

ABSTRAK

Rina Rindiyani 2022. Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-SAMSAT* Di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep. Skripsi: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja Madura. Pembimbing : Moh. Faisol, SE., M.SA., Ak., CA., ACPA.

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi layanan interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik dalam rangka memberikan layanan yang baik dan kepuasan kepada pelayanan, maka Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep membuat program dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-SAMSAT*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-SAMSAT* di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep.

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumenep dengan menggunakan metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta dianalisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi.

Hasil dalam penelitian ini adalah dengan adanya aplikasi *E-SAMSAT* membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara efisien dan efektif tanpa membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan sebuah pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, *E-SAMSAT*.

ABSTRACT

Rina Rindiyan 2022. *Implementation Of Motor Vehicle Tax Payment Policies Throught The E-SAMSAT Application At The Sumenep District SAMSAT Office*. Thesis: Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business University of Wiraraja Madura. Supervisor: Moh. Faisol, SE., M.SA., Ak., CA., ACPA.

Public service is a very strategic issue because it becomes an interaction service between the government and its people. As an effort to improve public services in order to provide good service and satisfaction with services, the SAMSAT Office of Sumenep Regency made a program by paying motorized vehicle taxes through the E-SAMSAT application. The purpose of this study is to determine the implementation of motor vehicle tax payment policies through the E-SAMSAT application at the SAMSAT Office of Sumenep Regency.

This research was conducted at the SAMSAT Office of Sumenep Regency using the method used is a qualitative method with a case study approach collected through observation, interviews and documentation and analyzed using data reduction, data presentation, conclusions and verification.

The results in this study are the E-SAMSAT application helps taxpayers in making motor vehicle tax payments efficiently and effectively without needing a long time to get a service.

Keywords : *Public Service, Vehicle Tax, E-SAMSAT.*