**ABSTRAK**

Permasalahan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui salah satu upaya peningkatan pajak daerah yaitu pelayanan SAMSAT Keliling adalah tentang bagaimana Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal penting untuk diperhatikan aparat pajak, karena wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak merasakan imbalan secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas kinerja yang baik akan menghasilkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak setiap tahunnya dan kepuasan itu akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus untuk mengungkapkan kejadian atau keadaan yang terjadi dan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan, Petugas pelayanan SAMSAT Keliling, dan beberapa wajib pajak. Dalam penentu keberhasilan kualitas pelayanan publik, ada beberapa dimensi menurut Zeithmal et.al yaitu: Terlihat dari faktor yang tampak dengan mata, Kemampuan dan kehandalan, Kesanggupan, Jaminan, dan Merasakan apa yang orang lain rasakan.

Hasil analisis peneliti menggambarkan bahwa kualitas pelayanan samsat keliling di Kabupaten Subang studi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor belum berjalan dengan baik khususnya dari segi internal maupun eksternal, mulai dari kurangnya sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia, lambat dimaksudkan pemanfaatan peralatan dan perlengkapan operasional yang digunakan pada saat pelayanan terkadang mengalami gangguan teknis seperti: kehabisan kertas contiunus form sebagai pembuatan laporan, kondisi printer yang terkadang macet sehingga mengakibatkan terganggunya proses pelayanan, serta blangko notis pajak yang habis serta padamnya aliran listrik *genset* (generator listrik) sehingga menyebabkan keterhambatan dalam proses pelayanan.Selain itu kendala yang di hadapi pada saat pelayanan SAMSAT Keliling bila ditinjau dari segi eksternal adalah kurangnya persyaratan yang harus dilengkapi wajib pajak seperti fotocopy KTP, kurangnya kesadaran para pemilik kendaraan bermotor yang berada di kecamatan-kecamatan ataupun daerah pelosok yang tidak memiliki dan aktif bermedia sosial sehingga tertinggalnya informasi seputar jadwal dan lokasi pelayanan SAMSAT Keliling.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan

*ABSTRACT*

*Problems of motor vehicle tax service through one of the efforts of increasing local taxes that is the service of SAMSAT Roving is about how the Regional Revenue Service Sub-Province of Subang Regency gives satisfaction to the community as the service user. Satisfaction of society as taxpayer is important thing to be observed by tax officer, because taxpayer in paying motor vehicle tax does not feel the reward directly, hence fair if in process of tax collection is offset with good service quality. Good performance quality will result in taxpayer satisfaction in paying tax every year and satisfaction will encourage taxpayers to comply with all obligations.*

*This study aims to improve the quality of public services, especially the payment service of Motor Vehicle Tax (PKB). The research method used by the researchers is a case study to reveal the occurrence or circumstances that occur and qualitative approaches. Data collection techniques used in this study is literature study and field research consisting of observations and interviews. The informants in this study are the Section Head Reception and Billing, Officer SAMSAT Mobile service, and some taxpayers. In determining the success of the quality of public service, there are several dimensions according to Zeithmal et.al namely: Visible from the factors that appear with the eyes, Ability and reliability, Ability, Guarantee, and Feel what others feel.*

*The results of the analysis of the researcher illustrates that the quality of mobile service in Subang District of Study Service of Motor Vehicle Tax has not run well especially in terms of internal and external, ranging from lack of human resources, human resource development, slow intended the utilization of equipment and operational equipment used on the time of service sometimes encounters technical problems such as running out of paper contiunus form as preparing reports, conditions are sometimes jammed printer, resulting in disruption of service processes, as well as the finished blank tax notice and blackout generator (electric generator), causing keterhambatan in the service process. Besides constraints faced at the time of service SAMSAT circumference when viewed in terms of the external is the lack of requirements that must include the taxpayer as a copy of ID, a lack of awareness among vehicle owners residing in the districts or rural areas that do not have active and mediated social So that the information about the schedule and location of SAMSAT Roving service is left behind.*

*Keywords: Quality of Service*