



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT PEMBANTU KAMPAR KIRI

OLEH:

REVA DEVILA
NIM: 11475202073

ABSTRAK

Pelayanan adalah suatu kegiatan untuk membantu maupun melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak setiap warga Negara di segala bidang. Penelitian pelayanan pajak kendaraan bermotor dilakukan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan oleh tiga instansi terkait yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja (persero). Akses menuju kantor SAMSAT induk jauh dari jangkauan masyarakat Kampar kiri. Sehingga masyarakat Kampar kiri merasa sangat terbantu dengan adanya SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dalam memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar dan untuk mengetahui apa saja kendala dalam memberikan pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri. Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Permenpan No 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik. Key informan penelitian terdiri dari 8 orang yaitu 3 dari pegawai yang memberikan pelayanan dan 5 dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Adapun metode analisis penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menganalisa data dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri secara umum dapat dikatakan baik berdasarkan hasil informan dari masing-masing indikator. Dimana ada 2 indikator dengan 14 sub indikator, dinyatakan baik yaitu: persyaratan, system mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, dan jaminan pelayanan. Dan terdapat 5 indikator yang kurang baik yaitu: produk pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana prasarana dan fasilitas, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan evaluasi kinerja.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, PermenpanRB Nomor 15 Tahun 2014