

Penerapan Sistem Antrean di Loker Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada KPP Pratama Cileungsi di Era Borderless

Tika Arizona Febriani¹, Agung Setiawan²

¹Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Politeknik Negeri Padang

²Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka

¹tikaarizona13@gmail.co.id, ²050127472@ecampus.ut.ac.id

Abstract

Tax Offices (KPP) has a function to provide tax education and services. 1 January 2025, taxpayers can apply for tax services at all Tax Offices (borderless). Tax services will be felt well by Taxpayers if they are carried out with friendliness and competence without long queues. The purpose of writing this scientific paper is to analyze the implementation of the queue system at loket tempat pelayanan terpadu (Loket TPT) at KPP Pratama Cileungsi, how long Taxpayers wait to be served. The method used in this study is a quantitative method. Data was obtained through direct observation at KPP Pratama Cileungsi then an analysis was carried out using a multichannel-single phase queuing model. The results of the study showed that 2 facility lines consisting of Counter A (NPWP, PKP and Electronic Certificate) and Counter C (Helpdesk) at the TPT Counter with each counter having 2 service facilities were optimal both when conditions were quiet and busy. The busy queue conditions were known every Monday.

Keywords: Borderless, Multichannel single phase, Queuing system.

Abstrak

Salah satu fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah melakukan penyuluhan dan pelayanan perpajakan. Mulai tanggal 1 Januari 2025 Wajib Pajak dapat mengajukan layanan perpajakan di semua Kantor Pelayanan Pajak (borderless). Layanan perpajakan akan dirasakan baik oleh Wajib Pajak apabila dilakukan dengan keramahan dan kompeten tanpa antrean yang panjang. Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah menganalisa penerapan sistem antrean di loket tempat pelayanan terpadu (Loket TPT) pada KPP Pratama Cileungsi, berapa lama Wajib Pajak menunggu untuk dapat dilayani. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data diperoleh melalui observasi langsung di KPP Pratama Cileungsi kemudian dilakukan analisis menggunakan model antrean multichannel-single phase. Hasil penelitian diketahui 2 jalur fasilitas yang terdiri dari Loket A (NPWP, PKP dan Sertifikat Elektronik) dan Loket C (Helpdesk) di Loket TPT dengan masing-masing loket mempunyai 2 fasilitas layanan sudah optimal baik pada saat kondisi sepi maupun ramai. Kondisi antrean ramai diketahui setiap hari Senin.

Kata Kunci: borderless, multichannel single phase, sistem antrean.

© 2026 Jurnal Pustaka Aktiva

1. Pendahuluan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah satu organisasi besar yang dimiliki Kementerian Keuangan yang memiliki tugas menjaga penerimaan pajak. Target penerimaan negara tiap tahunnya semakin besar menjadi tantangan bagi DJP dengan memaksimalkan semua sumber daya yang dimiliki dalam mencapai target penerimaan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama sebagai Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki fungsi penyuluhan, pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan pajak.

Fungsi penyuluhan dan pelayanan di KPP merupakan tugas dari Seksi Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan

Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 184/PK.01/2020. Tugas Seksi Pelayanan mencakup analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam upaya memberikan layanan perpajakan yang berkualitas serta memastikan Wajib Pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya melalui kegiatan edukasi dan konsultasi perpajakan, manajemen registrasi perpajakan, penerimaan serta pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), penerimaan, tindak lanjut, dan penyelesaian permohonan, saran dan/atau pengaduan, serta surat lainnya dari Wajib Pajak, pemenuhan hak Wajib Pajak, dan penatausahaan serta penyimpanan dokumen perpajakan, serta pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum serta layanan perpajakan. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*) guna terciptanya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), mulai 1 Januari 2025 Wajib Pajak dapat mengajukan layanan perpajakan di semua KPP (*borderless*). Sebelumnya Wajib Pajak hanya dapat mengajukan layanan ke KPP terdaftar.

KPP Pratama Cileungsi merupakan kantor pajak dengan wilayah kerja di Kabupaten Bogor Jawa Barat meliputi 7 Kecamatan yaitu Citeureup, Klapanunggal, Cileungsi, Jonggol, Sukamakmur, Cariu dan Tanjungsari. KPP Pratama Cileungsi sendiri beralamatkan di Jalan Pemda No. 39, Tengah, Cibinong, Kab. Bogor. Dengan adanya layanan perpajakan yang dapat diajukan di KPP mana saja (*borderless*) akan menjadi tantangan bagi KPP Pratama Cileungsi dalam memberikan layanan terbaik tidak hanya Wajib Pajak yang terdaftar tetapi kepada setiap Wajib Pajak yang datang ke Loker TPT. Penelitian (Maxsi Ary, 2019), melakukan penelitian terkait “Analisis Model Sistem Antrean Pada Pelayanan Administrasi, Jurnal Tekno Insentif”. Dari hasil penelitian diketahui bahwa persoalan antrean merupakan hal yang paling mendasari dari antrean untuk bisa mendapatkan pelayanan. Persoalan antrean ini disebabkan oleh banyaknya yang datang atau pelanggan yang ingin dilayani sedangkan jumlah pelayan terbatas.

Solusi masalah penumpukkan Wajib Pajak di Loker TPT KPP Pratama Cileungsi adalah dengan menerapkan sistem antrean *multichannel-single phase*, dimana ada lebih dari satu fasilitas layanan dengan satu antrean. Sistem antrean *multichannel-single phase* bentuk pelayanan yang fleksibel

terkait waktu dengan banyaknya jalur fasilitas layanan. Ketika Wajib Pajak yang datang sebagian besar mengajukan layanan perpajakan terkait permohonan sedangkan sebagian yang lain mengajukan layanan perpajakan terkait pelaporan SPT, KPP Pratama Cileungsi dapat menambah fasilitas layanan perpajakan terkait pelaporan SPT. Penambahan fasilitas layanan akan membagi Wajib Pajak yang datang sesuai dengan kebutuhannya.

Teori Antrean merupakan pengetahuan mengenai garis tunggu (Heizer dan Render, 2014). Pengetahuan garis tunggu sering kita jumpai sehari-hari baik di fasilitas umum maupun di fasilitas perbelanjaan. Seseorang yang datang ke bank untuk membuka rekening ataupun datang ke tempat perbelanjaan harus antre untuk mendapatkan layanan. Pada saat antre nasabah yang belum mendapatkan pelayanan harus menunggu sebelum dapat dilayani oleh *teller* atau *costumer service*. Begitu juga untuk konsumen antre dan menunggu sebelum dilayani oleh kasir.

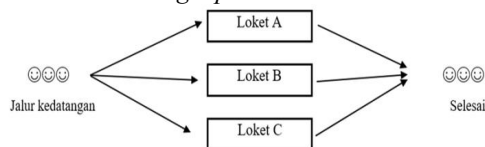
Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diberikan dengan cepat. Kegiatan menunggu dapat memberikan dampak negatif, memunculkan kecemasan karena waktu yang terbuang ketika menunggu dan tidak ada kepastian kapan akan menerima pelayanan. KPP memiliki tugas untuk memberikan pelayanan berkualitas dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*) guna terciptanya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Wajib Pajak yang menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan akan memberikan citra yang negatif bahwa layanan yang diterima lama, dan Wajib Pajak merasa direpotkan. Dengan kata lain, Wajib Pajak yang tidak puas dengan pelayanan yang diterima akan berkurang kemungkinannya untuk kembali pada masa mendatang atau jika mereka kembali, mereka pasti mengurangi frekuensinya dibanding di masa lalu (Davis dan Heineke, 1998). Sehingga akan menurunkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Wajib Pajak tidak perlu menunggu lama untuk dapat menerima pelayanan jika kapasitas pelayanan atau fasilitas layanan di KPP sesuai dengan jumlah Wajib Pajak yang datang mengajukan layanan. Penambahan fasilitas layanan akan mengurangi waktu menunggu dan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Dengan layanan perpajakan yang dapat diajukan di KPP mana saja (*borderless*) memungkinkan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP lain datang ke KPP

Pratama Cileungsi untuk mengajukan layanan baik permohonan maupun konsultasi. Untuk itu perlu diketahui apakah jumlah fasilitas layanan di Loker TPT KPP Pratama Cileungsi sudah sesuai dengan jumlah Wajib Pajak yang datang. Berdasarkan alasan tersebut maka karya ilmiah ini ditujukan untuk menganalisa penerapan sistem antrean Loker TPT pada KPP Pratama Cileungsi di Era Borderless.

2. Metode Penelitian

Loker TPT KPP Pratama Cileungsi terdiri dari terdiri dari 3 fasilitas layanan yaitu: 1) Loker A melayani NPWP, PKP dan Sertifikat Elektronik, 2) Loker B melayani SPT dan surat lain, 3) Loker C melayani *Helpdesk*. Sistem antrean yang di loker TPT KPP Pratama Cileungsi menggunakan sistem antrean *multichannel-single phase*. Sistem antrean *multichannel-single phase* merupakan sistem antrean yang memiliki banyak jalur antrean dengan hanya satu fase layanan. Berikut adalah sistem antrean *multichannel-single phase*:



Gambar 1: Sistem antrean *Multichannel-Single Phasse*
Data yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka yang dapat dihitung atau diukur secara matematis (Sugiyono 2020:18). Data kuantitatif pada karya ilmiah ini adalah data primer berupa data jumlah Wajib Pajak yang datang ke loker A dan loker C di loker TPT KPP Pratama Cileungsi untuk mengajukan permohonan, konsultasi dan layanan perpajakan selama 25 hari kerja yaitu pada tanggal 17 April sampai dengan 22 Mei 2025. Masing-masing loker A dan loker C memiliki dua fasilitas layanan. Data diperoleh melalui observasi langsung di KPP Pratama Cileungsi.

Sistem antrean *multichannel-single phase* digunakan pada loker A dan loker C untuk mengetahui waktu yang diharapkan oleh Wajib Pajak selama menunggu dalam antrean dan memberikan rekomendasi dari hasil pembahasan menggunakan sistem antrean *multichannel-single phase* mengenai jumlah fasilitas layanan yang harus disediakan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Tinjauan Data Penelitian

Data jumlah kedatangan Wajib Pajak selama 25 hari kerja yaitu pada tanggal 17 April sampai dengan 22 Mei 2025 di loker A sebanyak 2004 orang dan di loker C sebanyak 936 orang.

Tabel 1: Data wajib pajak yang datang perhari

Hari/Tanggal	Loker A	Loker C
Senin/14 April 2025	113	68
Selasa/15 April 2025	63	40
Rabu/16 April 2025	68	30
Kamis/17 April 2025	80	30
Senin/21 April 2025	122	45
Selasa/22 April 2025	84	25
Rabu/23 April 2025	88	29
Kamis/24 April 2025	98	33
Jum'at/25 April 2025	53	40
Senin/28 April 2025	115	49
Selasa/29 April 2025	86	49
Rabu/30 April 2025	106	43
Jum'at / 2 Mei 2025	59	31
Senin/ 5 Mei 2025	53	38
Selasa/ 6 Mei 2025	58	34
Rabu/ 7 Mei 2025	53	40
Kamis/ 8 Mei 2025	67	40
Jum'at/ 9 Mei 2025	61	34
Rabu/ 14 Mei 2025	114	42
Kamis/15 Mei 2025	91	34
Jum'at/16 Mei 2025	74	28
Senin/ 19 Mei 2025	107	43
Selasa/ 20 Mei 2025	77	46
Rabu/ 21 Mei 2025	52	25
Kamis/ 22 Mei 2025	62	30
	2004	938

3.2 Hasil Analisis Data

Rata-rata tingkat kedatangan Wajib Pajak ramai pada hari Senin, di loker A sebanyak 114 orang dan di loker C sebanyak 47 orang, sedangkan pada kondisi normal di loker A sebanyak 72 orang dan di loker C sebanyak 37 orang. Lama setiap Wajib Pajak dilayani di loker A rata-rata enam menit, sedangkan di loker C rata-rata lima belas menit. Seluruh data yang didapat kemudian dihitung menggunakan sistem antrean *multichannel-single phase* atau M/M/S/I/I. Rumus perhitungan sitem antrean *multichannel-single phase* adalah λ adalah (jumlah kedatangan rata-rata), μ (tingkat layanan rata-rata fasilitas pelayanan), S (jumlah fasilitas layanan).

1. Menghitung Jumlah Wajib Pajak diwaktu Normal:

Tabel 2: Data jumlah rata-rata wajib pajak yang datang

No	Kondisi	Loker A	Loker C
1	Normal	72	37
2	Ramai	114	47

Dari data hasil observasi langsung diperoleh data pada kondisi normal di loket A adalah sebagai berikut: $\lambda = 72, \mu = 80, S = 2$. Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam fasilitas pelayanan perhari 0.45, karena $0.45 < 1$ maka keadaan steady state masih terpenuhi.

$$p = \frac{\lambda}{S \cdot \mu}$$

$$p = \frac{72}{2 \times 80}$$

$$p = 0,45$$

Data kondisi normal di loket C adalah sebagai berikut: $\lambda = 37, \mu = 32, S = 2$. Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam fasilitas pelayanan perhari 0.59, karena $0.59 < 1$ maka keadaan steady state masih terpenuhi.

$$p = \frac{\lambda}{S \cdot \mu}$$

$$p = \frac{37}{2 \times 32}$$

$$p = 0,59$$

2. Menghitung Jumlah Wajib Pajak diwaktu Ramai:

Dari data hasil observasi langsung diperoleh data pada kondisi ramai di loket A adalah sebagai berikut: $\lambda = 114, \mu = 80, S = 2$. Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam fasilitas pelayanan perhari 0.71, karena $0.71 < 1$ maka keadaan steady state terpenuhi.

$$p = \frac{\lambda}{S \cdot \mu}$$

$$p = \frac{114}{2 \times 48}$$

$$p = 0,71$$

Data kondisi normal di loket A adalah sebagai berikut: $\lambda = 47, \mu = 32, S = 2$. Rata-rata jumlah Wajib Pajak dalam fasilitas pelayanan perhari 0.74, karena $0.74 < 1$ maka keadaan steady state masih terpenuhi.

$$\bar{n}_s = \frac{\lambda}{S \cdot \mu}$$

$$\bar{n}_s = \frac{47}{2 \times 32}$$

$$\bar{n}_s = 0,74$$

3. Menghitung Probabilitas Tidak Ada Wajib Pajak diwaktu Normal:

$$P_0 = \frac{1}{\sum_{n=0}^{s-1} \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{n!} + \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^s}{s! \left(1 - \frac{\lambda}{s\mu}\right)}}$$

$$P_0 = \frac{1}{\frac{(72/80)^0}{0!} + \frac{(72/80)^1}{1!} + \frac{(72/80)^2}{2!(1-72/(2 \times 80))}}$$

$$P_0 = \frac{1}{1 + 0,8956 + 0,7263}$$

$$P_0 = 0,3814 \quad \text{Atau} \quad 38,14\%$$

Probabilitas tidak ada Wajib Pajak di loket A pada saat waktu normal sebesar 0,3814 atau 38,14%. Sedangkan di loket C sebesar 0,2618 atau 26,18%.

4. Menghitung Probabilitas Tidak Ada Wajib Pajak diwaktu Ramai:

$$P_0 = \frac{1}{\frac{(114/80)^0}{0!} + \frac{(114/80)^1}{1!} + \frac{(114/80)^2}{2!(1-114/(2 \times 80))}}$$

$$P_0 = \frac{1}{1 + 1,4375 + 3,5594}$$

$$P_0 = 0,1670 \quad \text{Atau} \quad 16,70\%$$

Probabilitas tidak ada Wajib Pajak di loket A pada saat waktu ramai sebesar 0,1670 atau 16,70%. Sedangkan di loket C sebesar 0,1490 atau 14,90%.

5. Menghitung Jumlah Rata-Rata Wajib Pajak dalam Antrean diwaktu Normal

$$Lq = \frac{P_0 \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^s \frac{\lambda}{s\mu}}{s! \left(1 - \frac{\lambda}{s\mu}\right)^2}$$

$$Lq = \frac{0,3814 \times (72/80)^3 \times 0,45}{2! \times (1-0,45)^2}$$

$$Lq = 0,22$$

Jumlah rata-rata Wajib Pajak ada di dalam antrean loket A sebesar 0,15 atau 0 orang. Sedangkan di loket C sebesar 0,61 atau 1 orang.

6. Menghitung Jumlah Rata-Rata Wajib Pajak dalam Antrean diwaktu Ramai

$$Lq = \frac{0,1670 \times (114/80)^3 \times 0,71}{2! \times (1-0,71)^2}$$

$$Lq = 1,48$$

Jumlah rata-rata Wajib Pajak ada di dalam antrean loket A sebesar 1,48 atau 2 orang. Sedangkan di loket C sebesar 1,80 atau 2 orang.

7. Menghitung Waktu Menunggu Setiap Wajib Pajak Selama dalam Antrean diwaktu Normal

$$Wq = \frac{Lq}{\Lambda}$$

$$Wq = \frac{0,2247}{72}$$

$$Wq = 0,0031 \quad \text{Hari}$$

Jumlah waktu menunggu setiap Wajib Pajak selama dalam antrean di loket A selama 0,0031 hari atau 1,51 menit. Sedangkan di loket C sebesar 0,0163 hari atau 7,80 menit.

8. Menghitung Waktu Menunggu Setiap Wajib Pajak Selama dalam Antrean di Waktu Ramai

$$W_q = \frac{L_q}{\Lambda}$$

$$W_q = \frac{1,4624}{114}$$

$$W_q = 0,0130 \quad \text{Hari}$$

Jumlah waktu menunggu setiap Wajib Pajak selama dalam antrean di loket A selama 0,0130 hari atau 6,23 menit. Sedangkan di loket C sebesar 0,0380 hari atau 18,23 menit.

3.3 Pembahasan

Tabel 2: Data proses wajib pajak yang datang perhari

Fasilitas	Hari	P (Intensitas)	(Prob. Kosong)	(Antrean)	(Waktu Tunggu)
Loket A	Normal	0,4478	0,3814	0,2247	1,5051
	Ramai	0,585	0,167	1,4824	6,2309
Loket C	Normal	0,7138	0,2618	0,6087	7,8042
	Ramai	0,7406	0,149	1,7997	18,2245

Persoalan antrean disebabkan oleh banyaknya Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Cileungsi untuk mendapatkan layanan dan konsultasi sedangkan jumlah fasilitas layanan terbatas. Berdasarkan perhitungan tingkat intensitas fasilitas pelayanan di Loket TPT KPP Pratama Cileungsi baik di loket A maupun loket C menunjukkan bahwa $p < 1$ yang menunjukkan bahwa keadaan steady state terpenuhi.

Jumlah Wajib Pajak yang datang telah seimbang dengan fasilitas pelayanan (loket A dan loket C). Loket A dan loket C pada kondisi ramai masih memiliki waktu tidak melayani Wajib Pajak sebesar 16,70% dan 14,90%. Dengan jumlah Wajib Pajak menunggu dalam antrean sebanyak 2 orang. Waktu menunggu layanan di loket A dalam kondisi normal selama 1,51 menit dan pada kondisi ramai selama 6,23 menit. Begitu juga untuk layanan di loket C, dalam kondisi normal Wajib Pajak menunggu layanan selama 7,80 menit dan pada kondisi ramai selama 18,22 menit.

Sistem antrean *multichannel-single phase* yang diterapkan pada Loket TPT KPP Pratama Cileungsi adalah sistem antrean satu tahap dengan jumlah fasilitas sebanyak dua dalam satu jalur. Hasil penghitungan menggunakan sistem antrean *multichannel-single phase* menunjukkan hasil yang optimal pada masing-masing loket dan masing-masing kondisi.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Loket TPT KPP Pratama Cileungsi memiliki dua fasilitas layanan yaitu loket A dan loket B. Masing-masing loket memiliki dua fasilitas dalam satu jalur. Jumlah tersebut sudah optimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak yang datang ke Loket TPT meskipun dalam kondisi ramai sekalipun. 2) Jumlah rata-rata Wajib Pajak yang menunggu dilayani sebanyak 2 orang. Kondisi antrean yang ramai adalah pada setiap hari Senin.

Daftar Rujukan

- [1] Devi Yuliana, Julius Santony, Sumijan (2019). Model Antrian Multi Channel Single Phase Berdasarkan Pola Kedatangan Pasien Untuk Pengambilan Obat di Apotik, Jurnal Informasi & Teknologi Magister Ilmu Komputer Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, 1(4) <https://jtidt.org/index.php/jtidt/article/download/12/2>.
- [2] Dorothea Wahyu Ariani (2017). Manajemen Operasi. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- [3] Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2024 tentang *Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan*, Jakarta, 2024.
- [4] Lutfiah Solehah Askandar, Selvi (2021). Manajemen Pelayanan Pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 1(4). <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/2849/1296>.
- [5] Maghfirah, Moh. Aris Pasigai, Muhammad Nur Abdi (2019). Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Palangga Kabupaten Gowa, Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 3(2). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2542>.
- [6] Maxsi, Ary (2019). Analisis Model Sistem Antrian Pada Pelayanan Administrasi, Jurnal Tekno Insentif, 13(1). <https://doi.org/10.36787/jti.v13i1.102>.
- [7] Nurlaela, Kumala Dewi (2024). Manajemen Operasi Jasa. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- [8] Pangestu Subagyo (2012). Riset Operasi. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- [9] Putri Aseha, Depriwana Rahmi, Suci Yuniati, Annisa Kurniati (2023). Analisis Sistem Antrian Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan pada Rumah Sakit Pekanbaru. Jurnal Matematika Sains, 1(2). <https://jurnal.uia.ac.id/matematika/article/view/3170>.
- [10] Rafa, Abiyana Pasya, Maulana Rifa'i, Dewi Noor Azijah (2022). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-KTP, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(12). <https://doi.org/10.5281/zenodo.6969480>.
- [11] Ratna Ani Lestari, S. Agus Santoso (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance, Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik, 2(1). <https://journal.uwks.ac.id/index.php/juispol/article/view/2134>.
- [12] Riyadi Purwanto, Linda Perdana Wanti, Ratih Hafsarrah Maharran, Rostika Listyaningrum (2022). Penerapan Metode *Firsh Come First Served* (FCFS) Pada Sistem Informasi Layanan Perawatan dan Perbaikan Aset Kampus, Jurnal Infotekmesin, 12(2).

<https://ejournal.pnc.ac.id/index.php/infotekmesin/article/download/1548/464>.

[13] Suta, Mas Rasmini, Tjip Ismail, Tiesnawati W., Harmanti (2014). Administrasi Perpajakan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

[14] Sugiyono 2020. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. Yuni Iswanto 2014, Manajemen Sumber Daya Manusia. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.