

Abstraksi

Dalam setiap periodenya, pajak selalu saja menjadi primadona dalam hal penerimaan negara. Pajak memang selalu memberikan peranan yang tidak sedikit kepada penerimaan negara. Pemerintah pun seolah – olah terus dituntut untuk meningkatkan pajak dalam membiayai pembangunan negara. Namun dalam meningkatkan penerimaan pajak tersebut, maka pemerintah pun juga meyertainya mencoba memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga bisa memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak mereka. Salah satu inovasi pemerintah dalam memfasilitasi masyarakat untuk membayarkan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor roda dua adalah dengan menciptakan sebuah layanan unggulan, yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua dengan menggunakan sistem *drive thru*. Ini dilakukan oleh pemerintah, karena seiring dengan berjalannya perkembangan jaman yang sangat cepat, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pun juga dituntut untuk cepat, mudah, serta efisien.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di gerai *drive thru* di jalan Ahmad Yani Surabaya. Informan yang dipilih adalah Administrator Pelayanan Kantor Bersama Samsat Ketintang. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode *snowballing sampling* dan *key person*. Informan dalam penelitian ini berjumlah satu orang.

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisa data dengan menggunakan metode yang digunakan oleh Miles dan Huberman. Pertama – tama adalah peneliti akan mereduksi data dengan cara memilah – milah data yang akan digunakan serta data mana saja yang tidak diperlukan. Kedua adalah dengan penyajian data. Ketiga adalah penarikan kesimpulan serta verifikasi.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, Pelayanan Publik

Abstract

In its each period, taxes always became the main attraction in state revenues. Taxes always give numerous roles in state revenues. Government is also demanded to keep increasing taxes to financing the national developments. But, in increasing the taxes income, the government is also accompanied by trying to give the best services, in order to make easy the tax payers in paying their taxes. One of the government innovations in facilitating citizen to pay their taxes, especially two wheels vehicles is by creating exclusive service, which tax payment of two wheels vehicles using *drive thru* system. This effort conducted by the government, because along with the rapid improvement of this era, so can give service to the citizen that is fast, easy and efficient.

In this research, the author is using qualitative research method. Research location is in *drive thru* counter at Ahmad Yani street, Surabaya. The informant selected is the Administrator of Joint Office Service of Samsat Ketintang. The informant determination technique conducted by the researcher is using the *snowballing sampling* and *key person* methods. Informant of this research is in total of one person.

At this research, the researcher analyzing the data using the method used by Miles and Huberman. First, the author will reduce the data by classifying the data yang that will be used and also which data that is not being used. Second, is data presentation. Third, is making conclusions and verification.

Keywords: Strategy, Quality, Public Service