

ABSTRAK

SAMSAT merupakan birokrasi penyelenggara pelayanan publik terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor. sebagai birokrasi yang memberikan pelayanan yang bertatap langsung dengan masyarakat sudah sewajarnya SAMSAT memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak kendaraan bermotor, mengingat pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan asli daerah yang berguna membiayai pembangunan. Penelitian ini berguna untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor ditinjau dari indikator-indikator efektifitas, efisiensi, responsifitas, dan reliabilitas. Serta untuk mengetahui faktor yang mendukung pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya.

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai di SAMSAT Kota Tasikmalaya yang berkaitan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor serta wajib pajak kendaraan bermotor yang sedang mengakses pelayanan di SAMSAT Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya berjalan efektif dan efisien dilihat dari pemberian pelayanan yang semakin cepat dan mudah dengan sistem *online*, pemberian pelayanan yang akurat, serta disediakannya media pengaduan bagi wajib pajak yang ingin menyampaikan kritik dan saran.

Kata Kunci: pelayanan publik, pajak kendaraan bermotor