

Saat ini membayar pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya, lebih nyaman dan mudah. Karena saat ini sudah hadir Samsat Corner di Royal Plaza. Samsat Corner adalah pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berada di pusat perbelanjaan, yang memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dapat dijumpai di kantor bersama Samsat. Munculnya Samsat Corner untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Dengan adanya Samsat Corner ini dapat meningkatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai penerapan sistem Samsat *Corner* dalam rangka peningkatan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian berada di Royal Plaza Surabaya, karena merupakan lokasi yang pertama kali ada, atau sebagai *pilot projet*. Informan terdiri dari Adminstrator Pelayanan, Petugas operator loket I dan II Samsat Corner dan wajib pajak pengguna layanan Samsat *Corner*. Teknik pengumpulan informan yang berasal dari pemberi pelayanan menggunakan Purposive Sampling, sedangkan informan yang berasal dari wajib pajak dengan menggunakan Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Wajib Pajak, Samsat Corner

ABSTRACT

In this time pay motor vehicle tax at Surabaya, better and easy. Because in this time present Samsat Corner at extravagant public square. Samsat Corner motor vehicle tax payment service that reside in shopping centre, has ease can not be met at office with Samsat. Appearance Samsat Corner to answer society need that wish for fast service, easy and cheap. With existence Samsat Corner this can increase motor vehicle tax payment service. This watchfulness aims to gather information hits system applications Samsat Corner in order to motor vehicle tax payment service enhanced at Surabaya,

This watchfulness uses qualitative method. descriptive watchfulness type, watchfulness location resides in extravagant public square Surabaya, because be time first location there, or as pilot project. Informant consists of administrator service, counter operator I and II Samsat Corner and service user taxpayer Samsat Corner. Informant collecting technique come from purposive sampling, while informant that come from taxpayer by using accidental sampling. Data collecting is done by observation, interview deepens with documentation. then analyze data uses data reduction, data presentation then conclusion withdrawal or verification.

Key words : Quality, Public Service, Taxpayer, Samsat Corner.

Daftar Isi