

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**UPAYA PENINGKATAN LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN SURABAYA SELATAN**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh:

CITRA AMALIA SUSNINGTYAS

152010613076

PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2023

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui upaya peningkatan layanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang ada pada UPTD Surabaya Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif yaitu mengenai layanan publik kepada masyarakat yang menjabarkan tentang evaluasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan upaya yang dapat dilakukan oleh UPTD Surabaya Selatan dalam meningkatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPTD Surabaya Selatan perlu lebih diperhatikan seperti standar-standar yang diberikan saat melakukan pelayanan apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mulai dari persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan yang diberikan, biaya/tarif, produk pelayanan yang diberikan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan apresiasi. Kesimpulannya yaitu pengevaluasian pelayanan harus disesuaikan dengan standar yang berlaku, hal tersebut menjadi faktor utama untuk UPTD Surabaya Selatan dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat agar tidak terjadi penunggakan ataupun telat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Upaya yang dapat dilakukan oleh UPTD Surabaya Selatan yaitu membuat spanduk yang berisikan persyaratan, alur/bagan untuk para wajib pajak mendapatkan pelayanan, memberikan sebuah kotak saran untuk menampung masukan dari masyarakat guna untuk membantu peningkatan dalam pelayanan di UPTD Surabaya Selatan.

Kata kunci: Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik, UPTD Surabaya Selatan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine efforts to improve Motor Vehicle Tax (PKB) services at the South Surabaya UPTD. The method used in this research is descriptive qualitative, the data analysis used in this research is descriptive qualitative, namely regarding publik services to the community which describes the evaluation of Motor Vehicle Tax (PKB) services and efforts that can be made by UPTD Surabaya Selatan in improving services. The results showed that efforts to improve motorized vehicle tax services at the South Surabaya UPTD need more attention such as the standards provided when performing services whether they are in accordance with applicable regulations, starting from the requirements, systems, mechanisms, and procedures, the period of services provided, costs/tariffs, service products provided, as well as handling complaints, suggestions, and appreciation feedback. The conclusion is that service evaluation must be adjusted to the applicable standards, this is the main factor for UPTD Surabaya Selatan in improving services to the community so that there are no arrears or delays in paying Motor Vehicle Tax (PKB). Efforts that can be made by UPTD Surabaya Selatan are to make banners containing requirements, flow / chart for taxpayers to get services, provide a suggestion box to accommodate input from the community to help improve services at UPTD Surabaya Selatan.

Keywords: Motor Vehicle Tax, Publik Service, UPTD Surabaya Selatan