

SINOPSIS

Salah satu pelayanan publik yang diberikan negara yaitu tempat untuk membayar pajak. Pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum maksimal, sering dijumpai calo-calo yang siap untuk membantu para wajib pajak, maka dari itu, KPPD Bantul mengeluarkan inovasi berupa program layanan unggulan, salah satunya yaitu pembayaran pajak menggunakan sistem *Drive Thru*. Program ini bertujuan untuk membantu Samsat Utama dengan cara mengurangi jumlah atau memecah wajib pajak yang berada di Samsat utama. Penelitian ini akan memfokuskan kepada evaluasi penarikan pajak menggunakan samsat *Drive Thru* yang telah diterapkan oleh KPPD Bantul. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan analisis kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap pihak DPPKA DIY yang mengeluarkan program inovasi Samsat Drive Thru, dan pihak KPPD Bantul sebagai pelaksananya, dalam mengevaluasi penulis dalam penelitian ini menggunakan teori dari William. N, Dunn yaitu eektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan dll,

Dari hasil penelitian di lapangan penggunaan samsat Drive Thru sudah menjadilayanan unggulan yang cukup digemari masyarakat namun masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, adapun hal-hal yang perlu dibenahi yaitu seperti minimumnya layanan yang diberikan oleh samsat *drive thru* dan hanya kendaraan roda empat saja yang dapat menggunakan layanan ini, hal ini diketahui melalui hasil evaluasi yang dilakukan penulis, adapun hasil dari evaluasi tersebut adalah berasal dari teori William. N, Dunn yaitu eektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan dll, dari hasil evaluasi ditemukan bahwa terdapat 4 kriteria yang berhasil, 2 kriteria belum berhasil, dan 2 kriteria yang bisa dikatakan berhasil dan dikatakan belum berhasil. Untuk menutupi kekurangan-kekurangan tersebut pihak KPPD Bantul terus berbenah guna mewujudkan layanan unggulan yang dapat mempermudah masyarakat dalam hal membayar pajak.

Kata kunci: evaluasi, drive thru, kualitas pelayanan