

## ABSTRAK

### **RIMA FEBRIANI (1400283) IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Deskriptif di Samsat Bandung Barat Kota Bandung)**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang timbul karena pesatnya jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung. Hal ini menuntut Kantor Bersama Samsat sebagai penyelenggara pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi Samsat Keliling. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap permasalahan terkait pelaksanaan program Samsat Keliling. Pendekatan yang digunakan untuk mengungkap permasalahan-permasalahan tersebut adalah pendekatan kualitatif, metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai Samsat Pusat Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran, pegawai Samsat Keliling (dari pihak Bapenda, POLRI, PT. Jasa Raharja, dan Bank BJB), dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pelaksanaan program Samsat Keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran sudah berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu, meningkatkan mutu pelayanan publik khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dengan rata-rata peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada awal tahun 2017 mencapai 85%. 2) kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat keliling terdiri dari masih terbatasnya mobil Samsat keliling sehingga belum bisa menjangkau seluruh wilayah, kesadaran Wajib Pajak, sarana dan prasarana, serta keterbatasan layanan. 3) upaya-upaya yang dilakukan diantaranya memilih akses wilayah yang mudah dijangkau oleh masyarakat supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Wajib Pajak) lebih efektif dan efisien.

**Kata Kunci: Kebijakan Program Samsat Keliling, Mutu Pelayanan Publik, PKB**

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION SAMSAT MOBILE PROGRAMS IN ORDER TO IMPROVING QUALITY OF PAYMENT TAX MOTOR VEHICLES (Descriptive Study in West Bandung Samsat Bandung City)**

Background of this research is by the problems that arise because of the rapid number of motor vehicles in the city of Bandung. This requires the Joint Office of Samsat as the organizer of public services, to always provide quality services to the Taxpayer. One of the efforts undertaken is the improvement of service payment of Motor Vehicle Tax through innovation service Samsat mobile. The purpose of this study is to uncover problems related to the implementation of Samsat Mobile Program. The approach used to reveal these problems is a qualitative approach, the method used is descriptive method of analysis. Data collection is done through observation, interview and documentation study. Research subjects in this research are Samsat Central Bandung West Bandung I Pajajaran employee, Samsat mobile employees (from Bapenda, POLRI, PT Jasa Raharja, and Bank BJB), and the community. The results of the research shows that 1) the implementation of Samsat Mobile program in Samsat West Bandung Bandung I Pajajaran has been running in accordance with its purpose is to improve the quality of public services, especially service Pajaka Motor Vehicles with the average increase in Local Revenue (PAD) at the beginning 2017 reached 85%. 2) obstacles faced in the implementation of Samsat Roving program consisted of the still limited mobile Samsat car so it has not been able to reach all areas, awareness of Taxpayers, facilities and infrastructure, and limited service. 3) the efforts undertaken among them choose access area that is easy to reach by society so that service given to society (Taxpayer) more effective and efficient.

**Keyword : Mobile Samsat Program Policy, Quality of Public Service, PKB**