



BALANCE

Journal of Finance, Accounting and Taxation

<https://journal.sinergiunggulberdikari.com/balance>

Efektivitas Kelembagaan Komisi Pengawas Perpajakan dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pasca PMK Nomor 2/PMK.09/2023

Rivaldo Sitanggang¹, Erni Prasetyani², Iwan Kurniawan³

^{1,2} Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

³ Program Studi Manajemen, Universitas IPWIIA, Bogor

Corresponding Author : erni@stiami.ac.id²

ABSTRACT

Tax administration reform in Indonesia places the principles of good governance as the primary instrument in strengthening public trust in the taxation system. One form of its implementation is the establishment of the Tax Supervisory Committee (Komite Pengawas Perpajakan/Komwasjak) under Minister of Finance Regulation Number 2/PMK.09/2023, which holds a strategic function in receiving and handling public complaints. However, data reveals significant fluctuations in complaint resolution rates, dropping drastically from 88% in 2022 to 18% in 2023, indicating that the effectiveness of complaint handling has yet to reach its optimal level. This study aims to analyze the effectiveness of Komwasjak in handling public complaints, identify the obstacles encountered, and formulate solutions to address those obstacles. The study used qualitative approach with a descriptive-analytical research design, using in-depth interviews, observation, and document analysis as data collection techniques. The effectiveness analysis is based on Richard M. Steers' Organizational Effectiveness Theory, which measures organizational effectiveness through four main dimensions: goal attainment, integration, adaptation, and efficiency. The findings indicate that Komwasjak's role has generally been functioning adequately, yet remains suboptimal, given that its authority is limited to an oversight and advisory capacity without any executorial power. The primary obstacles include limited authority, insufficient public outreach, an insufficiently integrated information system, and coordination across institutions that still requires strengthening.

Keywords:

*Effectiveness,
Tax Supervisory Committee,
Public Complaints,
Good Governance*

1. PENDAHULUAN

Reformasi administrasi perpajakan dalam konteks global menempatkan prinsip *good governance* sebagai instrumen utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperkuat legitimasi negara. Prinsip ini menuntut transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik dalam penyelenggaraan sistem perpajakan. Salah satu bentuk implementasi partisipasi publik adalah melalui mekanisme pengaduan masyarakat dan *whistleblowing system* yang berfungsi sebagai kontrol sosial terhadap institusi perpajakan. Penelitian empiris menunjukkan bahwa penguatan pengawasan dan sistem kontrol, termasuk pengaduan masyarakat, berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (Siringoringo, 2015; Putra et al., 2025).

Dalam konteks nasional, Indonesia telah melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui penguatan kelembagaan pengawasan, salah satunya dengan pembentukan Komite Pengawas Perpajakan (Komwasjak) yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 2/PMK.09/2023 tentang Komite Pengawas Perpajakan. Lembaga ini memiliki fungsi strategis dalam menerima, mengkaji, serta meneruskan pengaduan masyarakat kepada instansi terkait seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Keberadaan Komwasjak menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan melalui mekanisme pengawasan yang transparan dan akuntabel.

Data empiris menunjukkan adanya fluktuasi yang sangat signifikan dalam tingkat penyelesaian pengaduan dari tahun ke tahun. Tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 79% pada tahun 2021 dan meningkat menjadi 88% pada tahun 2022. Namun pada tahun 2023 terjadi penurunan drastis menjadi 18%, yang mengindikasikan adanya hambatan serius dalam proses tindak lanjut pengaduan. Meskipun terjadi peningkatan kembali pada tahun 2024 sebesar 58% dan bahkan mencapai 133% pada tahun 2025, kondisi ini menunjukkan ketidakkonsistenan dalam kinerja penyelesaian pengaduan.

Kondisi tersebut tidak dapat dilepaskan dari perubahan peran Komwasjak pasca diberlakukannya PMK Nomor 2/PMK.09/2023, di mana lembaga ini tidak lagi berperan aktif dalam penyelesaian pengaduan, melainkan lebih berfungsi sebagai penerus pengaduan kepada instansi terkait. Perubahan ini berimplikasi pada terbatasnya kewenangan dalam melakukan intervensi langsung terhadap proses penyelesaian pengaduan, sehingga efektivitas pengawasan sangat bergantung pada respons dan kinerja instansi pelaksana.

Fenomena ini mendorong pentingnya penelitian yang mengkaji sejauh mana Komwasjak mampu menjalankan fungsi pengawasannya secara efektif dalam keterbatasan kewenangan yang dimiliki. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis efektivitas Komwasjak dalam penanganan pengaduan masyarakat pasca PMK Nomor 2/PMK.09/2023; (2) mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi efektivitas tersebut; dan (3) merumuskan solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ditemukan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji topik yang relevan dengan penelitian ini. Kurniawan et al. (2024) menganalisis efektivitas sistem pengaduan berbasis digital LAPOR di Kementerian Dalam Negeri dan menemukan bahwa aplikasi tersebut cukup efektif dalam menampung aspirasi masyarakat, namun masih terdapat kendala pada responsivitas dan tindak lanjut pengaduan. Muniha (2021) mengkaji peran Komwasjak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menyimpulkan bahwa efektivitasnya belum optimal karena keterbatasan kewenangan dan tidak mengikatnya rekomendasi yang diberikan.

Pada konteks internasional, John Emmanuel (2025) dalam penelitiannya mengenai *Tax Ombudsman* di Tanzania menemukan bahwa efektivitas lembaga tersebut terhambat oleh absennya undang-undang yang memadai, kurangnya independensi kelembagaan, lemahnya kewenangan penegakan, serta rendahnya kesadaran publik. Hardini et al. (2024) mengungkapkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik mampu meningkatkan transparansi dan partisipasi publik dalam kerangka *open government* di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang dapat diidentifikasi adalah belum adanya kajian yang secara spesifik menganalisis efektivitas lembaga pengawas perpajakan dalam menangani pengaduan masyarakat, khususnya dalam konteks regulasi terbaru PMK Nomor 2/PMK.09/2023. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menggunakan kerangka Teori Efektivitas Richard M. Steers.

2.2. Konsep Efektivitas Organisasi

Efektivitas merupakan konsep kunci dalam penelitian ini. Soewarno (dalam Harjo et al., 2026) menyatakan bahwa efektivitas adalah upaya mengukur tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang telah dirumuskan. Lebih lanjut, Richard M. Steers menyatakan bahwa efektivitas organisasi mencerminkan sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan, mempertahankan integrasi internal, dan beradaptasi dengan lingkungan eksternal (Harjo et al., 2026).

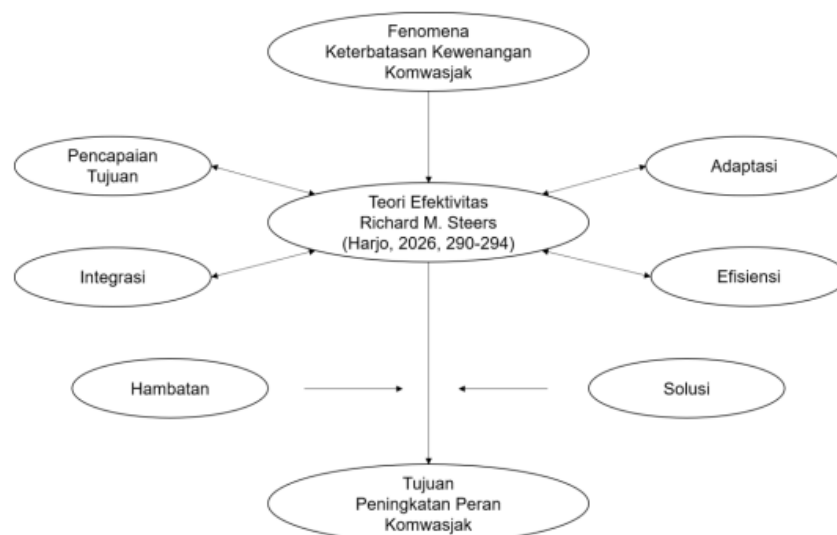
Dalam penelitian ini, teori efektivitas Richard M. Steers dipilih sebagai kerangka analisis utama karena relevansinya yang tinggi terhadap konteks organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan. Steers memandang efektivitas sebagai kondisi multidimensi yang mencakup empat dimensi utama, yaitu: (1) pencapaian tujuan (*goal attainment*), yang berkaitan dengan tingkat pencapaian tujuan operasional secara spesifik dan terukur; (2) adaptasi (*adaptation*), yaitu kemampuan organisasi merespons perubahan lingkungan eksternal; (3) integrasi (*integration*), yang mencerminkan kemampuan koordinasi dan sinergi antar subsistem; dan (4) efisiensi (*efficiency*), yakni perbandingan optimal antara input dan output yang dihasilkan (Harjo et al., 2026).

2.3. Komite Pengawas Perpajakan

Komite Pengawas Perpajakan merupakan lembaga independen yang bertugas membantu Menteri Keuangan dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan administrasi perpajakan. Pembentukan Komwasjak dilandasi kebutuhan akan mekanisme pengawasan eksternal yang mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan. Berdasarkan PMK Nomor 2/PMK.09/2023, Komwasjak memiliki fungsi antara lain pengkajian kebijakan perpajakan, evaluasi risiko strategis, serta penerusan dan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan (PMK No. 2/PMK.09/2023, Pasal 4 ayat 3).

Dibandingkan dengan regulasi sebelumnya (PMK Nomor 54/PMK.09/2008 jo. PMK Nomor 63/PMK.09/2016), PMK Nomor 2/PMK.09/2023 membatasi kewenangan Komwasjak sehingga tidak lagi berperan aktif dalam penyelesaian pengaduan, melainkan lebih berfungsi sebagai penerus dan pemantau. Implikasinya, Komwasjak kini berposisi sebagai lembaga oversight dan advisory tanpa kewenangan eksekutorial.

2.4. Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam proses, makna, serta dinamika pelaksanaan peran Komwasjak dalam penanganan pengaduan masyarakat pasca berlakunya PMK Nomor 2/PMK.09/2023. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Creswell dan Poth (2018) yang menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan menggali makna yang dibangun oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, studi dokumentasi, dan observasi langsung. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* berdasarkan relevansi, kapasitas, dan pengalaman informan (Patton, 2015).

Informan penelitian berjumlah 5 (lima) orang, yaitu: (1) Kepala Subbagian Pengaduan dan Mediasi I Komwasjak; (2) Pelaksana Subbagian Pengaduan dan Mediasi II Komwasjak; (3) dan (4) dua wajib pajak yang pernah menyampaikan pengaduan; serta (5) akademisi perpajakan.

Lokasi penelitian adalah Kantor Komite Pengawas Perpajakan di Komplek Kantor Pusat Kementerian Keuangan, Gedung Djuanda II Lantai 14, Jalan Dr. Wahidin Raya No. 1, Jakarta Pusat. Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model analisis Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, *member check*, serta kecukupan referensi (Creswell & Poth, 2018; Lincoln & Guba, 1985).

Operasionalisasi konsep efektivitas Komwasjak diukur melalui empat dimensi Teori Steers: (1) pencapaian tujuan dengan indikator tingkat penyelesaian pengaduan, ketepatan waktu, dan kesesuaian hasil; (2) adaptasi dengan indikator penyesuaian terhadap regulasi, penanganan kompleksitas, dan pemanfaatan teknologi; (3) integrasi dengan indikator koordinasi antarlembaga, sinkronisasi proses, dan konsistensi kebijakan; serta (4) efisiensi dengan indikator pemanfaatan sumber daya, efektivitas prosedur, dan perbandingan input-output.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Komite Pengawas Perpajakan (Komwasjak) adalah lembaga independen yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan. Struktur Komwasjak terdiri dari 1 Ketua merangkap anggota, 1 Wakil Ketua merangkap anggota, dan 5 anggota, dengan masa penugasan selama 3 (tiga) tahun. Berdasarkan PMK Nomor 2/PMK.09/2023, Komwasjak memiliki wewenang antara lain meminta informasi kepada instansi perpajakan, menerima pengaduan dari pihak eksternal Kementerian, serta memantau tindak lanjut rekomendasi dan penyelesaian pengaduan.

Alur proses penanganan pengaduan mencakup tahapan penerimaan pengaduan, verifikasi formal, verifikasi materiel, penerusan pengaduan ke instansi terkait, dan pemantauan tindak lanjut. Hasil pemantauan dikelompokkan dalam empat status: belum ditindaklanjuti, dalam proses tindak lanjut, telah selesai ditindaklanjuti, dan tidak dapat ditindaklanjuti.

Data statistik penyelesaian pengaduan Komwasjak periode 2021—2025 disajikan dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Penyelesaian Pengaduan Komwasjak 2021—2025

Tahun	Pengaduan Diterima/Diteruskan	Pengaduan Diselesaikan	Persentase (%)
2021	38	30	79%
2022	32	28	88%
2023	44	8	18%
2024	66	38	58%
2025	51	68	133%

Sumber: Data Statistik Pengaduan Komwasjak (diolah)

Tabel di atas menunjukkan fluktuasi signifikan dalam tingkat penyelesaian pengaduan. Penurunan tajam pada 2023 (18%) berkaitan erat dengan berlakunya PMK Nomor 2/PMK.09/2023 yang mengubah peran Komwasjak dari penanganan aktif menjadi penerusan dan pemantauan. Peningkatan pada 2025 hingga 133% menunjukkan adanya penyelesaian *backlog* dari tahun-tahun sebelumnya.

4.2. Efektivitas Komwasjak dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

1) Dimensi Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara, dimensi pencapaian tujuan menunjukkan bahwa Komwasjak telah menjalankan fungsi penanganan pengaduan masyarakat secara cukup efektif. Mayoritas informan menilai bahwa pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti sesuai kewenangan Komwasjak. Sebagaimana diungkapkan informan dari unsur wajib pajak bahwa respons Komwasjak cepat dan tidak berbelit-belit, serta mampu menjadi mediator antara wajib pajak dan instansi perpajakan.

Ketepatan waktu penanganan pengaduan dinilai cukup baik. Komwasjak telah menerapkan *Service Level Agreement* (SLA) internal dalam proses penanganan pengaduan. Meskipun demikian, efektivitas ketepatan waktu masih dipengaruhi oleh keterbatasan kewenangan Komwasjak karena penyelesaian akhir pengaduan tetap berada pada instansi perpajakan, sehingga Komwasjak tidak dapat mengintervensi secara langsung lamanya penyelesaian di instansi teknis.

Dalam aspek kesesuaian hasil penanganan, sebagian besar informan menilai hasil yang diberikan telah sesuai dengan substansi permasalahan yang disampaikan. Komwasjak dipandang mampu bersikap objektif, netral, dan memberikan solusi yang berimbang antara kepentingan wajib pajak dan instansi perpajakan. Dalam beberapa kasus, Komwasjak mampu mendorong *corrective adjustment* terhadap kekeliruan yang dilakukan instansi perpajakan. Namun, publikasi hasil penanganan pengaduan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan.

2) Dimensi Adaptasi

Dimensi adaptasi menunjukkan bahwa Komwasjak cukup mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan regulasi pasca PMK Nomor 2/PMK.09/2023. Penyesuaian dilakukan melalui pembaruan SOP, penyusunan petunjuk pelaksanaan, peningkatan kapasitas SDM, dan perubahan pola komunikasi dalam penanganan pengaduan. Meskipun kewenangan menjadi lebih terbatas, Komwasjak tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan pengaduan melalui pendekatan yang lebih komunikatif dan responsif.

Dalam menangani pengaduan dengan tingkat kompleksitas yang berbeda, Komwasjak menggunakan SOP yang seragam namun dengan penyesuaian dalam analisis substansi dan tingkat risiko pengaduan. Pada kasus tertentu, Komwasjak juga melakukan koordinasi lintas unit, pengecekan lapangan, dan evaluasi risiko strategis untuk pengaduan yang bersifat sistemik dan berulang. Komwasjak juga telah memanfaatkan teknologi digital melalui aplikasi internal, website pengaduan, *dashboard monitoring*, serta media komunikasi daring seperti Microsoft Teams dan WhatsApp untuk mempermudah proses pengaduan. Namun, optimalisasi media sosial dan integrasi sistem informasi pengaduan masih perlu ditingkatkan.

3) Dimensi Integrasi

Dimensi integrasi menunjukkan bahwa koordinasi Komwasjak dengan instansi terkait dalam penanganan pengaduan telah berjalan cukup baik. Koordinasi dilakukan melalui nota dinas, forum diskusi rutin, maupun komunikasi informal dengan instansi perpajakan. Respons dari instansi perpajakan terhadap tindak lanjut Komwasjak menunjukkan adanya hubungan koordinatif yang cukup efektif, yang terlihat dari adanya tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat setelah diterbitkannya nota dinas dari Komwasjak.

Komwasjak dipandang memiliki posisi sebagai mediator atau penyeimbang di antara kepentingan wajib pajak dan instansi perpajakan. Kebijakan penanganan pengaduan dinilai telah dijalankan secara cukup konsisten, yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Komwasjak. Meskipun demikian, integrasi antar lembaga masih menghadapi kendala berupa perbedaan kewenangan dan keterbatasan akses terhadap data tertentu, serta perlunya penguatan koordinasi dengan aparat penegak hukum pada pengaduan yang memiliki aspek hukum atau pidana.

4) Dimensi Efisiensi

Dimensi efisiensi menunjukkan bahwa Komwasjak telah memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara cukup optimal dalam penanganan pengaduan. SDM Komwasjak dinilai memiliki kompetensi, soliditas, dan kemampuan analisis yang baik. Dari sisi prosedur, penanganan pengaduan dinilai cukup sederhana, mudah diakses, dan tidak berbelit-belit. Bahkan masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui media digital seperti WhatsApp dan tetap memperoleh tindak lanjut yang serius.

Namun demikian, efisiensi organisasi masih menghadapi keterbatasan terutama setelah berlakunya PMK Nomor 2/PMK.09/2023 yang membatasi kewenangan Komwasjak hanya pada fungsi oversight dan advisory tanpa kewenangan eksekutorial. Hasil rekomendasi sangat bergantung pada tindak lanjut instansi perpajakan. Selain itu, kebutuhan peningkatan SDM, integrasi teknologi, dan penguatan sosialisasi masih menjadi tantangan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.

4.3. Hambatan dalam Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hambatan utama yang memengaruhi efektivitas Komwasjak.

Pertama, keterbatasan kewenangan pasca PMK Nomor 2/PMK.09/2023. Komwasjak tidak memiliki kewenangan eksekutorial untuk memaksa instansi perpajakan melaksanakan rekomendasi yang diberikan, sehingga efektivitas penyelesaian pengaduan sangat bergantung pada respons instansi perpajakan. Kedua, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan, fungsi, dan mekanisme pengaduan melalui Komwasjak. Kurangnya publikasi melalui media sosial dan media digital juga membuat masyarakat sulit mengetahui hasil tindak lanjut pengaduan. Ketiga, keterbatasan integrasi sistem informasi dan teknologi. Dashboard monitoring dan sistem pelacakan pengaduan masih memerlukan pengembangan agar lebih komprehensif dan mudah diakses masyarakat. Keempat, keterbatasan sumber daya manusia dan beban kerja. Jumlah SDM yang ada dinilai masih cukup saat ini, tetapi berpotensi tidak memadai apabila terjadi peningkatan jumlah pengaduan. Kelima, koordinasi lintas lembaga yang belum optimal, terutama dalam kasus-kasus pengaduan yang memiliki unsur hukum dan memerlukan koordinasi dengan aparat penegak hukum.

4.4. Solusi Strategis

Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan beberapa langkah strategis. Pertama, memperkuat kewenangan Komwasjak melalui revisi regulasi, khususnya terkait pengawasan tindak lanjut rekomendasi dan kewenangan korektif terbatas. Kedua, meningkatkan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat melalui media sosial, website resmi, platform digital, seminar, webinar, maupun kerja sama dengan asosiasi wajib pajak. Ketiga, mengembangkan sistem teknologi informasi yang terintegrasi, mencakup dashboard monitoring pengaduan, sistem *tracking* secara *real time*, dan integrasi data antarinstansi. Keempat, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan terkait substansi perpajakan, komunikasi publik, mediasi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Kelima, memperkuat koordinasi lintas lembaga dengan membangun mekanisme koordinasi yang lebih intensif dengan DJP, DJBC, aparat penegak hukum, dan lembaga pengawasan lainnya.

5. SIMPULAN

Pertama, efektivitas Komwasjak dalam penanganan pengaduan masyarakat pasca PMK Nomor 2/PMK.09/2023 dikategorikan cukup efektif. Berdasarkan empat dimensi Teori Steers, Komwasjak dinilai mampu menindaklanjuti pengaduan secara responsif, menjaga koordinasi

dengan instansi terkait, menyesuaikan diri terhadap perubahan regulasi, serta memanfaatkan teknologi dalam penanganan pengaduan. Namun, kewenangan yang bersifat *oversight* dan *advisory* tanpa kewenangan eksekutorial menjadi batasan utama dalam mengoptimalkan penyelesaian pengaduan.

Kedua, hambatan yang memengaruhi efektivitas Komwasjak meliputi keterbatasan kewenangan pasca PMK Nomor 2/PMK.09/2023, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, belum optimalnya integrasi teknologi dan sistem informasi pengaduan, keterbatasan sumber daya manusia, serta koordinasi lintas lembaga yang masih perlu diperkuat.

Ketiga, solusi atas hambatan tersebut mencakup penguatan kewenangan melalui penyempurnaan regulasi, peningkatan sosialisasi melalui media digital, pengembangan sistem teknologi informasi pengaduan yang lebih terintegrasi, peningkatan kapasitas SDM, serta penguatan koordinasi dengan instansi perpajakan dan aparat penegak hukum agar penanganan pengaduan masyarakat dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. 2018. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Hardini, I. R., Nandika, R. S., & Hamdi, H. 2024. *Open government through public complaint management: Success stories from the Jakarta Provincial government. JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government*, 16(1), 130–167. Krems: Donau-Universität Krems.
- Harjo, Dwikora *et al.* 2026. *Kumpulan Teori Pokok Penelitian*. Bandung: Widina Media Utama
- John Emmanuel, M. 2025. *Reassessing the effectiveness of the Tax Ombudsman in resolving taxpayers' grievances in Tanzania: Legal challenges and prospects. Global Journal of Arts Humanity and Social Sciences*, 5(10), 901–907. London: EPRA Journals.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 63/PMK.09/2016 tentang tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.09/2008 tentang Komite Pengawas Perpajakan.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2023. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 2/PMK.09/2023 tentang Komite Pengawas Perpajakan.
- Kurniawan MZ, D., Syafri, W., & Amalia, R. 2024. *Efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1). Bandung: IPDN Press.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. 1985. *Naturalistic inquiry*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Linton, R. 1936. *The study of man: An introduction*. New York: Appleton-Century.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. 2014. *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Muniha, M. F. 2021. *Komite pengawas perpajakan dalam memberikan kepatuhan wajib pajak*.
- Patton, M. Q. 2015. *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*
- Putra, F. A., Santoso, W. I., Setiawan, G. A., Nurchayati, & Suyati. 2025. *Dampak pengawasan dan sanksi perpajakan pada tingkat kepatuhan wajib pajak: Kesadaran pajak sebagai peran mediasi*. *EPRA International Journal of Economic and Business Review*, 13(5). New Delhi: EPRA Journals.
- Siringoringo, W. 2015. *Pengaruh good governance dan whistleblowing system terhadap kepatuhan wajib pajak*. *Jurnal Akuntansi*, 19(2), 207–224. Jakarta: Universitas Trisakti.