

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, A. N., & Utomo, I. H. (2022). Efektivitas Program Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) di Dinas Sosial Kota Surakarta. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2(2), 254-269.
- Agustin, W. Y., & Nuryanah, S. (2024). Evaluasi Efektivitas Peran Jabatan Baru Fungsional Penyuluh Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Krisnadwipayana*, 11(1), 96-105.
- Agus, Dwi. (2024). Kejati-DJP DIY Sita Duit 12 Miliar Kasus Penggelapan Pajak. <https://www.detik.com/jogja/berita/d-7308110/kejati-djp-diy-sita-duit-rp-12-miliar-kasus-penggelapan-pajak>.
- Aji, W. K., Khosafiah, R. K., Jusikusuma, T. D., & Irawan, F. (2022). Penyelesaian Sengketa Pajak Atas Gugatan Dan Sanggahan: Suatu Perspektif Keadilan. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 80–88.
- Al Khoiry, L. H., dan Ning Rahayu (2020). Analisis Sidang Sengketa Pajak oleh Pengadilan pajak yang Dilaksanakan di Luar Daerah Jakarta Ditinjau dari Azas Ease of Administration. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, Vol 6, No 2, pp 288-296, 2020.
- Andri, M., Winarningsih, S., & Devano, S. (2021). Efektivitas pemeriksaan pajak di indonesia. *Balance: Jurnal akuntansi dan bisnis*, 6(1), 41-54.
- Ardin, Galih. (2023). Improving Effectiveness and Efficiency of Tax Objection Process: Lesson Learned from Japan. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 1-15.
- Basri, H., & Muhibbin, M. (2022). Kedudukan Pengadilan pajak dalam sistem peradilan di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Kenotariatan*, 6(4), 1442-1458.
- Bruggen, Alexander. (2015). An Empirical Investigation of the Relationship Between Workload and Performance. *Management Decision* Vol. 53 No. 10, 2015 pp. 2377-2389.
- Bwoga, H. (2006). Pemeriksaan Pajak yang (Hampir Selalu) Menimbulkan Kontroversi. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 1(2), 135-144.
- Coutinho, M. C. (2001). Adam Smith on public expenditure and taxation. *Nova Economia*, 11(2), 11-30.
- Cindy, C. (2023). Polemik Pemungutan Pajak di Indonesia. *Indonesia Journal of Business Law*, 2(1), 38-46.
- Creswell, J.W., & Creswell, J.D. (2018). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th Edition). Sage Publications.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). Undang-undang Nomor 7 tahun 202 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- Erwiningsih, W. (2021). Implementasi Penyelesaian Sengketa Pajak Pada Pengadilan pajak Indonesia. *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2), 248-262.
- Fata, H. I., Murti, G. T., Raharja, M. D., Al-Hakim, F. R., & Qatrunada, M. N. (2023). Submission and Settlement of Tax Disputes Through Objection, Appeal, and Judicial Review. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 6(2), 153-

156.

- Ferina, I. S., & Nurfitasari, W. (2015). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Pajak melalui Proses Keberatan di Kpp Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2012-2014. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 13(3), 377-396.
- Gotama, I. W. S., Widiati, I. A. P., & Seputra, I. P. G. (2020). Eksistensi Pengadilan pajak dalam penyelesaian sengketa pajak. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(3), 331-335.
- Hadi, H. R. (2017). Reformulation of Tax Dispute Resolution in Indonesia. *Journal of Law, Policy, and Globalization*, 61, 67-76.
- Hamdani, A., Edi, H., & Nessa, F. F. (2023). Upaya Penyelesaian Sengketa Pajak melalui Keberatan Pajak. *Amnesti: Jurnal Hukum*, 5(2), 191-206.
- Hanifah, P. A., & Putri, N. E. (2022). Efektivitas program SKPP daring dalam meningkatkan pengawasan partisipatif masyarakat di kota payakumbuh. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-14.
- Hasbiansyah, O. (2008). Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi. *Mediator*, 9(1), 163-180.
- Henry, K., Abduh, A., & Putri, S. S. (2020). Prinsip Pemungutan Pajak Ibnu Khaldun Dalam Perspektif Perpajakan Modern (Studi Prinsip Pemungutan Pajak Dalam Kitab Muqaddimah). *The Journal of Taxation*, 1(2).
- Hidayah, Khoirul. (2018). Indonesian Tax Dispute Resolution in Cooperative Paradigm Compared to United Kingdom and Australia. *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science* 175 (2018) 012203.
- Ispriyarso, Budi. Kelemahan lembaga keberatan pajak. *Administrative Law and Governance Journal* 2.2 (2019): 248-258.
- Iswara, Y., Darmawan, I., & Hedyanto, U. Y. K. S. (2018). Analisis Dan Perancangan Helpdesk Ticketing System Untuk Mengelola Tindak Perbaikan Perangkat Komputer Dan Jaringan Pda Pt. Len Industri (persero) Menggunakan Metodologi Pdca (plan-do-check-act). *eProceedings of Engineering*, 5(3).
- Juli, W., & Sariono, J. N. (2014). Hak dan Kewajiban Wajib pajak dalam Penyelesaian Sengketa Perpajakan di Pengadilan pajak. *Perspektif: Kajian Masalah Hukum dan Pembangunan*, 19(3), 190-200.
- Kartikowati, R. S. (2013). The technique of " Plan Do Check and Act" to Improve Trainee Teachers' Skills. *Asian Social Science*, 9(12), 268.
- Mamonto, S. I. P., Rachman, I., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu). *Governance*, 2(1).
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi
- Moldovan, Octavian, & Bucatariu, Gabriela. (2019). Effectiveness and efficiency of Administrative Appeal Procedures: Case Study on Tax Disputes in Romania. *Central European Public Administration Review (CEPAR)*, 17(2), 9-34.
- Muslih, M., & Pratama, M. D. (2022). Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan*, 1(1),

16-28.

- Natow, R. S. (2020). The use of triangulation in qualitative studies employing elite interviews. *Qualitative research*, 20(2), 160-173.
- Noviansyah, Sabela Gayo. (2023). The Use of Mediation as Alternative Tax Dispute Resolution. *International Journal of Research and Review Vol. 10 Issue: 1, January 2023*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.03/2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan.
- Putra, R. A., and Mispianiti. (2021). Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Penyelesaian Permohonan Keberatan di Kantor Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 20(1), 100.
- Qadri, R. A. (2021). Storytelling Case Study: How To Win A Tax Dispute Against Tax Authority?. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(2), 112-134.
- Rumadan, I. (2012). Eksistensi Pengadilan pajak dalam Sistem Peradilan di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 1(1), 35-62.
- Saputro, H., & Setiawan, B. (2021). Upaya Hukum Wajib pajak Terhadap Surat Keputusan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi. *Educoretax*, 1(1), 59-81.
- Scapens, R. W. (2004). Doing Case Study Research. In *The Real Life Guide to Accounting Research Elsevier BV*.
- Setiawan, D., A. (2021). Begini Strategi DJP Kurangi Kekalahan di Pengadilan pajak. Diunduh 25 April 2024. <https://news.ddtc.co.id/begini-strategi-djp-kurangi-kekalahan-di-pengadilan-pajak-29129>.
- Siahaan, R. R. P. (2012). The Study of Why the Taxpayer's Appeal Was Won in The Tax Court and The DGT's Efforts to Minimize It, 1, 152.
- Sitorus, R., Mulyaningrum, E. R., (2024). Effectiveness Of Objection Institutions in Resolving Tax Disputes. *Jurnal Meta-Yuridis* No. P-ISSN: 2614-2031 / NO. E-ISSN: 2621-6450.
- Sorongon, V. V. (2015). Proses Penyelesaian Permohonan Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi, Pengurangan Atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak Atau Surat Tagihan Pajak pada Kantor Wilayah DjP Suluttenggo Malut. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).
- Supriyadi, Setiawan, B., Bintang, R. M., (2019). Evaluasi Lembaga Keberatan Dalam Penyelesaian Sengketa Pajak Yang Adil di Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal Pajak Indonesia* Vol.2, No. 2, (2018), 6-19.
- Syawaliyah, N., & Wahyudin, D. (2021). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Layanan Penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection) Pada KPP Pratama Menteng Dua. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 55-64.
- Tang, B., Lin, D., Zhang, F., Yan, M., & Shao, A. (2021). The “Plan-Do-Check-Action” Plan Helps Improve the Quality of The “Standardized Training of Resident Physicians”: An Analysis Of The Results Of The First Pass Rate. *Frontiers in public health*, 8, 598774.
- Trisnawati, Yuli and Nuryanah, Siti. (2022). Evaluating The Effectiveness of Tax

- Objection Review in Indonesia's Tax Authority. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*: Vol. 19: Iss. 1, Article 4.
- Wahyudi, T., Ludigdo, U., dan Djahmuri, A. (2017). Sengketa Pajak dalam Perspektif Pemeriksa Pajak (Sebuah Studi Fenomenologi). *Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 3, September 2017, 181-204.
- Winarsih, E. (2023). Analisis Persepsi Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Pemungutan Pajak Penghasilan Pasal 21 Sesuai Teori Empat Pajak Maksimum. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 436-442.
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 22-30.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications, Design and Methods (Sixth Edition)*. California: SAGE Publications, Inc.
- Yolanita, R., and T. Yuniningsih. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 9 (2), 10.
- Wildan, Muhamad. (2024). Menurun, Tingkat Kemenangan DJP di Pengadilan pajak Hanya 41 Persen. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1801025/menurun-tingkat-kemenangan-djp-di-pengadilan-pajak-hanya-41-persen>.
- Zailani, Q. N. N., Sundram, V. P. K., Ibrahim, I., & Senathirajah, A. R. S. (2023). Plan-do-Check-Act Cycle: a Method to Improve Customer Satisfaction at a Municipal Council in Malaysia. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(4), 3.