

## ANALISIS PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI DATA DAN PROSEDUR PEMUNGUTAN PBB DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK DI KOTA SERANG

Dini Martinda Lestari<sup>1</sup>, Sari Putri Pertiwi<sup>2</sup>, Eka Ratna Sulistiowaty<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Bina Bangsa

Email : [dmartinda77@gmail.com](mailto:dmartinda77@gmail.com), [puput.sariputripertiwi@gmail.com](mailto:puput.sariputripertiwi@gmail.com),  
[ekaratna271@gmail.com](mailto:ekaratna271@gmail.com)

### ABSTRAK

Sumber pendapatan Negara bisa dari beberapa sumber salah satunya berasal dari pajak, pajak dibagi menjadi dua yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pendapatan daerah biasanya diperoleh dari pajak, salah satu pendapatan yang berpengaruh yaitu pajak bumi dan bangunan, yang hak pemungutannya diserahkan langsung kepada pemerintah kota/kabupaten. Namun dalam proses pendataan serta pemungutannya masih terdapat beberapa kesalahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem administrasi data dan prosedur pemungutan pbb dalam peningkatan kualitas pelayan pajak di Kota Serang

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara secara langsung kepada pihak instansi, selanjutnya dilakukan analisis atas penerapan sistem administrasi data dan prosedur pemungutan pbb dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak di Kota Serang dengan beberapa sumber data dan peraturan yang berlaku.

Sistem administrasi data yang digunakan oleh pemerintah Kota Serang yaitu aplikasi SISMIOP, sistem ini sudah diterapkan atau digunakan dalam proses pendataan dan pencetakan masal pbb di kota serang sejak tahun 2013, prosedur pemungutan pbb di kota serang memberlakukan proses pemungutan diserahkan langsung kepada kepala kelurahan dan petugas pajak yang berada di kelurahan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sistem pendataan dan prosedur pemungutan pbb di Kota Serang masih kurang maksimal dikarenakan masih banyak kesalahan data dan kurangnya koordinasi dalam proses pemungutan.

**Kata Kunci:** Sistem Administrasi Data, Prosedur Pemungutan, Kualitas Pelayanan Pajak

### ABSTRACT

*The source of state revenue can be from several sources, one of which comes from taxes, taxes are divided into two, namely Central Taxes and Regional Taxes. Regional revenues are usually obtained from taxes, one of the influential revenues is the land and building tax, whose collection rights are handed over directly to the city/regency government. However, in the process of data collection and collection, there are still some errors. This study aims to determine how the application of the data administration system and UN collection procedures in improving the quality of tax servants in Serang City. The research method used is qualitative research method. This research was conducted by direct interviews with the agency, then an analysis was carried out on the application of the data administration system and UN collection procedures in improving the quality of tax services in Serang City with several data sources and applicable regulations. The data administration system used by the Serang City government is the SISMIOP application, this system has been implemented or used in the process of UN data collection and mass printing in Serang City since 2013, the UN collection procedure in Serang City applies the collection process to be handed over directly to the head of the village and tax officers in the kelurahan. The conclusion of this study is that the UN data collection system and voting procedures in Serang City are still not optimal because there are still many data errors and lack of coordination in the collection process.*

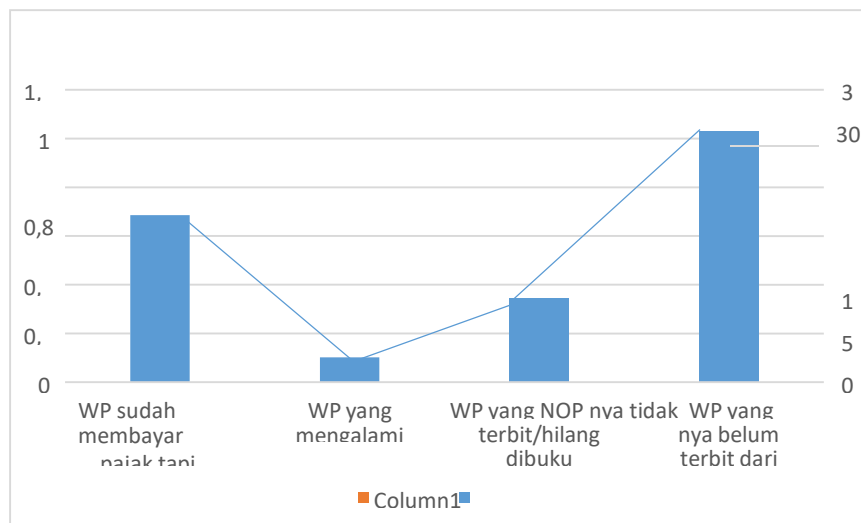
**Keywords:** Data Administration System, Collection Procedure, Quality of Tax Service

## PENDAHULUAN

Pembiayaan pembangunan suatu Negara bersumber dari pendapatan Negara yang dicatatkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, disebutkan bahwa pendapatan Negara adalah semua penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak serta penerimaan hibah dari dalam dan luar negeri. Adapun Undang-undang Pasal 1 ayat 11 Undang-undang nomor 17 tahun 2003 menyebutkan bahwa penerimaan daerah adalah uang yang masuk ke kas daerah dan pasal 10 ayat 2 huruf C memberikan kewenangan kepada daerah yang telah ditetapkan dengan peraturan Daerah. Jenis pemungutan pendapatan daerah antara lain Pajak Daerah, Retribusi, dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan. Salah satu jenis pajak yang potensial untuk dikelola sebagai sumber pendapatan daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang (UU) No. 28 Tahun 2009 Tentang pajak dan Retribusi Daerah yang menjelaskan bahwa Pemerintah Kabupaten atau Pemerintah Kota memiliki wewenang dalam melakukan pemungutan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di sektor Perdesaan dan Perkotaan. PBB merupakan pajak yang potensial, karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada diwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan wajib pajak PBB lebih besar dibanding pajak- pajak lainnya. Di provinsi Banten khususnya di Kota Serang kualitas pelayanan pajak masih banyak kekurangan, masih terdapat berbagai permasalahan di dalamnya, salah satunya yaitu kesalahan data yang membuat wajib pajak merasa dirugikan.

Pengolahan data yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah atau BAPENDA Kota Serang juga menjadi salah satu faktor penting untuk pengolahan data dan proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan.

Berikut data rekapitulasi hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak



Sejalan dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 28 tahun 2009, dimana pemungutan PBB-P2 dialihkan ke daerah maka aplikasi SISMIOP juga digunakan di daerah karena aplikasi ini mengintegrasikan seluruh pelaksanaan kegiatan PBB. Di Kota Serang penerapan SISMIOP dan pelaksanaan pemungutan PBB-P2 telah dilakukan pada tahun 2013 dan pengoperasian aplikasi SISMIOP di dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Serang. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan Kepala Sub Bidang PBB-P2 ibu Jahniar Rachmawati Azhari, S.Sos. ( 09 Juni 2023, di BAPENDA Kota Serang). Pengoperasian SISMIOP di Bapenda Kota Serang membantu segala kegiatan terkait PBB-P2 salah satu manfaat yang sangat membantu dari aplikasi tersebut adalah pencetakan massal SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang). Prosedur pemungutan yang dilakukan oleh pemerintah masih kurang maksimal sehingga masih ada warga atau wajib pajak yang menunggak dan enggan membayar pajak tersebut. Minimnya pengetahuan dan kurangnya sosialisai yang dilakukan pemerintah sehingga masih banyak prosedur pemungutan yang kurang maksimal sehingga membuat presentase perolehan pajak masih kurang maksimal dilansir dari PPID Kota Serang Walikota Serang Bapak H. Syafrudin, S.Sos, M.Si karena realisasi PBB pada tahun 2022 pada golongan buku ketetapan 1,2,3 yang merupakan tanggung jawab camat dan lurah dirasa masih kurang optimal yaitu sebesar 5,7 miliar atau 47 persen dari pokok ketetapan sebesar 12 miliar. Permasalahan yang sering terjadi dimasyarakat sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga bisa menurunnya presentase penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang akan berpengaruh terhadap

pendapatan daerah. Berikut ini data realisasi penerimaan pajak selama 5 tahun di Badan Pendapatan Daerah Kota Serang.

**Tabel 1.1 Rekapitulasi data Realisasi PBB-P2 Kota Serang Tahun 2018- 2022**

**REKAPITULASI DATA REALISASI PBB-P2 KOTA SERANG**

NO	TAHUN	POKOK KETETAPAN	JMLH SPPT	TARGET		REALISASI
				MURNI	PERUBAHAN	
1	2018	28.020.095.80 1	236.638	22.900.000.00 0	-	20.247.331.93 1
2	2019	27.808.056.63 3	240.446	23.265.500.00 0	21.000.000.00 0	21.546.889.39 1
3	2020	37.918.155.32 1	246.863	28.500.000.00 0	20.262.500.00 0	22.729.382.62 4
4	2021	37.613.947.46 2	251.780	26.650.000.00 0	23.000.000.00 0	24.403.043.06 5
5	2022	36.497.000.07 5	209.074	36.500.000.00 0	-	36.781.046.33 8

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Serang*

Dilihat dari tabel diatas bahwa setiap tahun pemerintah Kota Serang selalu mencapai target walaupun ada mengalami perubahan target tetapi pemerintah Kota Serang bisa melalui dengan target realisasi yang lebih tiap tahunnya.

### **Kajian Teoritik Studi Kasus**

Studi kasus merupakan jenis pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan. Susilo Rahardjo & Gudnanto pada tahun 2010 juga menjelaskan bahwa studi kasus merupakan suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integrative dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang dihadapinya dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik.

Dalam penelitian ini dalam mendapatkan informasi peneliti melakukan wawancara kepada informan untuk mendapatkan informasi mengenai Pajak bumi dan bangunan. Peneliti pun melakukan observasi lapangan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi mengenai pajak bumi dan bangunan sehingga dapat diperoleh inti dari permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat atau wajib pajak.

### **Pajak**

Menurut Prof Dr. P.J.A. Andrian Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) Dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Mardiasmo jenis pajak dibagi menjadi tiga yaitu menurut golongan, menurut sifat dan menurut lembaga pemungut. Pajak bumi dan bangunan masuk ke dalam jenis pajak menurut lembaga pemungut yaitu pajak daerah.

### **Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak atas Bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan.

### **Kualitas Pelayanan Pajak PBB**

Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap presentase perolehan pajak di Kota Serang, oleh sebab itu kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu hal penting bagi petugas pajak untuk menarik perhatian wajib pajak atau warga agar merasa nyaman dan rajin dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk mengukur kualitas jasa pelayanan sedikitnya terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan, untuk mengukur kualitas dari jasa pelayanan, dalam pelayanan prima perpajakan (Boediono, 2003: 114), Tangibles atau bukti langsung, Reliability atau kehandalan, Responsiveness Assurance atau jaminan, Empathy atau

empati.

### **Sistem Administrasi Data**

Data adalah sekumpulan komponen utama yang berisikan fakta yang menjadi penghubung antara mesin (Komputer/Laptop) dengan manusia dan diolah kembali sehingga berisi informasi yang dapat disampaikan kepada khalayak umum. System data administrasi yang digunakan dalam Pajak Bumi dan Bangunan adalah aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak atau yang disingkat dengan SISMIOP, yang merupakan ujung tombak pada Pajak Bumi dan Bangunan. Dalam pengolahan data Pajak bumi dan bangunan ada dua sistem yang biasa digunakan yaitu SISMIOP dan basis data SIG PBB.

### **Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan**

Adapun sistem pemungutan perpajakan yang sering kita temui dikalangan masyarakat dalam membayar pajak. Sistem perpajakan dapat disebut sebagai metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas Negara, sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo, yaitu Official assesment system, Self assesment system, With holding System.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang memberikan gambaran mengenai penjelasan penerapan sistem administrasi data dan prosedur pemungutan PBB dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak di Kota Serang. Dalam gambaran tersebut peneliti mengamati aspek-aspek yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang menunjang penyusunan laporan penelitian untuk dianalisis.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Sistem Administrasi Data Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Serang.**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Serang Ibu Jahniar Rachmawati Azhari, S.Sos menjelaskan bahwa penerapan sistem administrasi data yang digunakan dalam

pencatatan pajak bumi dan bangunan di Kota Serang menggunakan sistem data SISMIOP. Menurut pengakuan dari BAPENDA masih banyak komplain dari masyarakat mengenai Pajak Bumi dan Bangunan, namun sampai sekarang belum ada solusi yang efektif untuk permasalahan tersebut. Salah satu permasalahan yang terjadi yaitu dari sistem administrasi data, dilapangan banyak ditemukan permasalahan mengenai PBB ini, diantaranya yaitu permasalahan terjadinya double SPPT, Wajib pajak sudah membayar tagihan PBB namun ternyata ketika penerbitan SPPT tahun berikutnya masuk ke dalam tunggakan, kejadian ini dirasakan bukan hanya satu atau dua warga tapi hampir tiap Kelurahan mengalami permasalahan seperti ini, solusi yang dilakukan dari BAPENDA yaitu wajib pajak melaporkan ke kantor BAPENDA lalu meminta surat formulir INJECT dengan menyertakan dokumen persyaratan lainnya yaitu Surat Tanda Terima Setoran (STTS), Kartu Keluarga, dan KTP, namun untuk penghapusan tunggakan tersebut baru bisa terlihat tahun depan, menurut peneliti cara ini kurang efektif karena banyak warga yang kurang paham mengenai PBB.

#### **Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Serang**

Dalam proses pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kota Serang masih kurang maksimal, hal ini dikarenakan dari pemerintah khususnya Badan Pendapatan Daerah menyerahkan langsung proses pemungutan tersebut kepada Kepala Kelurahan yang ada di Kota Serang, sehingga proses pemungutan kurang maksimal dan kurangnya kendaraan mobil PEPELING (Pelayanan Pembayaran Pajak Keliling) yang berjadwal hanya di tempat yang ditentukan, biasanya berpusat di kantor Kecamatan, dan untuk petugas pajak yang berada di kelurahan jika ingin mobil PEPELING berada di lingkungan kelurahan maka harus melakukan pengajuan dengan mengirimkan surat kepada BAPENDA setelah itu pihak BAPENDA akan menghubungi dan membuat jadwal, namun prosesnya cukup lama sehingga petugas pajak di kelurahan harus memutar strategi agar wajib pajak bisa membayar pajak tanpa harus pergi dan mengeluh mengantri di bank.

#### **Pembahasan Temuan**

##### **Penerapan Sistem Administrasi Data Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)**

Pemerintah Kota Serang diharapkan lebih fokus untuk melakukan evaluasi terhadap sistem SISMIOP yang digunakan dalam proses pemungutan dan penginputan data PBB-P2 sehingga

aplikasi ini selalu termonitoring dengan baik dan melihat apakah tiap tahun terdapat kesalahan yang dapat merugikan, sehingga peningkatan dalam sistem data ini bisa selalu melakukan pembaharuan, sehingga sistem yang digunakan bisa lebih baik tiap tahunnya. Kesalahan di lapangan yaitu wajib pajak sudah membayar pajak namun ternyata tahun berikutnya pajak tersebut masuk ke dalam tunggakan. BAPENDA Kota Serang memberi solusi dengan mengajukan permohonan surat inject, permohonan ini dilengkapi dengan syarat-syarat membawa kelengkapan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) tahun yang masuk ke dalam tunggakan, Fotocopy Kartu keluarga, dan Fotocopy KTP, lalu diarahkan terlebih dahulu mengisi formulir inject tersebut, setelah itu memberikan semua persyaratan kepada pihak BAPENDA. Namun proses penghapusan ini cukup memakan waktu yang lama, sebelum melakukan penghapusan pihak BAPENDA akan melakukan pengecekan terlebih dahulu melalui sistem apakah kesalahan ini berada pada sistem atau berada pada Bank tempat pembayaran pajak dilakukan. Setelah melakukan pengecekan dan mengetahui permasalahannya pihak dari BAPENDA akan menghapus tunggakan tersebut namun penghapusan tunggakan tersebut baru bisa dilihat sudah hilang atau masih ada pada tahun terbit SPPT berikutnya, atau tahun depan.

### **Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2)**

Pemerintah Kota Serang dalam upaya pemungutan pajak PBB diserahkan langsung kepada tiap Kepala Kelurahan yang berada di Kota Serang, Walikota Serang selalu menghimbau kepada para lurah untuk selalu optimal dalam melakukan pemungutan pajak PBB diwilayahnya. Dan tiap tahun diadakan evaluasi pendapatan pajak PBB, perolehan tertinggi akan diberikan penghargaan dan hadiah sebagai bentuk apresiasi kepada Kepala Kelurahan agar tiap tahun bisa meningkatkan terus perolehan pajak diwilayahnya. Sedangkan untuk kepala kelurahan yang mendapatkan presentase terendah akan diberikan teguran dan dikenakan selendang hitam di depan para tamu yang menghadiri acara evaluasi PBB tersebut, dan akan lebih diperhatikan kembali agar tahun depan bisa meningkatkan presentase perolehan pajaknya. Adapun alur.

### **Prosedur Yang Baik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak**

Pelayanan yang baik berasal dari prosedur yang diterapkan sesuai dengan ketentuan. Dalam meningkatkan pelayanan pemerintah Kota Serang selalu melakukan evaluasi terhadap



pelayanan pajak. Walaupun masih ada beberapa prosedur yang belum diterapkan namun pemerintah Kota Serang selalu memonitor pelayanan khususnya di pajak PBB agar wajib pajak merasa puas dengan kinerja pemerintah Kota Serang. Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu pemerintah Kota Serang memberikan fasilitas pembayaran PBB melalui mobil PEPELING yang memudahkan masyarakat dalam membayar pajak, namun masih kurang maksimal dikarenakan fasilitas mobil PEPELING hanya ada satu unit untuk memberi pelayanan kepada 66 kelurahan. Adapun alur yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak sebagai berikut :

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Analisis Penerapan Sistem Administrasi Data PBB yang digunakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Serang Sebaiknya dilakukan pembaruan sistem agar tidak terjadi kesalahan data yang merugikan wajib pajak, pemerintah Kota Serang pun harus terus melakukan evaluasi terhadap sistem administrasi yang digunakan dalam pengolahan data PBB di Badan Pendapatan Daerah.

Badan Pendapatan Daerah Kota Serang Sebaiknya melakukan pendataan terhadap komplain yang dilakukan wajib pajak baik itu kesalahan sistem, bank maupun kesalahan lainnya yang merugikan wajib pajak, agar tiap tahun bisa dilihat presentase komplain yang dilakukan wajib pajak sehingga bisa menjadi acuan evaluasi tiap tahunnya untuk meningkatkan sistem yang lebih baik lagi, dan menemukan titik solusi terhadap permasalahan tersebut

Dalam proses pemungutan pajak PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Serang harus mengawal dan terjun langsung untuk mengetahui permasalahan apa saja yang terjadi dilapangan sehingga jika ada wajib pajak yang mengeluh bisa langsung teratasi dengan memberikan pengertian kepada wajib pajak tersebut.

Badan Pendapatan Daerah Kota Serang harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Pajak Bumi dan Bangunan, karena pajak PBB sangat berpengaruh besar terhadap Pendaptan Asli Daerah, sehingga realisasi tiap tahun terhadap PBB ini selalu mangalami peningkatan yang signifikan.

Permasalahan yang terjadi dilapangan yang dialami masyarakat terhadap Pajak Bumi dan Bangunan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak PBB, pola pikir dan tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap PBB masih minim sehingga masih banyak masyarakat yang enggan membayar pajak PBB, upaya yang harus dilakukan Pemerintah Kota Serang terutama Badan Pendapatan Daerah Kota Serang melakukan penyuluhan secara berkala terhadap wajib pajak, sehingga tidak adalagi wajib pajak yang minim pengetahuan terhadap Pajak Bumi dan Bangunan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrian Agus Trianto, *'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*(Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya).
- Albert Veresius Dian Sano, S.T, M.Kom *Beberapa Definisi Tentang Data, Informasi dan Sistem Informasi Menurut Para Ahli.*(Universitas Binus).
- Doni Sapriadi (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB.* Jurnal Akuntansi, Vol 1 No 1.
- Su'fatul Ulum Mutatun Afia, Cecep Wahyu Hoerudin (2020). *Evaluasi Sistem manajemen informasi objek pajak dalam pemungutan PBB-P2 Di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi.* Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan daerah. Vol 2 No 2.
- Banis Husaeni, Inovasi Pelayanan, Pembayaran PBB-P2 Telah Diterapkan, ASN Yang Mempunyai Objek Pajak PBB-P2 Di Kota Serang Untuk membayar Tepat Waktu, PPID Kota Serang diakses dari <https://ppid.serangkota.go.id/detailpost/inovasi-pelayanan-pembayaran-pbb-p-2-telah-di-terapkan-asn-yang-mempunyai-objek-pajak-pbb-p-2-di-kota-serang-untuk-membayar-tepat-waktu>. (10 Juni 2023)
- Biro Perencanaan, Administrasi Kerja sama Dan Hubungan Masyarakat (Universitas Negeri Padang). Konsep Dasar Dan Pengertian Sistem diakses dari <http://bpakhm.unp.ac.id/konsep-dasar-dan-pengertian-sistem/>. (26 Juni 2023)
- Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.
- Vanya Karunia Mulia Putri. (Kompas.com). 'Administrasi: Pengertian, Tujuan, ciri-ciri, fungsi, dan jenisnya' diakses dari <https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/18/154901669/administrasi-pengertian-tujuan-ciri-ciri-fungsi-dan-jenisnya>, (16 Juni 2023)
- Sekretariat Badan, (Kementrian Keuaangan Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan). 4 Pilar Pengelolaan PBB-P2 Oleh Pemerintah Kota Atau Kabupaten diakses dari <https://bppk.kemenkeu.go.id/sekretariat-badan/berita/4-pilar-pengelolaan-pbb-p2-oleh-pemerintah-kota-kabupaten-636827> (27 Juni 2023)
- Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 (5 Juni 2023)
- Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 (5 Juni 2023)
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 (20 Juni 2023)