

**TINJAUAN PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

KANIA AZZAHRA

22233039

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PAJAK

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

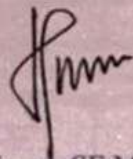
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KABUPATEN PESISIR SELATAN**

Nama : Kania Azzahra
Nim : 22233039
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Sekolah Vokasi

Diketahui Oleh:

Koordinator Program Studi
Diploma Tiga (D3) Manajemen
Perpajakan

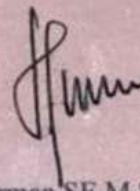


Firman, SE, M.Sc
NIP. 19800206 200312 1 004

Padang, November 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Firman, SE, M.Sc
NIP. 19800206 200312 1 004

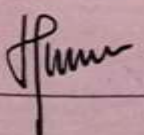
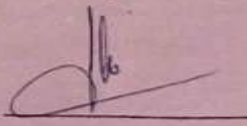
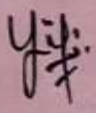
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN
PESISIR SELATAN**

Nama : Kania Azzahra
Nim : 22233039
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Di uji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, November 2025

Nama		Tanda Tangan
1. Firman, SE, M.Sc.	(Ketua)	
2. Mike Yolanda, SP, MM	(Anggota)	
3. Yokazio Sharen, SE, MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kania Azzahra
NIM/TM : 22233039/2022
Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Talang, 01 Desember 2003
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Sekolah Vokasi
Alamat : Jl. Mentor No.4, Dadok Tunggul Hitam, Kec. Koto
Tengah, Kota Padang
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat
Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di
Kabupaten Pesisir Selatan

Dengan ini Saya Menyatakan bahwa:

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran 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, November 2025

Yang menyatakan,



Kania Azzahra

ABSTRAK

**Kania Azzahra : Tinjauan Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat
Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di
Kabupaten Pesisir Selatan**

Pembimbing : Firman,SE,M.Sc

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan Samsat Keliling terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan metode TCR (Total Capaian Responden) untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling sudah bisa dikatakan baik, dengan didapatkan rata-rata sebesar 4,29 atau TCR sebesar 85,31.

**Kata kunci: Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor,
Samsat Keliling, Kualitas Pelayanan.**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Tinjauan Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pesisir Selatan.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah menjaga dan melindungi penulis selama kegiatan penelitian dan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.
2. Bapak Ir.Krismadinata,ST.,MT.,Ph.D. selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Yudi Antomi, M.Si. selaku Direktur Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Firman,SE,M.Sc. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pajak Sekolah Vokasi Negeri Padang.
5. Bapak Firman,SE,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan saat melaksanakan Tugas Akhir.
6. Bapak Hendri Andi Mesta,MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya Papa Doni Candra dan Bunda Sri Suryani, yang mana keduanya adalah orang yang paling penulis cintai dan sayangi, untuk papa

dan bunda yang selalu mendoakan dan memberi dukungan terbaik yang tak terhingga, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas segala usaha untuk anak mu tercinta ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya, dan semoga anak mu ini bisa membalas atas segala apa yang telah diberikan dan diperjuangkan.

8. Abang (Ahmad Khairul Azim) dan Adek (Kezia Desahira) tercinta yang selalu memberikan dukungan serta membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan memberikan motivasi kepada penulis.
9. Sahabat tercinta (Salsa Audria Omi Viranda dan Mutia Putri) yang selalu memberikan semangat, dukungan, membantu dan selalu ada kepada penulis semasa sekolah hingga masa perkuliahan.
10. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2022 Manajemen Pajak yang telah membantu penulis dalam jenjang perkuliahan.
11. Terakhir, untuk gadis yang mandiri, ceria dan memiliki banyak impian, yaitu diri penulis sendiri, Kania Azzahra. Seorang anak perempuan yang telah berumur 22 tahun yang penuh ambisi. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dalam menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengandalkan diri sendiri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah mau memutuskan untuk meyerah. Kamu kuat, kamu hebat.

Padang, November 2025

Kania Azzahra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
B. Pengertian Pajak.....	13
C. Pajak Kendaraan Bermotor	20
D. Samsat Keliling.....	24
E. Kualitas Pelayanan.....	28
BAB III.....	32
PENDEKATAN PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat Dan Objek Penelitian	32
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian	33
E. Jenis Penngmpulan Data	35
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	41
PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	41

B. Hasil Penelitian.....	51
C. Pembahasan	60
BAB V.....	69
PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75
DATA RESPONDEN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pendapatan Samsat Keliling Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020-2024.....	6
Tebel 2. Perincian Kuesioner Skala Likert.....	36
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4. Jumlah Kuesioner.....	51
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 6. Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
Tabel 8. Hasil Deskriptif Total Pencapaian Responden	54
Tabel 9. Hasil Deskriptif Tangible.....	56
Tabel 10. Hasil Deskriptif Reliability	57
Tabel 11. Hasil Deskriptif Responsiveness	58
Tabel 12. Hasil Deskriptif Assurance	59
Tabel 13. Hasil Deskriptif Emphaty	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD di Pesisir Selatan.....	51
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	76
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian.....	77
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	82
Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner.....	87
Lampiran 5. Dokumentasi.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan pajak kendaraan bermotor. Samsat Keliling adalah bentuk inovasi layanan publik yang diberikan oleh instansi perpajakan daerah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor secara mobile, guna meningkatkan kepatuhan pajak dan efisiensi waktu (Arianti, R. 2021). Samsat Keliling merupakan inovasi layanan yang dihadirkan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat utama.

Pemerintah memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya. Menyelenggarakan pemerintahan memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber Penerimaan Negara yang bersifat potensial dan juga penerimaannya dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai Pembangunan Negara. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Selain untuk pembiayaan negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Menurut Darwin (2011) Pajak Daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah. Pajak ini digunakan untuk membiayai kebutuhan dan pembangunan daerah, termasuk penyelenggaraan pemerintahan, infrastruktur, dan layanan publik. Pajak daerah termasuk dalam sumber pendapatan asli daerah yang penting untuk mendukung otonomi daerah. Jenis pajak daerah

sebagaimana ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok.

Pajak kendaraan bermotor memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah. Karena di Indonesia tingkat mobilitasi masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dilihat dari kehidupan sehari-hari, hampir setiap hari kita lihat jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan semakin banyak. Dengan demikian beban pajak yang akan di tanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh seseorang atau badan (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022) yang berlaku mulai 5 Januari 2025. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang signifikan. Pemerintah melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien.

Banyaknya masyarakat yang mempunyai tanggungan membayar pajak Kendaraan Bermotor tidak memungkinkan jika harus membayar langsung di samsat induk yang menyebabkan lamanya masyarakat menunggu untuk mendapatkan layanan tersebut dan beberapa masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari samsat setempat kadang enggan untuk membayar

pajak. Oleh karena itu agar bisa melayani masyarakat dengan maksimal Samsat Kabupaten Pesisir Selatan memberikan program layanan Samsat Keliling.

Samsat Keliling adalah bentuk pelayanan publik yang menggunakan mobil operasional untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak yang berada jauh dari kantor Samsat. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan STNK tahunan yang dilakukan menggunakan mobil operasional yang berkeliling ke berbagai titik lokasi tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sehingga lebih hemat waktu, biaya, dan tenaga. Pelayanan Samsat keliling ini diharapkan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor, mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak, serta mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Layanan Samsat Keliling adalah sebuah inovasi pelayanan bergerak yang menyediakan fasilitas pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mendatangi lokasi-lokasi strategis di wilayah Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan jadwal operasional yang telah ditetapkan, yakni dari Senin hingga Sabtu mulai pukul 09.00 hingga 13.00 WIB, Dengan layanan ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak dan memperpanjang STNK dengan lebih mudah dan cepat, yang secara tidak langsung diharapkan

dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Pesisir Selatan masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanannya yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah jadwal pelayanan yang belum sepenuhnya tepat waktu, di mana petugas terkadang datang terlambat ke lokasi pelayanan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang telah menunggu. Selain itu, informasi mengenai jadwal dan lokasi operasional Samsat Keliling masih kurang tersosialisasi dengan baik, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil yang sulit mengakses media informasi digital. Permasalahan lain yang muncul adalah keterbatasan sarana dan prasarana pada unit mobil Samsat Keliling, seperti tempat tunggu yang belum memadai serta fasilitas administrasi yang masih terbatas sehingga memperlambat proses pelayanan.

Di samping itu, jumlah personel dan kendaraan operasional yang tersedia juga masih belum mencukupi untuk menjangkau seluruh kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan secara merata. Tidak jarang pula ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau sistem administrasi yang menghambat proses validasi data dan penerbitan bukti pembayaran. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi hal penting untuk ditinjau lebih lanjut agar dapat diketahui sejauh mana kualitas

pelayanan Samsat Keliling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan. maka dari itu penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap Samsat Keliling dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan.

Berikut adalah tabel pendapatan Samsat Keliling di Kabupaten Pesisir Selatan dari tahun 2020 sampai dengan 2024 berdasarkan data realisasi pajak kendaraan bermotor utama yang dikelola oleh Kantor Samsat Painan, di mana Samsat Keliling merupakan bagian dari strategi pelayanan pajak kendaraan bermotor di daerah tersebut.

Tabel 1. Pendapatan Samsat Keliling Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020-2024.

Tahun	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Persentase Realisasi
2020	26.137.651.000	30.803.036.400	117,8%
2021	27.000.000.000	28.500.000.000	105,6%
2022	28.500.000.000	29.200.000.000	102,5%
2023	29.000.000.000	30.000.000.000	103,4%
2024	31.000.000.000	32.000.000.000	103,2%

Sumber: Kantor UPTD PPD SAMSAT KABUPATEN PESIR SELATAN

Berdasarkan Tabel 1. Dapat kita lihat bahwa pendapatan Samsat Kabupaten Pesisir Selatan mengalami tren peningkatan dari tahun 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020, realisasi penerimaan mencapai Rp30.803.036.400 atau sebesar 117,8% dari target Rp26.137.651.000. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Samsat, termasuk inovasi Samsat

Keliling, mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di daerah tersebut.

Selanjutnya Pada tahun 2021, target pendapatan sebesar Rp27.000.000.000 berhasil direalisasikan sebesar Rp28.500.000.000 dengan persentase 105,6%. Capaian ini menunjukkan adanya peningkatan kesadaran wajib pajak untuk membayar PKB tepat waktu, serta efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat. Tahun 2022 juga mengalami pertumbuhan dengan target Rp28.500.000.000 dan realisasi Rp29.200.000.000 atau 102,5%. Kenaikan ini menunjukkan konsistensi kinerja Samsat dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Selanjutnya pada tahun 2023, target Rp29.000.000.000 berhasil dicapai dengan realisasi Rp30.000.000.000 atau 103,4%. Angka ini menggambarkan bahwa tren peningkatan penerimaan PKB terus berlangsung meskipun terdapat tantangan pada aspek sarana prasarana serta disiplin jadwal layanan Samsat Keliling. Dan yang terakhir Pada tahun 2024, target penerimaan Rp31.000.000.000 kembali terlampaui dengan realisasi Rp32.000.000.000 atau 103,2%. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan Samsat Keliling semakin diterima masyarakat sebagai solusi praktis dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir ini dengan judul “Tinjauan

Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten pesisir Selatan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan, yaitu: Bagaimana Tinjauan Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pesisir Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tinjauan Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pesisir Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Bagi penulis

Penulis mendapatkan ilmu dan menambah wawasan mengenai Tinjauan pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pesisir Selatan.

b. Bagi Universitas Negeri Padang

Penelitian ini dapat dijadikan referensi pada perpustakaan Fakultas Ekonomi dan dapat meningkatkan reputasi Universitas Negeri Padang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan dalam menambah pengetahuan dan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian ditahun berikutnya.

b. Bagi Dinas Terdekat

Dapat menjadi informasi dan masukan tentang Tinjauan Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pesisir Selatan.

c. Bagi Wajib Pajak

Bagi Wajib Pajak, Penelitian ini memberikan informasi dan pemahaman lebih dalam mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, yang dilakukan pada Kantor Samsat Pesisir Selatan mengenai Tinjauan Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pesisir Selatan, maka dapat disimpulkan Wajib Pajak yang sudah pernah menggunakan Samsat Keliling merasakan sangat puas dengan Samsat Keliling dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan. maka dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

- a. **Tangible (Wujud Fisik):** Telah berkategori sangat puas. Ini mengindikasikan bahwa tampilan fisik kendaraan, kerapian petugas, dan fasilitas pendukung dinilai sangat memuaskan oleh Wajib Pajak.
- b. **Reliability (Kehandalan):** Telah berkategori sangat puas. Petugas dinilai mampu memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai prosedur.
- b. **Assurance (Jaminan):** Telah berkategori sangat puas. Wajib Pajak merasa aman, percaya, dan mendapatkan kepastian biaya serta legalitas dokumen.

c. Empathy (Empati): Telah berkategori sangat puas. Sikap petugas yang ramah, sopan, dan tidak membedakan Wajib Pajak sangat diapresiasi.

2. Kualitas Pelayanan yang perlu ditingkatkan

Responsiveness (Ketanggapan): Berdasarkan kepuasan Wajib Pajak, indikator ini masih berkategori puas, bukan “sangat puas.” Hal ini menjadi perhatian utama karena mencerminkan adanya persepsi Wajib Pajak bahwa ketepatan waktu operasional dan kecepatan layanan masih dapat ditingkatkan.

3. Upaya peningkatannya

Agar mencapai kualitas pelayanan yang sempurna dan baik perlu dilakukan upaya peningkatan yang berfokus pada kedisiplinan jadwal operasional, optimasi alur kerja untuk mempercepat proses layanan, serta peningkatan komunikasi proaktif oleh petugas guna meminimalisir waktu tunggu Wajib Pajak lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan

- a. Tingkatkan ketepatan waktu pelayanan Samsat Keliling dengan memastikan petugas berangkat dan tiba di lokasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- b. Perluasan jangkauan pelayanan Samsat Keliling ke daerah yang lebih

terpencil agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan pajak yang mudah.

c. Penambahan sarana dan prasarana di lokasi Samsat Keliling, seperti tenda, tempat duduk, air minum, dan kipas angin, agar masyarakat lebih nyaman.

d. Melakukan pelatihan rutin bagi petugas, terutama dalam hal pelayanan publik, penggunaan sistem digital, dan komunikasi yang baik dengan masyarakat.

e. Meningkatkan publikasi informasi jadwal dan lokasi layanan Samsat Keliling melalui media sosial resmi, situs web Bapenda, radio lokal, dan spanduk di setiap nagari agar masyarakat mudah mendapatkan informasi.

2. Bagi Wajib Pajak/Masyarakat

a. Diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan layanan Samsat Keliling secara tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

b. Masyarakat juga diharapkan berpartisipasi aktif dengan memberikan saran dan masukan kepada petugas agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

c. Menjaga sikap tertib dan disiplin saat antre dalam pelayanan Samsat Keliling agar proses berjalan dengan lancar dan nyaman bagi semua pihak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat melakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variable lain, seperti kepercayaan masyarakat, persepsi efektivitas pelayanan digital, atau pengaruh Samsat Keliling terhadap peningkatan pendapatan daerah.
- b. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan tingkat kepuasan antara layanan Samsat Keliling dan Samsat Induk, untuk mengetahui perbandingan efektivitas kedua jenis pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianti, R. (2021). Pelayanan Samsat Keliling dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi Publik*,
- Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Anwar. (2017). *Teknik Sampling dalam Penelitian Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Almasdi. (2021). *Metode Penelitian dan Pengolahan Data Sekunder*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Darwin. (2011). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta.
- Darwin. (2016). *Pengantar Ilmu Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ibrahim. (2008). *Kualitas Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Maryam. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra WacanaMedia.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuryamin. (2016). *Pengantar Ilmu Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rajibi. (2020). *Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Rochmat Soemitro. (2007). *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika

Aditama.

Samudra, Dyah, & Saputri. (2018). Perpajakan Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media

Surpanto. (2006). Statistik untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.