

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Hayat. 2017. ***“Manajemen Pelayanan Publik”***. Depok : Rajawali Pers.

Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. ***“Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik”***;Bandung : Alfabeta.

Rakhmat. 2017. ***“Administrasi dan Akuntabilitas Publik”***. Yogyakarta : Andi.

Sinambela. 2008. ***“Reformasi Pelayanan Publik”***. Bandung : Bumi Aksara

Sugiyono. 2016. ***“Metode Penelitian Administrasi”***. Bandung : Alfabeta

Surjadi. 2009 .***“Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik”***. Bandung : PT Refika Aditama

Ahmad Badu. 2018. ***“Pelayanan Publik : Teori dan Praktik”***. Bandung : Manggu Makmur Tanjung Lestari

### E-Book :

Suwarno Yogi. 2008. ***“Inovasi di Sektor Publik”***. Jakarta : STIA LAN

### Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik



**Skripsi, Proposal, Jurnal :**

Ashari, Vita. 2017. ***“Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar).*** Makassar

Choirunnisak. 2017. ***“Inovasi Sistem Quick Response (SIQUPON) Di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan”.*** Semarang

Erawati, Dayang. 2015 ***“Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”.*** eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (3) 2015: 1472 – 1486. UNMUL

MPU. 2017. ***“ Sistem Monitoring Pelaporan Data Transaksi Wajib Pajak Secara Online Menggunakan Tapping Box”.*** Tangerang.

Prasetyo, Marten. 2016. ***“Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)”.*** Semarang.

Purnawati, Gusti. Dkk. 2017. ***“Efektivitas Pelaksanaan Monitoring Pajak Daerah Berbasis Sistem Informasi Pada Industri Perhotelan Di Kabupaten Buleleng”.*** e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1(Vol: 8 No: 2 Tahun 2017). BALI

Rina. 2013. ***“Inovasi Pelayanan Publik Di Uptd Terminal Purabaya-Bungurasih Kota Surabaya”.*** Surabaya : Universitas Airlangga Vol. 1



Internet :

<http://bkd.jogjapro.go.id>. Diakses 10 Mei 2018

*L*

*A*

*M*

*P*

*9*

*R*

*A*

*N*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Nafira Mutiara Iris  
Tempat, Tanggal Lahir: Semarang, 19 Agustus 1997  
Alamat : JL. Perintis Kemerdekaan IV No. 1B  
Nomor Handphone : 082189843240

### DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Taufik Heri Ariawan, S.E  
Nama Ibu : Endang Herwati, S.E  
Pekerjaan Ayah : PT. Wijaya Karya (WIKA) BUMN  
Pekerjaan Ibu : Karyawan Swasta

### RIWAYAT PENDIDIKAN

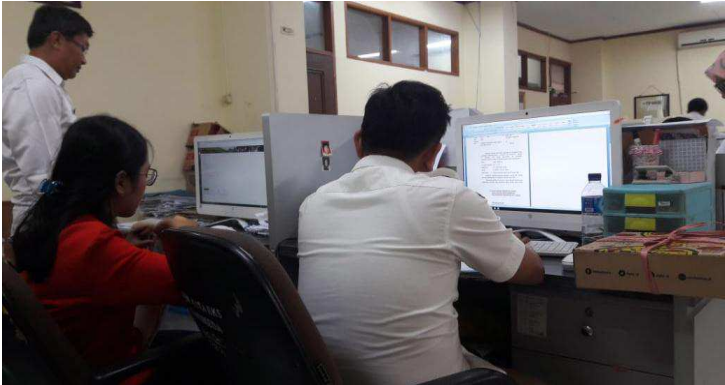
2003 – 2009 : SD Nasima Semarang  
2009 – 2012 : SMP Islam AL Fajar Bekasi  
2012 – 2015 : SMA Negeri 11 Bekasi  
2015 : Universitas Hasanuddin FISIP Departemen Ilmu Administrasi

### PENGALAMAN ORGANISASI

- Anggota Humanis Fisip Unhas
- Anggota Departemen Minat dan Bakat HUMANIS FISIP UNHAS Periode 2017-2018
- Anggota Biro Aset dan Acessoris Sospol Dance Club (SODEC) FISIP UNHAS Periode 2016-2018
- Anggota UKM Seni Tari Unhas



DOKUMENTASI







Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN

---

**KUESIONER PENELITIAN**  
**INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN METODE *TAPPING BOX***  
**PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI**  
**TAHUN 2019**

Kepada Yth

Bapak/Ibu /Sdr/i

Di tempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pertanyaan dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Daftar pertanyaan ini dibuat untuk memperoleh data dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program sarjana, jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, dengan judul “Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode *Tapping Box* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi
3. Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.
4. Oleh karena itu peneliti ingin semata-mata hanya untuk kepentingan akademik, untuk menemukan kebenaran yang ilmiah, maka kami menjamin seluruh jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan terjaga kerahasiaannya sesuai kode etik penelitian.
5. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuesioner ini kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Nafira Mutiara Iris







## KUESIONER PENELITIAN

### A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.
2. Jawaban Anda berikan tidak berpengaruh pada kedudukan Anda. Untuk itu dimohon untuk memberikan jawaban yang objektif yang sesuai dengan kenyataan di lapangan.

### B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Umur :

### C. PERTANYAAN

Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
<b>A. Relative Advantage</b>					
1. Menggunakan <i>Tapping Box</i> memberi kontrol lebih besar atas penerimaan pajak daerah					
2. Menggunakan <i>Tapping Box</i> memungkinkan untuk melakukan pelaporan pajak daerah dengan lebih cepat					
3. <i>Tapping Box</i> dapat Meningkatkan efektivitas dalam melakukan pelaporan pajak daerah					
<i>Tapping Box</i> memberikan manfaat bagi wajib pajak					
penda dapat mengontrol penerimaan pajak dengan menggunakan <i>Tapping Box</i>					



<b>B. Compatibility</b>					
1. <i>Tapping Box</i> sesuai dengan aturan dan tata cara pengelolaan pajak daerah					
2. <i>Tapping Box</i> sepenuhnya kompatibel dengan penerimaan pajak daerah					
3. Bagaimana perilaku wajib pajak dalam penerapan <i>Tapping Box</i>					
<b>C. Complexity</b>					
1. <i>Tapping Box</i> cara mudah digunakan untuk wajib pajak					
2. Adanya <i>Tapping Box</i> pelaporan pajak menjadi lebih baik					
<b>D. Triability</b>					
1. <i>Tapping Box</i> mudah diakses dengan baik					
2. Bagaimana menurut anda kualitas <i>tapping Box</i> saat ini					
<b>E. Observability</b>					
1. Inovasi <i>tapping box</i> sudah mempunyai sop yang jelas					
2. <i>Tapping Box</i> memudahkan Bapenda untuk mengetahui penerimaan pajak yang terdapat pada hotel/restoran/parkir maupun tempat hiburan					
3. Seberapa baik maintenance terhadap <i>Tapping Box</i> yang dilakukan oleh petugas					





PEMERINTAH KOTA BEKASI  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Ir. H. Juanda No. 100 Margahayu Bekasi Telp/Fax. (021) 22102950 / 22102950  
Website : <http://dpmptsp.bekasikota.go.id> e-mail : [opd.dpmptsp@bekasikota.go.id](mailto:opd.dpmptsp@bekasikota.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070.1/77 /DPMPTSP.Set

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi**

Berdasarkan surat : Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
Nomor : 11179/UN4.8.1/PL.00.00/2018  
Tanggal : 21 Desember 2018  
Menerangkan bahwa :

a.	Nama / NPM	: NAFIRA MUTIARA IRIS / E211 15 515
b.	Pekerjaan	: Mahasiswi
c.	Alamat	: Jl. Sahabat I Pondok Lestari
d.	Peserta	: 1 (satu) orang
e.	Maksud	: Penelitian dan permohonan data
f.	Keperluan	: Melakukan observasi dan wawancara sebagai bahan menyusun skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Pajak Daerah dengan Metode Tapping Box pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi"
g.	Lokasi	: Kota Bekasi
h.	Lembaga/ Instansi yang dituju	: Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi

2. Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang diperlukan.  
3. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Surat keterangan ini berlaku sampai dengan 8 April 2019 (Hasil penelitian dilaporkan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi).

Bekasi, 09 Januari 2019



**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
SEKRETARIS,**

**LINTONG DIANTO PUTRA A.P.,S.H.,M.Si**

Pembina Tk. I

NIP. 19740829 199601 1 001

Tembusan :

- Yth. 1. Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;  
2. Sdri. Nafira Mutiara Iris.





**PEMERINTAH KOTA BEKASI**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
Jl. Ir. H. Juanda No. 100 Bekasi Telp. (021) 88397963, Fax. (021) 88397965

Bekasi, 29 Januari 2018

Nomor	: 973/ 01 - P3D	Kepada	
Sifat	: Biasa	Yth	: Wajib Pajak
Lampiran	: -		Terpasang Tapping Box
Hal	: Penelitian/Kepustakaan dalam Rangka Penyusunan Skripsi.	di -	BEKASI

Berkenaan dengan surat Dekan Teknologi dan Pendidikan Tinggi Universitas Hasannudin Nomor 11179/UN4.8.1/PL.00.00/2018 tanggal 21 Desember 2018 perihal permohonan izin melakukan penelitian/wawancara dalam rangka penyusunan skripsi atas nama :

Nama : Nafira Mutiara Iris

No. Pokok Identitas : E211 15 515

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Alamat : Jl. Sahabat I Pondok Lestari

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pajak Daerah dengan Metode Tapping Box pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi

Keperluan : Penelitian/kuisisioner/wawancara perihal alat Tapping Box yang dipasang pada Kas Register/Komputer Wajib Pajak.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon bantuan saudara untuk memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan judul Skripsi.

**A.n KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
**KEPALA BIDANG PERENCANAAN DAN**  
**PENGEMBANGAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**



**KORI ALTEA, AP, M.Si**

NIP. 197403021993122001

Tembusan :

Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Fisip Universitas Hasanuddin;





PEMERINTAH KOTA BEKASI  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ir. H. Juanda No. 100 Telp. : (021) 88397963, 88397964  
**BEKASI**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 800/ 43 /Bapenda.Set

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dra. EC. SUMINAH, M.M**  
NIP : 19661218 199803 2 001  
Pangkat / Golongan : Pembina / IV a  
Jabatan : Kasubag Umum dan Kepegawaian

Menerangkan bahwa :

Nama : **NAFIRA MUTIARA IRIS**  
NIM : E21115515

Telah selesai melakukan riset di Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi sejak tanggal 14 Januari 2019 sampai dengan 06 Februari 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Bekasi  
pada tanggal 07 Februari 2019

**KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN,**



**Dra. EC. SUMINAH, M.M.**  
Pembina / IV a  
NIP. 19661218 199803 2 001

