

ABSTRAK

Analisis Kualitas Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Oleh: Wydia Mailinda

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) keliling di Kota Padang. Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Padang yang beralamat di Jl. Asahan No.2 Rimbo Kaluang, Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Teknik Pengumpulan data melalui pengisian kuisioner dan wawancara. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder.

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Keliling Kota Padang yang berjumlah 14.867 orang pada bulan Desember 2019. Untuk mengukur banyak sample yang digunakan peneliti menggunakan rumus *slovin* sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 orang. Metode penentuansampel secara *non probability* sampling. Teknik pengambilan sampel wajib pajak dalam penelitian ini ditetapkan secara *quota sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan samsat kaliling dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 3,61 dan TCR 72,13%. Kualitas layanan samsat keliling dikategorikan baik dalam melayani wajib pajak kendaraan.

Kata kunci : Kualitas layanan, Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.