

**PROSES PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SIMPANG EMPAT
KABUPATEN PASAMAN BARAT**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna M
emperoleh Gelar Ahli Madya*



**ARDIAN MAULANA
NIM 19233018/2019**

Pembimbing,

**Arief Maulana, SE.,MM.
NIP 198212232014 1 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK
DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

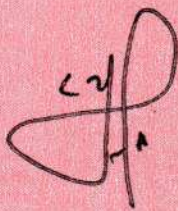
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PROSES PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR SAMSAT SIMPANG EMPAT
KABUPATEN PASAMAN BARAT**

NAMA : Ardian Maulana
NIM : 19233018
PROGRAM STUDI : DIII Manajemen Pajak
FAKULTAS : Ekonomi

Diketahui Oleh

**Koordinator Program Studi
Diploma 3
Manajemen Pajak**



Chichi Andriani, SE., M.M.
NIP.19840107 200912 2 003

Padang, Mei 2023

**Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir**



Arief Maulana, SE., MM.
NIP.19821223 201404 1 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSES PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

DI KANTOR SAMSAT SIMPANG EMPAT

KABUPATEN PASAMAN BARAT

NAMA : ARDIAN MAULANA
NIM : 19233018/2019
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PAJAK (DIII)
FAKULTAS : EKONOMI

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi

Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Padang

Padang, Mei 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Arief Maulana, SE, MM

(Ketua)

2. Rahmiati, SE, M.Sc

(Anggota)

3. Ilham Thaib, S.E., M.M.

(Anggota)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardian Maulana

Tahun Masuk/NIM : 2019/19233018

Tempat/Tgl. Lahir : Tambang Padang/ 07 Agustus 2001

Program Studi : DIII Manajemen Pajak

Fakultas : Ekonomi

Alamat : Jorong Tambang Padang, Kab. Pasaman Barat

Judul Tugas Akhir : Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan masalah dari pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atas pendapat yang ditulis diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah di tandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 24 Juli 2023

Yang menyatakan



Ardian Maulana

NIM. 19233018

ABSTRACT

Ardian Maulana. 2023. "Motor Vehicle Tax Management Service Process at the Simpang Empat Samsat Office, West Pasaman Regency". Thesis. Tax Management, Diploma III, Faculty of Economics, Universitas Negeri Padang.

This research is motivated by the existence of several public complaints about tax services at the Simpang Empat SAMSAT office, such as unfriendly service, convoluted conditions, and the length of time in the tax payment process. Therefore, this study aims to explain the service process for handling motorized vehicle tax at the Simpang Empat Samsat Office, West Pasaman Regency. Then, the efforts made by the West Pasaman Regency government in increasing motorized vehicle tax revenue.

This type of research is a qualitative descriptive research. The object of this study is the service process for handling motorized vehicle tax at the Simpang Empat SAMSAT office, West Pasaman Regency. Data collection techniques started from observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis technique.

Based on the results of data analysis, the following research findings were obtained. First, in the service process, people ask for services that are easy and fast. Due to the increasing mobility of people who traffic. Second, there are still those who use the services of intermediaries in managing and paying motor vehicle taxes. This has been overcome by distributing banners containing appeals to taxpayers to arrange motorized vehicle taxes not through brokers. Third, there are still taxpayers who do not prepare the requirements before processing and paying motor vehicle taxes. in terms of tax management, there are still many taxpayers who do not prepare the requirements to pay motor vehicle tax, such as not knowing the tax processing requirements, forgetting to bring a KTP or photocopy of KTP, in this case the SAMSAT UPTD Regional Revenue Management Office conducts socialization regularly to taxpayers.

Keyword: *Public services, taxes, SAMSAT*

ABSTRAK

Ardian Maulana. 2023. “Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat”. *Tugas Akhir*. Manajemen Pajak, Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan pajak di kantor SAMSAT Simpang Empat, seperti kurang ramahnya pelayanan, syarat yang berbelit-belit, dan lamanya waktu dalam proses pembayaran pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat. Kemudian, upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Pasaman Barat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah kantor SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat. Teknik pengumpulan data dimulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif.

Berdasarkan hasil analisis data didapatkan temuan penelitian sebagai berikut. *Pertama*, dalam proses pelayanan, masyarakat meminta layanan yang mudah dan cepat. Karena semakin tingginya mobilitas masyarakat yang berlalu lintas. *Kedua*, masih adanya yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini sudah diatasi dengan adanya dengan menyebarkan spanduk yang berisi himbauan kepada wajib pajak agar melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor tidak melalui calo. *Ketiga*, masih adanya wajib pajak yang tidak mempersiapkan syarat-syarat sebelum melakukan pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. dalam hal pengurusan pajak masih banyak wajib pajak yang tidak mempersiapkan persyaratan untuk membayar pajak kendaraan bermotor seperti tidak mengetahui persyaratan pengurusan pajak, lupa membawa KTP atau memotokopy KTP, dalam hal ini Kantor SAMSAT UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah melakukan sosialisai secara rutin kepada wajib pajak.

Kata Kunci: Pelayanan publik, pajak, SAMSAT

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah Swt., karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini dengan lancar dan baik. Tugas akhir ini berjudul “Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat”. Penulisan hasil penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat banyak masukan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa sekali kepada kedua orang tua yang selalu ada untuk memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam segala hal, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Arief Maulana, SE., MM. selaku pembimbing dengan ikhlas telah menyediakan waktu untuk membimbing dan juga pemikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Chichi Adriani, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pajak yang telah memberikan bantuan dari berbagai hal sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Prof. Dr. Idris, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kelancaran dan pelayanan dalam proses administrasi tugas akhir ini.

5. Teman, Sahabat, dan Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan angkatan 2020 Program Studi Manajemen Pajak yang telah memberi semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Allah Swt melimpahkan rahmat dan berkah-Nya atas segala bantuan yang telah diberikan. Penulis berharap supaya tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, Mei 2023

Ardian Maulana
NIM: 19233018

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Pelayanan.....	9
B. Tujuan Pelayanan.....	10
C. Prinsip Pokok Pelayanan	11
D. Bentuk-Bentuk Pelayanan	13
F. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
G. Objek dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
H. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	22
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	26
A. Bentuk Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Rancangan Penelitian.....	26
BAB IV PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Kantor SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat.....	31
B. Visi dan Misi Kantor SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat.	32
C. Tugas dan Fungsi Kantor SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat.....	33
D. Lokasi SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat	36
E. Struktur Organisasi SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat	37
F. Hasil Penelitian	38

BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Komentar Masyarakat tentang Syarat Pengurusan Pajak	3
Gambar 2. Komentar Masyarakat tentang Durasi Waktu Pengurusan Pajak	4
Gambar 3. Komentar Masyarakat tentang Pelayanan Pengurusan Pajak	4
Gambar 4. Struktur Organisasi SAMSAT Simpang Empat	37
Gambar 5. Struktur Kepemimpinan SAMSAT Simpang Empat	38

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara yang memberikan wewenang terhadap pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya dengan cara menggali sumber keuangan sendiri. Dengan adanya otonomi Daerah yang diberlakukan sejak tahun 2001, pemerintah daerah dapat berupaya mencari sumber penerimaan daerah guna untuk meningkatkan pendapatan daerah agar dapat mendukung biaya pengeluaran dan pembangunan daerah. Pembangunan disegala bidang dilakukan untuk membentuk masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Pemerintah mempunyai salah satu tugas untuk melayani masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena kualitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi salah satu indikator penting dari keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah tersebut. Pelayanan juga memberikan kualitas yang baik dari aparatur pemerintah. Pemerintah juga membuat sebuah Keputusan tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu sarana pelayanan publik adalah pajak. Pajak tersebut memiliki bagian-bagian tertentu salah satunya pajak daerah. Sektor pajak daerah memiliki peran yang semakin besar karena akan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Peran pajak sangatlah penting bagi penerimaan kas negara. Salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor dan kendaraan bermotor termasuk dalam jenis barang mewah.

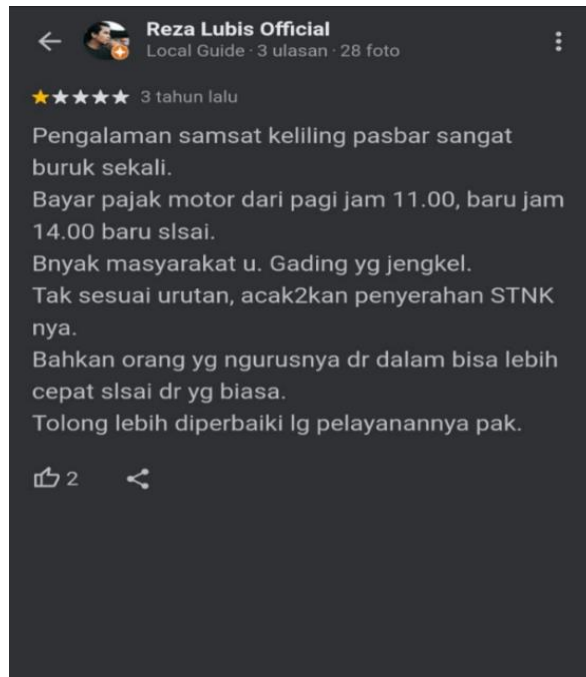
Daerah Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat juga diberi kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di Kantor SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat, bisa juga dilakukan di SAMSAT Keliling yang berada di Silaping Kecamatan Ranah Batahan, Ujung Gading dan Air Bangis.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat merupakan kantor pemerintah yang menerapkan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang transparansi terhadap masyarakat. Keterbukaan pada sebuah organisasi pastinya mempunyai strategi pelayanan dalam mencapai visi dan misi organisasi. Untuk mewujudkannya dibutuhkan sebuah keterbukaan dan kolaborasi antar semua pihak stakeholder dalam menjalankan sebuah proses pelayanan.

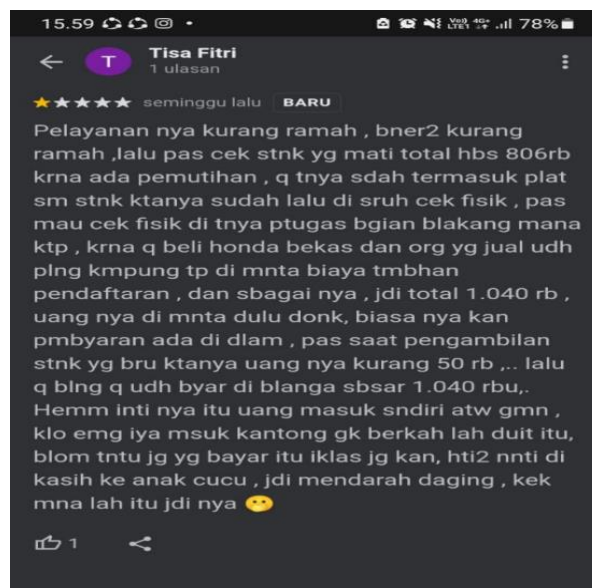
Namun, setelah dilakukan observasi ada beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan pajak di kantor SAMSAT Simpang Empat, seperti kurang ramahnya pelayanan, syarat yang berbelit-belit, dan lamanya waktu dalam proses pembayaran pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari komentar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak di kantor SAMSAT Simpang Empat. Berikut beberapa contoh komentar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak di kantor SAMSAT Simpang Empat.



Gambar 1. Komentar Masyarakat tentang Syarat Pengurusan Pajak



Gambar 2. Komentar Masyarakat tentang Durasi Waktu Pengurusan Pajak



Gambar 3. Komentar Masyarakat tentang Pelayanan Pengurusan Pajak

Berdasarkan komentar tersebut terlihat bahwa pada gambar adanya keluhan terhadap persyaratan yang diminta oleh pihak kantor SAMSAT saat melakukan pembayaran pajak. Kemudian pada gambar kedua terdapat keluhan dari masyarakat mengenai lamanya waktu dalam proses pembayaran pajak, dan

pada gambar ketiga terdapat keluhan mengenai pelayanan yang kurang ramah dari pihak pelayanan.

Kemudian, ditemukan beberapa masalah lain terkait pelayanan pembayaran pajak di kantor SAMSAT simpang empat seperti, tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi, masih seringnya terlihat antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, permasalahan waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat, adanya keluhan dari beberapa masyarakat Kabupaten Pasaman Barat yang merasakan bahwa prosedur dan staf pegawai yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.

Penelitian tentang permasalahan pelayanan pembayaran pajak sudah pernah dilakukan, yaitu oleh Oktaviyani, dkk (2021), Hadi dan Mahmudah (2018), dan Dewi dan Sentosa (2018). Berikut penjelasan dari hasil penelitian tersebut. *Pertama*, Oktaviyani, dkk (2021) dengan judul penelitian “Analisis Pelayanan Pajak dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Wilayah Kota Jakarta Utara”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan pajak berpengaruh secara positif terhadap pendapatan asli daerah (PAD) sebesar 27,5%, namun pelayanan pajak belum berpengaruh secara signifikan terhadap pendapatan asli daerah.

Kedua, Hadi dan Mahmudah (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga variabel tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan

wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yaitu *tangible*, *reliability* dan *assurance*. Hal itu disebabkan masih terdapat *contingency factors* yang diperhatikan dan dikondisikan dimasukkan dalam model. *Contingency factors* tersebut berupa kontekstualitas-kontekstualitas baik yang berada di pihak pegawai pajak, maupun dari sisi latar belakang, motif, serta kondisi khusus wajib pajak. Sementara, dua variabel menunjukkan pengaruh signifikan yaitu *reliability* dan *emphaty*.

Ketiga, Dewi dan Sentosa (2018) dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rentang skor kepuasan masyarakat di dapat adalah 800.000 (-800.000) =1.600.000, oleh karena tingkat kepuasan diklasifikasikan menjadi 5 (lima), maka interval skor untuk setiap klasifikasi adalah $1.600.000 : 5 = 320.000$. Berdasarkan pengukuran indek kepuasan total dengan menggunakan rumus skor kualitas jasa dari Fandy Tjiptono, 2008 : 100, maka didapat indeks kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar) sebesar 647.292 dimana point terletak antara 480.000 sampai dengan 800.000 yang artinya sangat puas.

Dari hasil penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan dan pelayanan perpajakan. Namun, belum ada yang berfokus kepada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga pelayanan perpajakan setiap daerah itu berbeda-beda. Dengan demikian, hal tersebut menjadi urgensi mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Ditambah lagi

dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di daerah Simpang Empat Pasaman Barat.

Berdasarkan uraian mengenai beberapa permasalahan yang telah dikemukakan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul **“Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti meliputi:

1. Bagaimana proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Pasaman Barat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat.
2. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Pasaman Barat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Pasaman Barat.
- b. Untuk meningkatkan kemampuan dalam berfikir dan menambah wawasan serta pengetahuan terkait penerapan teori yang sebelumnya diperoleh dari mata kuliah.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar program Diploma 3

2. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi pedoman dalam membuat kebijakan mengenai pelayanan dibidang perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Pasaman Barat.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca serta dapat menjadi referensi bagi peneliti sejenis dengan permasalahan yang sama.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di kantor SAMSAT Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat mengenai Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, penulis dapat menyimpulkan berdasarkan permasalahan yang telah kemukakan sebelumnya bahwa.

1. Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan. Dalam proses pelayanan adanya tuntutan dari masyarakat atas perbaikan pelayanan, baik dalam kelengkapan kendaraan yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat. Karena semakin tingginya mobilitas masyarakat yang berlalu lintas.
2. Masih adanya yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. masih banyaknya pelayanan masyarakat atau wajib pajak yang ingin mendapatkan pelayanan cepat tanpa mengikuti aturan dan prosedur yang ada dan para wajib pajak mengurus pemyaran pajak melalui calo atau biro. Hal ini sudah diatasi dengan adanya dengan menyebarkan spanduk yang berisi himbauan kepada wajib pajak agar melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor tidak melalui calo.
3. Masih adanya wajib pajak yang tidak mempersiapkan syarat-syarat sebelum melakukan pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal pengurusan pajak masih banyak wajib pajak yang tidak mempersiapkan

persyaratan untuk membayar pajak kendaraan bermotor seperti tidak mengetahui persyaratan pengurusan pajak, lupa membawa KTP atau memotokopy KTP, dalam hal ini Kantor SAMSAT UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah melakukan sosialisai secara rutin kepada wajib pajak.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran bagi kantor SAMSAT UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat dalam upaya meningkatkan pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya kantor SAMSAT di Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat membuat sistem unit pelayan cepat secara menyeluruh guna mengoptimalkan pelayanan kendaraan bermotor.
2. Melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat atau wajib pajak dengan memberikan sarana baru yaitu SAMSAT Keliling yang beroperasi dari lokasi satu ke lokasi yang lain atau dari kecamatan yang satu ke kecamatan yang lainnya.
3. Mengoptimalkan pelayanan secara efektif dan efisien agar masyarakat wajib pajak tidak lagi menggunakan jasa calo dalam proses pembayar pajak di kantor SAMSAT Simpang Empat Pasaman Barat.
4. Seharusnya kantor SAMSAT di Simpang Empat dalam menangani kendala-kendala atau masalah harus cepat tanggap, sehingga pelayanan wajib pajak yang prima dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. (Maya, Penyunt.) Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Mulyaman, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Undpad Press.
- Mursiyadah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo, Jawa Timur: Umsida Press.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Bulaksumur: Penerbit Andi.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Purwanto, E. A., & dkk. (2016). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rahmadana, M. F., & dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16, 130-131.
- Siahaan, M. P. (2016). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan : Teori & Kasus*. Yogyakarta: Salemba Empat.