

## ABSTRAK

**NAMA : DESI PURWANTI**  
**NIM : D0F007019**  
**JUDUL : STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK” (STUDI PENERAPAN SISTEM *ONLINE* DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KENDAL)**  
**JURUSAN/PS : PROGRAM D III KEUANGAN DAERAH**

---

Salah satu sektor penerimaan negara terbesar adalah berasal dari pajak. Salah satu institusi pemerintah yang memungut pajak yang objeknya kendaraan bermotor adalah Kantor Bersama Samsat. Kantor Bersama Samsat sebagai salah satu institusi yang menggunakan sistem satu atap. Disisi lain lembaga pelayanan kantor samsat sangat unik, karena melibatkan unsur-unsur yang berbeda tugas pokok dan fungsinya tetapi dapat bekerja sama secara integratif dan harmonis dalam sebuah sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat. Samsat dituntut semakin kompetitif untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak kendaraan bermotor, seiring dengan makin kompleknya kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan dengan biaya yang rasional atau murah. Ini merupakan cara yang terbaik untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada wajib pajak. Pada akhirnya kepuasan wajib pajak akan membangun kepercayaan mereka kepada semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah. Penelitian ini mendeskripsikan salah satu strategi pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat wajib pajak dalam rangka pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu *online*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Kantor Bersama Samsat Kendal. Informan yang diambil adalah para wajib pajak kendaraan bermotor yang telah menggunakan Online, petugas operator online dan administrator pelayanan Kantor Bersama Samsat Kendal.

Semarang, 26 Mei 2010  
Dosen Pembimbing,

Dra. Puji Astuti, M.Si  
NIP. 19620904 198703 2 001