

PENERAPAN APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) PADA WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI SAMSAT KOTA BENGKULU

Kadek Maike¹, Achmad Aminudin², Is Susanti³

¹²³Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

Alamat e-mail: ¹kadekmaike2@gmail.com, ²achmadaminudinunib@gmail.com

³issusanti@unib.ac.id

ABSTRACT

The advancement of information technology has encouraged the government to transform public services into digital-based systems. One such innovation is the National Digital Samsat Application (SIGNAL), which facilitates online Motor Vehicle Tax (PKB) payments. This study aims to analyze and describe the implementation of the SIGNAL application for two-wheeled motor vehicle taxpayers at Samsat Bengkulu City, using Riant Nugroho's policy implementation theory, which covers four aspects: socialization, implementation, supervision, and evaluation. This research uses a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews with five purposively selected informants, and documentation. The results show that the implementation of SIGNAL has not been fully optimal. Socialization has been carried out through direct approaches and social media (Instagram, TikTok) but has not reached all segments of society, particularly the elderly and those less familiar with digital platforms. The implementation stage—downloading the application, account registration, identity verification, and online tax payment—has generally run according to procedure, though obstacles such as network disruptions and forgotten passwords remain. Supervision at the local level is limited to monitoring user numbers, while technical oversight of the system is centralized at the national level. Evaluation indicates a positive user response in terms of convenience, speed, and time efficiency, although the number of SIGNAL users is still not proportional to the total number of registered taxpayers in Bengkulu City.

Keywords: public service; e-government; SIGNAL; motor vehicle tax

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah melakukan transformasi pelayanan publik melalui sistem berbasis digital. Salah satu inovasi tersebut adalah Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang digunakan untuk mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan aplikasi SIGNAL pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Kota Bengkulu dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Riant Nugroho yang mencakup empat aspek, yaitu sosialisasi, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara terhadap lima informan yang dipilih secara *purposive*, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIGNAL belum sepenuhnya optimal. Sosialisasi telah dilakukan secara langsung maupun melalui media sosial (Instagram, TikTok), namun belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama masyarakat lanjut usia dan yang kurang familiar

dengan teknologi digital. Pelaksanaan aplikasi sudah berjalan sesuai prosedur, mulai dari registrasi akun hingga penerbitan E-TBPKP, meskipun masih terkendala gangguan jaringan dan lupa kata sandi. Pengawasan di tingkat Samsat Kota Bengkulu terbatas pada pemantauan jumlah pengguna, sedangkan pengawasan teknis sistem dilakukan secara terpusat oleh pihak nasional. Evaluasi menunjukkan respons pengguna yang positif dari sisi kemudahan, kecepatan, dan efisiensi waktu, meskipun jumlah pengguna aplikasi SIGNAL masih belum sebanding dengan total wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bengkulu.

Kata kunci: pelayanan publik; *e-government*; SIGNAL; pajak kendaraan bermotor

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk terus mentransformasikan pelayanan publik ke arah sistem berbasis digital, sejalan dengan amanat Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Menurut Indrajit (2016), dengan merujuk pada definisi *World Bank*, *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas hubungan dan pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, dan antarinstansi pemerintah.

Salah satu wujud transformasi tersebut pada sektor pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), layanan digital yang dikelola bersama oleh Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri, Kementerian Dalam Negeri, dan PT Jasa Raharja, dan didukung oleh Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Sejak diluncurkan pada 2021, SIGNAL memungkinkan masyarakat melakukan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara *online* melalui aplikasi berbasis telepon genggam yang dapat diunduh gratis di *Play Store* dan *App Store*,

tanpa harus mengantre di kantor Samsat.

Meskipun telah diterapkan di berbagai daerah, termasuk di Samsat Kota Bengkulu, pemanfaatan SIGNAL di lapangan belum berjalan optimal. Data pengguna SIGNAL di Samsat Kota Bengkulu tahun 2022-2025 menggambarkan kondisi ini:

Ta hu n	Jumla h Wajib Pajak Kend araan	Peng guna Aplik asi SIGN AL	Perse ntase Peng guna
20 22	72.45 0	4.320	5,9%
20 23	74.86 0	6.540	8,7%
20 24	77.12 0	9.210	11,9%
20 25	79.30 0	12.87 0	16,2%

Sumber: Data hasil penelitian, 2026

Meskipun jumlah pengguna terus meningkat setiap tahun, persentasenya masih jauh dari total wajib pajak terdaftar. Observasi awal dan wawancara pendahuluan penulis dengan pegawai maupun wajib pajak di Samsat Kota Bengkulu mengonfirmasi bahwa sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial dan banner, namun sebagian besar masyarakat masih memilih

membayar secara langsung karena belum mengenal aplikasi tersebut, meragukan keabsahan bukti pembayaran elektronik, atau merasa proses digital terlalu rumit.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Mulyadi, Arif, dan Azwar (2025) di Samsat Padang, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan SIGNAL mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, tetapi implementasinya masih terkendala rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan sosialisasi. Di sisi lain, data Korlantas Polri (2023) menunjukkan bahwa secara nasional SIGNAL mampu mengurangi antrean di kantor Samsat hingga sekitar 60%, yang menegaskan potensi besar layanan ini apabila diterapkan secara optimal.

Kesenjangan antara potensi manfaat SIGNAL dan tingkat pemanfaatannya yang masih rendah di Samsat Kota Bengkulu menjadi dasar kebaruan dan urgensi penelitian ini. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Kota Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Kota Bengkulu, dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Riant Nugroho (2021) yang mencakup empat aspek: sosialisasi, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang menurut Silalahi (2012) bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena sesuai kondisi sebenarnya di lapangan. Fokus penelitian adalah penerapan layanan SIGNAL bagi wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, dianalisis melalui model implementasi kebijakan Riant Nugroho (2021) yang mencakup empat aspek beserta sub-aspeknya: (1) sosialisasi media dan target sosialisasi; (2) pelaksanaan kesesuaian prosedur registrasi akun, verifikasi NIK, hingga penerbitan E-TBPKP; (3) pengawasan pemastian sosialisasi dan kesesuaian pelaksanaan dengan SOP; dan (4) evaluasi output (proses dan pencapaian layanan) serta outcome (respons wajib pajak).

Penelitian dilaksanakan di Samsat Kota Bengkulu, Jl. Raden Patah No. 30, Kelurahan Suka Rami, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu, pada bulan April 2026. Data dikumpulkan melalui tiga teknik: observasi langsung terhadap proses pelayanan pajak kendaraan roda dua, wawancara mendalam, dan dokumentasi (foto kegiatan, data pengguna, dan laporan pelayanan).

Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2014), yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria pengetahuan dan keterlibatan langsung dengan objek penelitian. Sebanyak lima informan dilibatkan, terdiri atas Kepala Subbagian Tata Usaha, petugas administrasi/Bapenda, petugas loket/verifikator pelayanan, serta dua wajib pajak kendaraan roda dua pengguna aplikasi SIGNAL, dengan rentang usia 34–50 tahun

dan latar belakang pendidikan Diploma III hingga Strata II.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (dalam Idrus, 2009), yang meliputi tiga tahapan: (1) reduksi data □ pengelompokan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi berdasarkan empat aspek fokus penelitian; (2) penyajian data □ penyusunan data secara sistematis dalam bentuk uraian dan tabel per aspek implementasi; dan (3) penarikan kesimpulan □ interpretasi keseluruhan data untuk menggambarkan penerapan SIGNAL, respons wajib pajak, serta kendala yang dihadapi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Informan

Lima informan penelitian terdiri atas tiga pegawai Samsat Kota Bengkulu (Kepala Subbagian Tata Usaha berinisial KN, 40 tahun, S2; petugas administrasi PSN, 39 tahun, S1; petugas loket KR, 45 tahun, S1) dan dua wajib pajak pengguna SIGNAL (SL, 50 tahun, pengusaha, S1; CA, 34 tahun, pegawai swasta, D3). Komposisi ini memberikan gambaran dari dua sisi: penyelenggara layanan dan pengguna layanan.

Sosialisasi

Sosialisasi Aplikasi SIGNAL di Samsat Kota Bengkulu dilakukan melalui dua jalur utama: pendekatan langsung dan media sosial. Secara langsung, petugas memberikan penjelasan kepada wajib pajak yang datang ke kantor Samsat serta menyelenggarakan kegiatan sosialisasi tatap muka di beberapa lokasi □ Kantor Camat Kampung Melayu (9 April 2026), Kantor Camat Selebar dalam kegiatan penyerahan

SPTPD (15 April 2026), dan Charitas Hospital (17 April 2026) □ disertai pembagian brosur. Sebagaimana disampaikan Kepala Subbagian Tata Usaha (KN):

"Sosialisasi dilakukan dengan pendekatan langsung kepada masyarakat... kami sosialisasikan dengan memberikan brosur dan tata cara penggunaan aplikasi SIGNAL melalui daring." (KN, 40 tahun, April 2026)

Secara daring, sosialisasi memanfaatkan akun Instagram dan TikTok resmi Samsat/Bapenda Provinsi Bengkulu serta Jasa Raharja Bengkulu, berisi konten edukasi tata cara registrasi hingga pembayaran. Namun demikian, wawancara dengan pihak pengguna menunjukkan gambaran yang berbeda: wajib pajak SL menyatakan mengetahui SIGNAL dari rekomendasi teman, bukan dari sosialisasi resmi, sementara CA mengetahuinya secara tidak sengaja saat mencari informasi pemutihan pajak di media sosial. Seorang masyarakat lain (HA) bahkan mengaku belum mengetahui aplikasi tersebut sama sekali dan tetap membayar pajak secara konvensional. Target sosialisasi ditujukan kepada seluruh wajib pajak kendaraan bermotor, namun petugas loket KR mengakui adanya kendala pada kelompok usia lanjut yang membutuhkan pendampingan lebih intensif.

Temuan ini sejalan dengan teori Riant Nugroho (2021) yang menempatkan sosialisasi sebagai tahap awal krusial agar kebijakan dapat dipahami masyarakat, serta dimensi aksesibilitas informasi dalam teori kualitas pelayanan Hardiyansyah (2018). Kesenjangan antara sosialisasi yang telah dilakukan secara terstruktur oleh

Samsat dengan tingkat keterpaparan aktual di kalangan wajib pajak mengindikasikan bahwa jangkauan sosialisasi belum merata, khususnya bagi masyarakat dengan literasi digital rendah dan kelompok usia lanjut.

Pelaksanaan

Pelaksanaan SIGNAL mengikuti alur baku: (1) pengunduhan aplikasi melalui *Play Store/App Store*; (2) registrasi akun dengan NIK, nama sesuai E-KTP, email, dan nomor telepon aktif; (3) verifikasi identitas berupa foto E-KTP dan *face recognition*; (4) verifikasi kode OTP yang dikirim via SMS; hingga (5) pembayaran PKB *online* yang menghasilkan bukti elektronik e-TBPKP dan pengesahan STNK digital, yang selanjutnya dapat dicetak dan dilegalisasi fisik di kantor Samsat, atau dikirimkan via pos.

Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan mencakup Kepala Subbagian Tata Usaha, petugas verifikasi data kendaraan, dan operator aplikasi yang mendampingi masyarakat. Petugas KR dan PSN sama-sama menegaskan bahwa proses telah berjalan sesuai prosedur resmi. Dari sisi pengguna, CA menilai layanan cukup membantu dengan biaya administrasi terjangkau (Rp15.000) dan proses pengiriman dokumen via pos, sementara SL menilai aplikasi cukup mudah dan transparan karena memungkinkan pengecekan informasi kendaraan secara *online*.

Meski demikian, kendala tetap ditemukan pada kedua sisi. Petugas melaporkan sebagian masyarakat terutama lanjut usia belum terbiasa dengan teknologi digital, ditambah kasus lupa kata sandi akun. Dari sisi pengguna,

CA mengalami kesulitan pada tahap verifikasi data saat pertama kali menggunakan aplikasi, sedangkan SL sempat terkendala proses *login* karena lupa kata sandi.

Temuan ini relevan dengan teori *e-government* Indrajit (2016) yang menekankan bahwa digitalisasi layanan pemerintahan bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi, serta teori inovasi pelayanan Dwiyanto (2015) yang memandang SIGNAL sebagai bentuk inovasi digital yang mempercepat proses administrasi. Secara keseluruhan, pelaksanaan SIGNAL di Samsat Kota Bengkulu telah sesuai prosedur resmi, tetapi hambatan teknis dan kesenjangan literasi digital tetap menjadi faktor penghambat pemerataan pemanfaatannya.

Pengawasan

Pengawasan terhadap penerapan SIGNAL di Samsat Kota Bengkulu bersifat terbatas dan terbagi kewenangannya. Di tingkat lokal, pengawasan hanya berupa pemantauan jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan pembayaran *online*, tanpa mekanisme *monitoring* khusus. Sebagaimana disampaikan petugas PSN:

"Kalau untuk monitoring secara langsung di kantor tidak ada, biasanya hanya melihat dari jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi SIGNAL." (PSN, 39 tahun, April 2026)

Pernyataan ini dikuatkan oleh KR dan KN, yang keduanya menegaskan bahwa pengawasan teknis sistem berada di bawah kendali pusat karena SIGNAL merupakan sistem nasional yang terintegrasi. Sementara itu, dari sisi pemastian sosialisasi, KN menyampaikan bahwa penyebaran informasi telah dilakukan melalui

berbagai media sosial dan kegiatan tatap muka di sejumlah lokasi. Kesesuaian pelaksanaan dengan SOP mulai dari unduh aplikasi hingga pembayaran juga dinyatakan telah berjalan sesuai ketentuan.

Merujuk pada teori Riant Nugroho (2021), pengawasan berfungsi memastikan implementasi kebijakan berjalan sesuai rencana dan tujuan. Dikaitkan dengan dimensi *reliability* dan *assurance* dalam kerangka Hardiyansyah (2018), layanan SIGNAL sudah cukup andal secara prosedural, namun rasa aman dan kepercayaan sebagian masyarakat terhadap sistem digital masih perlu diperkuat tercermin dari kecenderungan sebagian wajib pajak tetap memilih datang langsung ke kantor Samsat. Pembagian kewenangan pengawasan antara Samsat daerah (pemantauan jumlah pengguna) dan pusat (pengawasan teknis sistem) menunjukkan bahwa Samsat Kota Bengkulu memiliki ruang kendali yang relatif terbatas dalam aspek ini.

Evaluasi

Evaluasi dianalisis melalui dua komponen: *output* (proses dan pencapaian layanan) dan *outcome* (respons pengguna). Dari sisi *output*, data realisasi pembayaran PKB roda dua melalui SIGNAL di seluruh Kantor Samsat Provinsi Bengkulu tahun 2025 menunjukkan bahwa Samsat Kota Bengkulu menempati posisi tertinggi dengan realisasi Rp85.250.000 dari 170 unit kendaraan, diikuti Samsat Rejang Lebong (Rp32.500.000, 65 unit) dan Samsat Bengkulu Utara (Rp30.200.000, 60 unit), dari total keseluruhan provinsi sebesar Rp276.400.000 dari 553 unit kendaraan. Posisi ini menegaskan bahwa Samsat Kota Bengkulu relatif

lebih unggul dibandingkan kantor Samsat lain di provinsi, meski secara absolut jumlah penggunaanya tetap kecil dibanding total wajib pajak terdaftar.

KN dan KR sama-sama mengaitkan rendahnya penggunaan dengan keterbatasan jangkauan sosialisasi media sosial dan kebiasaan masyarakat yang lebih terbiasa membayar langsung. PSN menambahkan bahwa evaluasi teknis dan pengembangan sistem lebih banyak menjadi kewenangan pusat, sementara Samsat daerah sebatas memantau jumlah pengguna mengonfirmasi pola pembagian kewenangan yang sama seperti pada aspek pengawasan.

Dari sisi *outcome*, respons pengguna cenderung positif. CA menilai proses pembayaran melalui SIGNAL "cukup mudah dan praktis... lebih cepat dan menghemat waktu", sementara SL menyatakan layanan "cukup membantu karena tidak perlu antri di Samsat", meskipun sesekali terkendala jaringan. Ringkasan temuan lapangan pada tahap ini mencakup: (1) sosialisasi telah dilakukan langsung dan melalui media sosial pada April 2026; (2) pengguna aktif umumnya sudah memahami cara penggunaan aplikasi; (3) *monitoring* dan evaluasi di tingkat Samsat Kota Bengkulu belum berjalan optimal, sebatas pemantauan jumlah pengguna; dan (4) kendala teknis seperti gangguan jaringan masih terjadi.

Dikaitkan dengan dimensi *responsiveness* dan *empathy* Hardiyansyah (2018) serta teori *e-government* Indrajit (2016), SIGNAL telah menunjukkan pergeseran positif dari layanan manual menuju digital yang lebih cepat dan praktis. Namun demikian, kesenjangan antara

evaluasi formal yang minim dan kebutuhan pendampingan masyarakat menandakan bahwa optimalisasi manfaat SIGNAL masih memerlukan penguatan pada sisi kelembagaan lokal, bukan semata mengandalkan pengelolaan sistem yang tersentralisasi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa: (1) sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun melalui media sosial seperti Instagram dan TikTok, namun belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat yang kurang aktif di media sosial; (2) pelaksanaan aplikasi telah berjalan sesuai prosedur resmi, mulai dari registrasi akun, verifikasi identitas, hingga pembayaran pajak dan penerbitan E-TBPKP, meskipun masih terkendala gangguan jaringan, lupa kata sandi, dan keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat; (3) pengawasan dilakukan melalui pemantauan jumlah pengguna di tingkat Samsat Kota Bengkulu, sementara pengawasan teknis sistem dikendalikan secara terpusat oleh pihak nasional; dan (4) evaluasi menunjukkan respons pengguna yang positif dari sisi kemudahan, kecepatan, dan efisiensi waktu, namun tingkat pemanfaatan aplikasi masih belum sebanding dengan total wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bengkulu, dan kegiatan monitoring-evaluasi formal di tingkat daerah masih terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Devano, S. and Rahayu, S. (2006) *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A. (2015) *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Idrus, M. (2009) *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Indrajit, R.E. (2016) *Electronic Government*. Yogyakarta: Preinexus.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Ilmu, J. et al. (2025) 'Implementasi Komunikasi dalam Pemanfaatan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sebagai Digitalisasi Pelayanan Publik di Samsat Padang', *Jurnal Ilmu Sosial*, 5(2), pp. 523–542.
- Korlantas Polri (2022) *Informasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL)*. Tersedia pada: <https://samsatdigital.id> (Diakses: 25 Juni 2026).
- Mardiasmo (2018) *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, R. (2021) *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

- Sedarmayanti (2018) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2012) *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2014) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sosial, J.I. et al. (2024) 'Analisis Efektivitas Penerapan Aplikasi SIGNAL Dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Motor Berbasis Digital di UPTD Samsat Padang', *Jurnal Ilmu Sosial*, 3(2), pp. 899-905.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suta, N. and Prayudi, M. (2025) 'Pengaruh Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Program Pemutihan Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Buleleng', *Jurnal Akuntansi Profesi*, 16, pp. 469-479. Available at: <https://doi.org/10.23887/jap.v16i02.100211>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Winarno, B. (2012) *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.