

ABSTRACT

The thesis aims to describe the effectiveness of the Samsat outlet program in public service malls (MPP) in motor vehicle tax revenue services. This type of research uses qualitative research methods with a descriptive approach. The data sources used in this research are secondary data and primary data. Secondary data in the form of JAMBI CITY SAMSAT UPTD Service archives and recordings of research interviews. Primary Data through Observation, Interviews and Documentation. The results of the research show that the effectiveness of the Samsat outlet program at the Public Service Mall in improving motor vehicle tax revenue services in Jambi City is effective and running well. This is reflected in the results of the analysis of the theory of effectiveness according to Duncan (in Steers 1985: 53), namely by achieving goals, in this case the main goal of a government in forming a program is for the community to guarantee that the service process provided by the government is much better. and effective. This is proven by the fact that the service provided is easy and fast. The second is the indicator that integration with sub-procedures and the socialization process has been carried out well so that the Samsat outlet program is closer to taxpayers. And the third is adaptation with sub-indicators of increasing capabilities and infrastructure. The facilities and infrastructure provided are very good.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Samsat Outlet Program.

INTISARI

Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas program gerai samsat di mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Data Sekunder dan Data Primer. Data Sekunder yang berupa arsip Dinas UPTD SAMSAT KOTA JAMBI dan rekaman dalam wawancara penelitian. Data Primer melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas program gerai samsat di Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi, sudah efektif dan berjalan dengan baik. Hal itu tercermin dari hasil analisis pada teori Efektivitas Menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) yaitu dengan adanya Pencapaian Tujuan, dalam hal ini tujuan utama dari sebuah pemerintah dalam membentuk sebuah program adalah untuk masyarakat bisa menjamin suatu proses pelayanan yang diberikan pemerintah jauh lebih baik dan efektif. Terbukti dengan adanya pelayanan yang diberikan mudah dan cepat. Yang kedua adalah indikator Integrasi dengan sub prosedur dan proses sosialisasi sudah terlaksana dengan baik sehingga program gerai samsat lebih dekat dengan wajib pajak. Dan yang ketiga adalah adaptasi dengan sub indikator peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Mengenai sarana dan prasarana sudah disediakan sangat baik.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan Publik, Program Gerai Samsat