terbangun dengan baik

4. Transparansi memudahkan dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan suatu kebijakan anggaran. Informasi yang jelas dan mudah diakses memungkinkan analisis dan evaluasi yang efektif terhadap berbagai kebijakan, sehingga pihak terkait dapat mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki dan mana yang sudah berjalan dengan baik
5. Transparansi meningkatkan akuntabilitas pemerintahan, di mana pemerintah dapat lebih bertanggung jawab atas kinerjanya. Dengan keterbukaan data dan informasi anggaran, masyarakat memiliki alat untuk mengukur dan menilai performa pemerintah dalam mengelola keuangan publik, sehingga dapat mendorong pemerintah untuk bekerja lebih efisien dan tepat sasaran demi kepentingan publik. Secara keseluruhan, transparansi anggaran tidak hanya memperkuat sistem pemerintahan yang demokratis, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

2.2.3. Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kotler (2009) dalam (Suryantara & Setyawan, 2023), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakannya dengan kinerja atau hasil yang diharapkannya. Jika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan merasa puas atau bahkan sangat puas. Namun, jika kinerja produk berada di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Dengan demikian, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana produk atau layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Menurut Adisasmito dan Sadjiarto (2013), kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya. Jika kinerja tersebut berada di bawah harapan, maka orang akan merasakan kekecewaan. Sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka timbul rasa puas.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam (Sondakh, Rorong, & Ruru, 2023), mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yang mencakup kondisi fisik fasilitas, perlengkapan yang digunakan, penampilan pegawai, serta sarana komunikasi yang ada
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan tepat
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu
4. Jaminan (*assurance*), yang meliputi pengetahuan, kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan
5. Empati (*empathy*), yakni perhatian khusus dan layanan personal yang diberikan kepada setiap pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka secara khusus. Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima, dimana setiap dimensi memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan yang memuaskan.

Dari berbagai pandangan mengenai kepuasan pelanggan, dapat dipahami bahwa kepuasan wajib pajak pada dasarnya tercapai ketika pelayanan publik mampu memenuhi bahkan melampaui harapan mereka. Dalam konteks perpajakan daerah, hal itu berarti pelayanan pajak dianggap memuaskan apabila prosesnya berlangsung cepat, biaya yang dikenakan jelas serta transparan, dan hasil layanan sesuai dengan ekspektasi wajib pajak. Apabila ketiga aspek ini terpenuhi, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat, sebaliknya jika terdapat keterlambatan pelayanan, biaya yang tidak transparan, atau hasil layanan tidak sesuai harapan, maka wajib pajak cenderung merasa kecewa. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bidang perpajakan tidak hanya bergantung pada aspek internal seperti kecepatan waktu layanan, transparansi biaya, dan tingkat kepuasan wajib pajak semata. Dalam praktiknya, efektivitas penyelenggaraan pelayanan pajak daerah juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan berbagai aktor dan lembaga yang terlibat untuk bekerja sama secara sinergis. Hal ini menuntut adanya tata kelola jaringan atau *network governance* yang memungkinkan koordinasi lintas instansi, seperti antara Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan lembaga perbankan, dalam memberikan layanan publik yang terintegrasi bagi wajib pajak.

2.2.4. Teori *Network Governance*

Konsep *network governance* memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan pajak, terutama karena sistem perpajakan daerah tidak bisa dijalankan oleh satu instansi secara tunggal. Pelayanan pajak, seperti halnya layanan di SAMSAT, melibatkan berbagai aktor—mulai dari Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian, PT Jasa Raharja, hingga lembaga perbankan yang memfasilitasi pembayaran. Kolaborasi antarinstansi ini mencerminkan prinsip utama *network governance*, yaitu adanya jaringan kerja sama antarlembaga (*inter-organizational network*)

yang saling berkoordinasi untuk mencapai tujuan pelayanan publik bersama.

Menurut Pratikno (2008) dalam (Rossilawati et al., 2023), konsep *network governance* muncul dari adanya hubungan antaraktor dalam tata kelola pemerintahan yang bersifat horizontal, di mana setiap aktor saling bergantung satu sama lain (*interdependency*). Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Keith G. Provan dan Patrick Kenis, yang menekankan pentingnya interaksi antar pihak dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam konteks kerja sama institusional dan struktural untuk mengelola serta mendistribusikan sumber daya di dalam suatu jaringan kolaboratif.

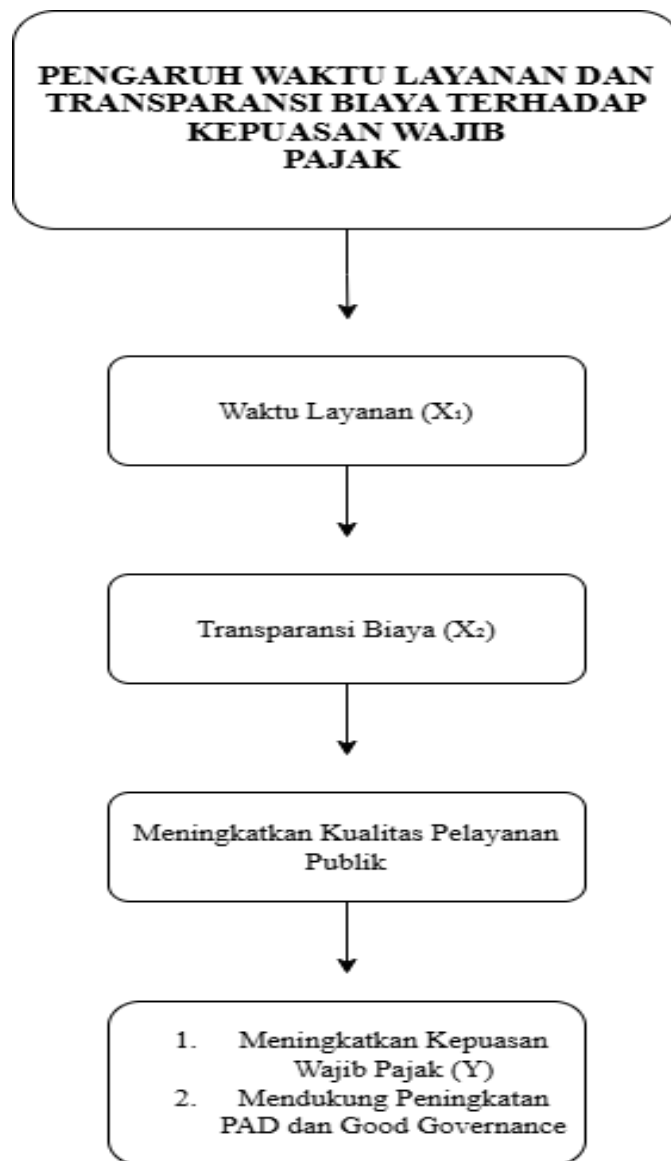
Lalu Klijn dan Koppenjan dalam (Nahrawi & Ibrahim, 2021) mengembangkan kembali teori *network governance* yang sebelumnya dikemukakan oleh Keith G. Provan dan Patrick Kenis dengan memperluas pemahaman mengenai bagaimana hubungan antaraktor dalam jaringan pemerintahan terbentuk dan dikelola. Mereka menjelaskan bahwa *network governance* merupakan suatu strategi yang digunakan oleh para aktor yang saling berinteraksi dalam jaringan kebijakan untuk memengaruhi arah dan hasil dari proses kolaboratif. Melalui mekanisme interaksi tersebut, para aktor tidak hanya bertukar sumber daya, tetapi juga membangun kesepahaman dan melakukan tindakan kolektif dalam upaya mencapai tujuan bersama. Hasil dari proses ini dapat berupa kebijakan publik, solusi atas permasalahan pemerintahan, maupun peningkatan kualitas layanan publik yang dihasilkan dari kerja sama lintas lembaga secara sinergis.

Dalam konteks pelayanan pajak, *network governance* berperan dalam memastikan setiap aktor menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara terintegrasi. Misalnya, Dinas Pendapatan Daerah berperan dalam

pendataan dan pemungutan pajak, Kepolisian menangani aspek legalitas dan administrasi kendaraan bermotor, Jasa Raharja menyediakan jaminan asuransi kecelakaan, dan bank berperan dalam sistem pembayaran. Ketika seluruh aktor tersebut bekerja dalam jaringan yang solid dan komunikatif, maka proses pelayanan pajak dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan akuntabel. *Network governance* memperkuat akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi dalam pelayanan pajak. Keterlibatan banyak aktor menciptakan mekanisme saling kontrol, sehingga potensi penyimpangan dapat diminimalisir. Masyarakat sebagai wajib pajak pun lebih percaya pada sistem yang terbuka, karena pelayanan tidak hanya bergantung pada satu instansi tetapi merupakan hasil kerja sama yang dapat diawasi secara bersama. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, karena mereka merasakan layanan yang cepat, jelas, dan terpercaya.

Dengan demikian, hubungan antara *network governance* dan pelayanan pajak bersifat fungsional dan saling memperkuat. *Network governance* menyediakan kerangka kolaboratif yang memungkinkan koordinasi antarinstansi berjalan optimal, sementara pelayanan pajak menjadi wadah konkret di mana prinsip-prinsip *network governance* diterapkan. Ketika jaringan tata kelola ini berjalan efektif, maka kualitas pelayanan pajak meningkat, tingkat kepatuhan wajib pajak bertambah, dan pada akhirnya mendukung peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) serta terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

2.3. Kerangka Berfikir



1. Hubungan $X_1 \rightarrow Y$ (Waktu Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak)
Pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien menciptakan persepsi positif dari wajib pajak. Waktu pelayanan yang lama seringkali menimbulkan keluhan ketidakpuasan.

Maka, diharapkan terdapat pengaruh positif antara waktu layanan dengan kepuasan wajib pajak.

2. Hubungan $X_2 \rightarrow Y$ (Transparansi Biaya terhadap Kepuasan Wajib Pajak)
Keterbukaan informasi biaya memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada wajib pajak. Semakin jelas biaya yang dikenakan, semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak. Maka, diharapkan terdapat pengaruh positif antara transparansi biaya dengan kepuasan wajib pajak.
3. Hubungan X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y
Kombinasi antara pelayanan yang cepat dan biaya yang transparan diyakini mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak secara lebih signifikan. Maka, kedua variabel independen diperkirakan berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak.

2.4 Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis hipotesis, yaitu hipotesis kerja (H_a) dan hipotesis nol (H_0).

- a. Hipotesis Kerja (H_a)
 - a.) H_{a1} : Waktu layanan dan transparansi biaya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Metro.
 - b.) H_{a2} : Waktu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Metro.
 - c.) H_{a3} : Transparansi biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Metro.
- b. Hipotesis Nol (H_0)
 - a.) H_{01} : Waktu layanan dan transparansi biaya secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Metro.
 - b.) H_{02} : Waktu layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Metro.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif, karena untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel bebas, yaitu waktu layanan dan transparansi biaya, terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan wajib pajak di Kota Metro. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil kuesioner. Metode penelitian ini menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert digunakan sebagai instrumen untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Dalam penerapannya, responden diminta untuk memberikan tingkat kesetujuan atau dukungan terhadap setiap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan, sehingga memungkinkan pengukuran yang sistematis dan terstruktur terhadap variabel yang diteliti Sugiyono (2017:134).

Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah yang memanfaatkan data dalam bentuk angka atau ukuran untuk mengkaji suatu fenomena secara objektif, terstruktur, dan rasional, dengan tujuan menghasilkan pengetahuan yang dapat diuji kebenarannya. Proses analisis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial, yang berfungsi untuk menjelaskan kondisi, menguji keterkaitan antar variabel, atau melakukan prediksi terhadap suatu variabel dalam populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (Bacon-Shone, 2022). Penggunaan metode kuantitatif asosiatif dalam penelitian ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui sejauh mana waktu layanan dan transparansi biaya berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Metro. Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel-variabel tersebut secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari hasil kuesioner.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Metro, yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman, Kota Metro, Provinsi Lampung. Lokasi ini dipilih karena UPTD SAMSAT merupakan instansi yang berwenang dalam pengelolaan dan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah Kota Metro. Tempat ini juga menjadi titik utama interaksi antara aparatur pelayanan publik dan masyarakat sebagai wajib pajak, sehingga sangat relevan dengan fokus penelitian yang menelaah pengaruh waktu layanan dan transparansi biaya terhadap kepuasan wajib pajak.

Selain itu, SAMSAT Kota Metro dinilai representatif karena melayani masyarakat dari berbagai kalangan dan memiliki sistem pelayanan yang cukup lengkap, baik secara konvensional maupun berbasis digital, seperti layanan pembayaran pajak melalui aplikasi SIGNAL. Dengan karakteristik tersebut, UPTD Samsat Kota Metro memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana pelayanan publik di bidang perpajakan daerah diterapkan serta sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, lokasi ini dipandang paling sesuai untuk mendukung pencapaian tujuan penelitian secara empiris dan kontekstual.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang menjadi sasaran dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di UPTD SAMSAT Kota Metro. Berdasarkan data dari UPTD SAMSAT Kota Metro, jumlah wajib pajak yang terdaftar pada

bulan Desember tahun 2024 tercatat sebanyak 3.000 wajib pajak (Jamaludin, 2025). Populasi tersebut dipilih karena seluruh anggotanya secara langsung berinteraksi dengan pelayanan publik di bidang perpajakan yang menjadi fokus utama penelitian ini, yaitu waktu layanan dan transparansi biaya terhadap kepuasan wajib pajak.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi penelitian. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di UPTD SAMSAT Kota Metro.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Isac dan Michael, karena populasi penelitian ini berjumlah lebih dari 100 orang. Rumus tersebut dinyatakan sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

1. **s** = Jumlah sampel
2. λ^2 = Nilai chi-kuadrat dengan derajat kebebasan (df) 1 pada taraf signifikansi 0,05, yaitu sebesar 3,841
3. **N** = Jumlah populasi
4. **P** = Peluang benar (0,5)
5. **Q** = Peluang salah ($1 - P = 0,5$)
6. **d** = Sampling error atau batas kesalahan pengambilan sampel (10% atau 0,1)

Berdasarkan data dari UPTD SAMSAT Kota Metro, jumlah populasi wajib pajak pada bulan Desember tahun 2024 sebanyak 3.000 orang. Maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$s = \frac{3,841 \times 3000 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2 (3000 - 1) + 3,841 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = \frac{2880,75}{30 + 0,96025}$$

$$s = \frac{2880,75}{30,96025}$$

$$s = 93$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Jumlah tersebut dianggap sudah representatif untuk menggambarkan populasi wajib pajak di UPTD SAMSAT Kota Metro.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja wajib pajak yang datang ke lokasi penelitian dan bersedia menjadi responden akan dijadikan sampel penelitian. Teknik ini dipilih karena praktis dan relevan dengan konteks penelitian lapangan yang meneliti pelayanan publik di SAMSAT Kota Metro.

3.4. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (independent variables) yaitu waktu layanan (X_1) dan transparansi biaya (X_2), serta satu variabel terikat (dependent variable) yaitu kepuasan wajib pajak (Y). Berikut penjelasan mengenai definisi konseptual dan operasional dari masing-masing variabel:

1. Waktu Layanan (X_1)

a.) Definisi Konseptual:

Waktu layanan adalah lamanya waktu yang dibutuhkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari awal proses hingga layanan selesai. Menurut teori pelayanan publik, waktu layanan merupakan salah satu indikator penting dari kualitas pelayanan karena mencerminkan efisiensi dan ketepatan petugas dalam melayani masyarakat.

b.) Definisi Operasional:

Waktu layanan diukur melalui persepsi responden terhadap:

1. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai prosedur.
3. Ketanggapan petugas dalam menangani permintaan atau keluhan wajib pajak.

Respon diukur menggunakan skala Likert dengan lima kategori:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

2. Transparansi Biaya (X_2)

a.) Definisi Konseptual:

Transparansi biaya adalah keterbukaan informasi terkait jumlah dan rincian biaya yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dalam proses pelayanan. Transparansi ini penting untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

b.) Definisi Operasional:

Transparansi biaya diukur melalui indikator:

1. Kejelasan informasi mengenai tarif atau biaya pajak.
2. Keterbukaan petugas dalam memberikan penjelasan tentang biaya.
3. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan ketentuan resmi.

Respon diukur menggunakan Skala Likert dengan lima kategori:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju.

3. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

a.) Definisi Konseptual:

Kepuasan wajib pajak adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima di UPTD SAMSAT Kota Metro. Kepuasan wajib pajak mencerminkan keberhasilan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

b.) Definisi Operasional:

Kepuasan wajib pajak diukur melalui indikator:

1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan wajib pajak.
2. Kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.
3. Kepercayaan wajib pajak terhadap profesionalitas petugas.

Respon diukur menggunakan Skala Likert dengan lima kategori:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju.

Dengan definisi konseptual dan operasional tersebut, setiap variabel dalam penelitian ini dapat diukur secara jelas, sistematis, dan konsisten sesuai dengan tujuan penelitian kuantitatif asosiatif yang ingin mengetahui pengaruh antara waktu layanan dan transparansi biaya terhadap kepuasan wajib pajak di UPTD SAMSAT Kota Metro.

3.5. Sumber Data

Sumber data merupakan asal diperolehnya informasi yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui interaksi peneliti dengan responden. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dari wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di UPTD SAMSAT Kota Metro melalui penyebaran kuesioner. Data ini digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu layanan, transparansi biaya, dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan pajak.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber lain selain responden secara langsung. Data ini dapat berupa dokumen, laporan tahunan, arsip instansi, literatur, dan referensi ilmiah yang relevan dengan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder diperoleh dari UPTD SAMSAT Kota Metro, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, serta buku dan jurnal yang membahas tentang pelayanan publik, transparansi, dan kepuasan masyarakat.

Penggunaan kedua jenis sumber data ini dimaksudkan agar hasil penelitian lebih lengkap dan akurat, karena data primer memberikan gambaran faktual di lapangan, sedangkan data sekunder memperkuat dasar teori dan konteks penelitian secara ilmiah.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan menyajikan beberapa pertanyaan kepada responden (Sugiyono, 2013). Instrumen ini berupa daftar pernyataan tertulis yang disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu waktu layanan, transparansi biaya, dan kepuasan wajib pajak. Setiap pernyataan disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju.

Menurut Sugiyono (2013), skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat, serta persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial tertentu. Skala ini membantu peneliti menilai tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan, sehingga hasilnya dapat menggambarkan pandangan responden secara kuantitatif. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada wajib pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak di UPTD SAMSAT Kota Metro dan bersedia menjadi responden. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal waktu layanan dan transparansi biaya, serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperkuat data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan di UPTD SAMSAT Kota Metro. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat berbagai hal yang berkaitan dengan kecepatan petugas, proses antrean, serta interaksi antara petugas dan wajib pajak. Teknik ini membantu memberikan gambaran nyata mengenai situasi dan kondisi pelayanan di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan dengan penelitian. Data ini dapat berupa arsip, laporan tahunan, data statistik jumlah wajib pajak, serta dokumen resmi lain dari UPTD SAMSAT Kota Metro maupun instansi terkait. Teknik dokumentasi berfungsi untuk memperkuat hasil temuan dari kuesioner dan observasi dengan data yang bersifat administratif dan

historis. Dengan menggunakan ketiga teknik tersebut, diharapkan data yang diperoleh bersifat valid, akurat, dan dapat menggambarkan secara objektif pengaruh waktu layanan dan transparansi biaya terhadap kepuasan wajib pajak di UPTD SAMSAT Kota Metro.

3.7. Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Janna dan Heriyanto (2021), uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga dapat diketahui apakah alat ukur tersebut dinyatakan valid atau tidak valid. Untuk mengetahui nilai validitas instrumen, maka hitung nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) yang diuji. Hasil hitung kemudian dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel Corrected Item-Total Correlation (r_{tabel}) dengan signifikansi tertentu, taraf signifikansi biasanya dipilih 5% (0,005) dan n = banyaknya data yang sesuai.

Adapun kriteria validitasnya adalah:

1. Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Instrumen tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Adapun rumus r_{tabel} yaitu $df = n - 2$. Agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas paling sedikit 30 responden. Untuk mengetahui validitas dari instrumen disini menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2) - (\sum x)^2\}\{(N \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat.

3.7.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas dapat diuji menggunakan metode tes ulang (*retest*), yaitu dengan memberikan instrumen penelitian yang sama kepada responden yang sama pada waktu yang berbeda. Nilai reliabilitas kemudian dihitung berdasarkan koefisien korelasi antara hasil pengujian pertama dan pengujian berikutnya. Apabila nilai korelasi yang diperoleh menunjukkan hasil positif dan konsisten, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Suatu koefisien dinyatakan reliabel jika koefisien korelasi positif dan signifikan dan itu yang dimaksud dengan reliabilitas. Dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila koefisien reliabilitasnya $r_{11} > 0,6$ yang diolah menggunakan SPSS versi 26 for windows dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisiensi reabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum a_b^2$ =Jumlah varian Butir

σ_t^2 = Varian total

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan tanggapan mereka terhadap setiap variabel penelitian, yaitu waktu layanan, transparansi biaya, dan kepuasan wajib pajak. Data dari kuesioner diolah menjadi bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, serta nilai rata-rata (*mean*) untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing indikator.

3.8.2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel berdasarkan data sampel sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan ke populasi. Analisis ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis utama, kuesioner diuji terlebih dahulu untuk memastikan kelayakan instrumen.

1. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana item pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang diteliti. Item

dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 0,05.

2. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen. Pengujian dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa instrumen dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60.

b. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi:

1. Uji normalitas, untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak.
2. Uji multikolinearitas, untuk memastikan tidak terjadi hubungan yang tinggi antarvariabel independen.
3. Uji heteroskedastisitas, untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual model regresi.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variable independen (waktu layanan dan transparansi biaya) terhadap variable dependen (kepuasan wajib pajak). Persamaan umum regresi linier berganda dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1. X_1 + \beta_2. X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan wajib pajak

α = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi masing-masing independen dan dependen

X_1 = Waktu layanan

X_2 = Transparansi biaya

e = Error (tingkat kesalahan)

d. Uji Hipotesis

1. Uji t (parsial): digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah.
2. Uji F (simultan): digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
3. Koefisien determinasi (R^2): digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, N. (2007). *E-Government yang baik: transparansi dan akuntabilitas publik melalui e-Government*. Bayumedia.
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (Studi pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 2(2), 109–122. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo.
- Bacon-Shone, J. (2022). Introduction to Quantitative Research Methods (Version 2022-01-24). The University of Hong Kong. https://www.researchgate.net/publication/265793712_Introduction_to_Quantitative_Research_Methods
- Darmawanto, A. T. (2015). Analisis kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembangunan*, 15(1), 14–26. Universitas Brawijaya.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwirahma, S. C. (2025). *Analisis efektivitas pelayanan Samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih* (Skripsi, Universitas Lampung). Universitas Lampung.
- Fortuna, M. D. (2022). *Evaluasi kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah* [Skripsi, Universitas Lampung]. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

- Hidayah, K., & Ramadhita, M. (2024). Hukum pajak: Konsep dasar, pengaturan, dan penerapannya. Setara Press.
- Jamaludin. (2025). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Metro (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro). Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.
- Kapucu, N., & Hu, Q. (2020). *Network governance: Concepts, theories, and applications*. Routledge. <https://www.routledge.com/9781138482869>
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nahrawi, M., & Ibrahim, A. (2021). *NETWORK ADMINISTRATIVE ORGANIZATION DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SEKTOR PUBLIK*. 8(8), 2538–2548.
- Naufal, G., Perdana, R., Ghazlina, S. S., Pratama, R., & Prakoso, C. T. (2021). *NETWORKING GOVERNANCE DALAM PENERAPAN SMART BRANDING CITRA NIAGA KOTA SAMARINDA* (November), 76–88.
- Ningtyas, E. L. (2025). *Strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung sebagai upaya optimalisasi pajak daerah* (Skripsi, Universitas Lampung). Universitas Lampung.
- Pamuji, K., & Nasihuddin, A. A. (2020). Hukum pajak. Universitas Jenderal Soedirman. ISBN 978-623-6783-16-0
- Robiansyah, A., & Srimulyani, A. (2023). Analisis implementasi good governance dalam sistem informasi keuangan Pemerintah Kota Metro. *Jurnal Audit dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura (JAAKFE UNTAN)*, 12(4), 383–393. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v12i4.74858>
- Prasetya, H. I. (2023, Januari 16). Urgensi pelayanan publik tepat waktu dan implementasinya oleh KPKNL. *Direktorat Jenderal Kekayaan Negara*,

<https://djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15834/Urgensi-Pelayanan-Publik-Tepat-Waktu-dan-Implementasinya-oleh-KPKNL.html>

- Putri, R. D., Sofiani, V., & Tanjung, H. (2024). *Pengaruh E-Samsat dan Samkel terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi (Studi kasus pada UPTD Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Sukabumi)*. *AKUNTANSI* '45, 5(1), 524–544.
- Rossilawati, R. S., Hanani, R., & Kismartini. (2023). *Network governance dalam peningkatan IPM perempuan di Kabupaten Wonogiri*. Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Sadhana, K. (2010). *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang: Citra Malang.
- Widodo, W., & Mirnawati, M. (2024). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. *Tapis: Jurnal Penelitian Ilmiah*, 8(2), 236–246. <https://doi.org/10.32332/tapis.v8i2.9046>
- Sondakh, S. R. E., Rorong, A. J., & Ruru, J. M. (2023). Transparansi pengelolaan anggaran di Kelurahan Winangun Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 73–83.
- Sondakh, S. R. E., Rorong, A. J., & Ruru, J. M. (2023). Transparansi pengelolaan anggaran di Kelurahan Winangun Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 73–83.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

- Suryantara, I. G., & Setyawan, I. G. M. (2023). Mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Jurnal Info Artha*, 7(1), 51–57.
- Wijaya, H. A. (2021). *Pengaruh pembayaran pajak secara online terhadap kepuasan wajib pajak (Studi pada KPP Kedaton Bandar Lampung tahun 2020)* [Skripsi, Universitas Lampung]. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
- Wulandari, H. A., & Niswah, F. (2016). Pengaruh prinsip transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(1), 0–216. Universitas Negeri Surabaya.
- Wulandari, H. A., & Niswah, F. (2016). Pengaruh prinsip transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(1), 0–216. Universitas Negeri Surabaya.