

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Septini Winarsih & Ratminto.2005.“*Manajemen Pelayanan*”.Pustaka Pelajar:Yogyakarta
- Azmiati. 2008. *Sistem Pelayanan Terpadu Terhadap Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat*. Skripsi Universitas Medan Area.
- Ibrahim, Amin. 2008. “*Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*”.CV Mandar Maju:Bandung
- Mardiasmo.2002.“*Perpajakan Edisi Revisi tahun 2002*”.Andi Yogyakarta:Yogyakarta
- Miles, M, B dan Humberman, A M.1992.*Analisis Kualitatif*. Penerjemah Tjeptjep Rohendi. Jakarta.
- Moenir, HAS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, J, L.2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Nominasi Pemenang dan Pemenang Lomba Karya Tulis Perpajakan.2005.“*Dengan Pajak Kita Wujudkan Kemandirian Bangsa*”.Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan – Republik Indonesia:Jakarta
- Nawawis, Nawis.2010.”*Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”: Serang Banten
- Riduwan.2007.*Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*.Alfabeta:Bandung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta:Bandung
- Sugiono.2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Rineka Cipta. Jakarta
- Waluyo dan Wirawan B Ilyas.2002.“*Perpajakan Indonesia Buku 1*”.Salemba Empat:Jakarta

Sumber lain :

<http://budi-hadinata.blogspot.com/2012/04/tarif-pajak-penghasilan-terbaru-dan.html>

http://Undang-Undang_Republik_Indonesia_Nomor_25_Tahun_2009.htm
<http://tentang.pelayanan.publik.htm>

<http://keuanganism.com/article/perpajakan/tarif-penghasilan-tidak-kena-pajak-ptkp-taShun-2013/>

<http://solusibijak.com/kriteria-wajib-pajak-yang-tidak-wajib-lapor-spt#sthash.qH3BZWlo.dpuf>

<http://www.solusibijak.com/rahasia-terhindar-sanksi-pajak-wp-op#sthash.5ZYIaGnJ.dpuf>

<http://penelitihukum.org/tag/definisi-pelayanan-terpadu-satu-pintu/>

http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2013/10/pustaka_unpad_one_stop_service.pdf

<http://muji-gunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto/>

<http://makalainset.blogspot.com/2013/10/pelayanan-publik.html>

DRAF WAWANCARA

“MODEL PELAYANAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT”

Informan I I

Nama : Patar Salomo Hasibuan

Jabatan : Account Representative

Lama Bekerja : 13 Tahun

1. Apakah KPP Pratama Medan Barat mensosialisasikan tentang pajak penghasilan ? bagaimana cara KPP Pratama dalam mensosialisasikan dan model apa yang digunakan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak ?
2. Kebijakan yang dibuat oleh KPP Pratama Medan Barat jika ada masyarakat sudah memiliki NPWP namun tidak membayar pajak penghasilan dan bagaimana jika Wajib Pajak belum memiliki NPWP ?
3. Apa saja hambatan KPP Pratama Medan Barat dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat ?
4. Apakah para pegawai diberikan pelatihan tentang melakukan pelayanan atau tentang perpajakan ?
5. Apakah semua pegawai menguasai peralatan yang ada ?
6. Sanksi apa dilakukan KPP Pratama apabila ada pegawai yang melanggar peraturan yang ada ?
7. Apakah ada bagian khusus yang melayani pertanyaan dari wajib pajak jika ingin bertanya tentang pajak penghasilan ?

DRAF WAWANCARA

“MODEL PELAYANAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT”

Informan I

Nama : Ronny Purwanto

Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan

Lama Bekerja : 17 Tahun

1. Apakah KPP Pratama Medan Barat mensosialisasikan tentang pajak penghasilan ? bagaimana cara KPP Pratama dalam mensosialisasikan dan model apa yang digunakan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak ?
2. Kebijakan yang dibuat oleh KPP Pratama Medan Barat jika ada masyarakat sudah memiliki NPWP namun tidak membayar pajak penghasilan dan bagaimana jika Wajib Pajak belum memiliki NPWP ?
3. Apa saja hambatan KPP Pratama Medan Barat dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat ?
4. Apakah para pegawai diberikan pelatihan tentang melakukan pelayanan atau tentang perpajakan ?
5. Apakah semua pegawai menguasai peralatan yang ada ?
6. Sanksi apa dilakukan KPP Pratama apabila ada pegawai yang melanggar peraturan yang ada ?
7. Apakah ada bagian khusus yang melayani pertanyaan dari wajib pajak jika ingin bertanya tentang pajak penghasilan ?

Nama dan Jumlah Direksi KPP Pratama Medan Barat

1. Kepala KPP Pratama Medan Barat : Arvin Kris sandi
2. Kepala Sub. Bagian Umum : Muhammad Ali
Pelaksana Sub Bagian Umum
 1. Zulnaili
 2. Zulhemi
 3. Ganda Sitompul
 4. Dodi Irawan
 5. Anis Zamzam
 6. M. Imam Sultoni
 7. Suretno Samuel
 8. Megawati
3. Kepala Seksi Pelayanan : Ronny Purwanto
Pelaksana Seksi Pelayanan
 1. Armen
 2. Karunia Krisman Gulo
 3. Rusty Meyer
 4. Nurhadian Sari Simarmata
 5. Evy Ramadani
 6. Isnul A. Siregar
 7. Zulaini Awila
 8. Gading .
 9. Nurdiana Tanjung
 10. Amhar

4. Kepala Seksi Waskon I : Toga Manik
Account Representative
1. Dwi Wahyu Indri Yono
2. Nicko Arditya Candra
3. Lenny H.Sianipar
4. Darliana
5. Kepala Seksi Waskon II : Erwin Sianipar
Account Representative Waskon II
1. Dedi Rusli
2. Hery Irwansyah
3. Juliana Situmorang
4. Boras Silaban
5. Cici Nurul Rochimi
6. Kepala Seksi Waskon III : Hendry Jonathan S
Account Representative Waskon III
1. Dearman T. Saragih
2. Nuryantimala
3. Taufik Akbar Tanjung
4. Wendra Fatawa
5. Citra Jismanto Sinaga
7. Kepala Seksi Waskon IV : Ilmiantio Himawan
Account Representative IV
1. Patar Salomo Hsb
2. Gracia Tindo
3. Tri Jaya
4. R. Prayugo Lesmono Utomo
5. Budi Zuliadi

8. Kepala Seksi Ekstensifikasi : Emma Marlina
Pelaksana Seksi Ekstensifikasi
1. Adi Syahrial
 2. Fretro A. Gultom
 3. Herry Belfrida
 4. Irwansyah
9. Kepala Seksi Penagihan : Eka Nugraha Widyanto
Pelaksana Seksi Penagihan
1. Jonathan Sitompul
 2. Hendra Surbakti
 3. S Prianoto
 4. Dona Irfan
10. Kepala Seksi PDI : Timur Sembiring
Pelaksana Seksi PDI
1. Rahman Jamal
 2. Agus Putra M.S
 3. Mukmin
 4. Nurul Khadijah
 5. Rika Mayasari
 6. Johanna Gultom
11. Pelaksana Seksi Pemeriksaan : Hamonongan Sihite
1. Juliana
 2. Taufik Purba
 3. Sani Simatupang

12. Bagian Fungsional Pemeriksa Pajak : 1. Singal Tagor Limbong
2. Suot Robison Edward
3. Bangun Saut
4. Jamil
5. Erwin Syahputra
6. Kawas Tarigan
7. Charles Pane
8. Fauzi Iskandar





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA I

GEDUNG KEUANGAN NEGARA LANTAI IV, JALAN DIPONEGORO NO.30A, MEDAN 20152 KOTAK POS 1278
TELEPON (061) 4538833; FAKSIMILE (061) 4538340; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S-997 /WPJ.01/BD.05/2013
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset

24 September 2013

Yth. Dekan FISIP Ekonomi Universitas Medan Area
Jalan Kolam No. 1, Medan Estate
Medan 20233

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 1118/F.5/I.2.b/2013 tanggal 13 September 2013 perihal Pengambilan Data, atas :

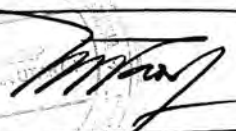
Nama / NPM : Restu Purnama Sari / 098520018

dengan ini Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuesioner/penelitian dan atau riset pada KPP Pratama Medan Barat, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitian, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut : perpustakaan@pajak.go.id cc: p2humas.sumut1@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor,
Kepala Bidang P2Humas


Marslinus Simbolon
NIP. 060054579



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT**

Jl. Asrama No.7 A Medan Sumatera Indonesia
Telepon (061) 8467967, 8454509,8452275 Faksimili (061) 8467439
LAYANAN PENGADUAN (021) 500200, www.Pajak.go.id
SUMATERA UTARA 20123

SURAT KETERANGAN

Nomor : KET- 38 /WPJ.01/KP.0201/2013

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat menerangkan bahwa :

Nama : Restu Purnama Sari
N P M : 098520018
Jurusan : Administrasi Negara
Universitas : Universitas Medan Area

Telah selesai melakukan Pengambilan Data / Riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat dengan judul “ **Model Pelayanan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat** “ untuk memenuhi salah satu syarat tugas perkuliahan.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 04 Oktober 2013

a.n. Kepala Kantor
Kepala Sub Bagian Umum



Muhamad Ali, S.S.T, Ak, M.B.A.
NIP. 198003252001121001

Kp.:KP.0201/KP.0201