# ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik (pelayanan perpanjangan pajak kendaraan pribadi roda empat) di kantor samsat sumedang. Adapun tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Akuntabilitas Pelayanan Publik (pelayanan perpanjangan pajak kendaraan pribadi roda empat) yang di laksanakan oleh kantor samsat sumedang.

  Penelitian ini adalah penelitan kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimana teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Sub.bagian Tata usaha, Kepala kasi pendataan dan penetapan, pengadministrasi umum serta beberapa masyarakat. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis sebelum dilapangan, analisis selama dilapangan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik dengan menggunakan prinsip-prinsip peyelenggaraan pelayanan publik menurut Mahmudi dengan indikator: Kesederhanaan prosedur, kejelasan (Persyaratan dan Biaya), kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggungjawab, kemudahan akses, kenyamanan.

 Hasil penelitian berdasarkan indikator tersebut menunjukan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik (pelayanan perpanjangan pajak kendaraan pribadi roda empat) di Kantor samsat sumedang belum dapat terlaksana dengan baik karena dalam proses pertanggungjawaban pelayanan pajak kendaraan bermotor yang di laksanakan tersebut masih harus di lakukan berbagai pembenahan khususnya terkait dengan kenyamanan sarana dan prasarana dan juga sosialisasi bagi masyarakat yang belum mengetahui tentang cara pembayaran online, serta kedisiplinan petugas yang masih belum terlaksana dengan baik maka aparatur pemberi pelayanan harus dapat memiliki tanggung jawab pelayanan publik yang lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

 Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat di Tarik kesimpulan bahwa:Akuntabilitas pelayanan publik (perpanjangan pajak kendaraan pribadi roda empat) pada samsat sumedang belum dapat terlaksana dengan baik karena dalam proses pertanggungjawaban pelayanan pajak kendaraan bermotor yang di laksanakan tersebut masih harus di lakukan berbagai pembenahan, Saran dari Penulis adalah Perlu pembenahan di dalam sarana dan prasarana agar masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan lebih nyaman

#

# *ABSTARCT*

*The problem in this research is How Public Service Accountability (motor vehicle tax extension service) in Sumedang Samsat Office. The objectives to be achieved in this research are to find out about Public Service Accountability (motor vehicle tax extension service) carried out by the Sumedang Samsat Office.*

*This research is a qualitative research with a case study approach where data collection techniques in this study are using library research and field studies using interviews, observation, and documentation. The informants in this study were the Head of the Sub-Division of Administration, Head of the data collection and determination, general administration and several communities. Data analysis techniques in this study were carried out by analysis before the field, analysis during the field, data reduction, data presentation and conclusion. As for realizing public service accountability by using the principles of implementing public services according to Mahmudi with indicators: Simplicity of procedures, clarity (Requirements and Costs), certainty of time, accuracy of service products, complete facilities and infrastructure, security, responsibility, ease of access, convenience.*

*The results of the research based on these indicators show that Public Service Accountability (motor vehicle tax extension service) in the Sumatang Samsat Office has not been implemented properly because in the process of accountability for the tax service for motorized vehicles that have been carried out, various improvements have to be done, especially related to infrastructure and also socialization for people who do not know about online payment methods, as well as disciplinary officers who are still not well implemented, service providers must have better public service responsibilities in providing services to the community.*

*Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that: Public service accountability (extension of four-wheeled personal tax) on samsat sumedang has not been implemented properly because in the process of accountability from the author it is necessary to improve the facilities and infrastructure so that people who come to get more comfortable service*

#

# *RINGKESAN*

*Masalahna dina panalungtikan ieu nyaéta Kumaha Akuntabilitas ngalayanan publik (pangajenan pajeg kandaraan) di Kantor samsat Sumedang. Tujuan anu dihontal dina ieu panalungtikan nya éta pikeun ngalenyepan Akuntabilitas ngalayanan umum (pangajénaan pajak kandaraan) anu di lumangsungkeun ku Kantor samsat sumedang.*

 *Panalungtikan ieu téh mangrupa panalungtikan kualitatif ku pendekatan studi kasus dimana téknik pendataan di ieu studi anu ngagunakeun panalungtikan pustaka sareng studi lapangan anu nganggo wawancara, observasi, sareng dokuméntasi. Informanan di Ulikan ieu nya éta Kapala Sub. bagean Tata Usaha, Kapala koleksi data sareng tekad, administrasi umum sareng sababaraha Masarakat. Téhnik analisis data dina pangajian ieu dilaksanakeun ku analisis sateuacan ka lapangan, analisis salami di lapangan, pangurangan data, presentasi data sareng kacindekan. Sedengkeun pikeun ngawujudkeun akuntabilitas dina layanan publik kalayan ngagunakeun prinsip ngalaksanakeun jasa umum anu asup Mahmudi kalayan indikator: Kesederhanaan prosedur, kajelasan (Syarat sareng Waragad), katangtuan ngeunaan waktos, akurasi produk layanan, fasilitas lengkep sareng infrastruktur, kaamanan, tanggung jawab, betahna aksés, genah.*

 *Hasil hasil panalungtikan anu didasarkeun kana indikator ieu nunjukkeun yén Akuntabilitas Pekerjaan Umum (layanan pangajénan pajak kandaraan) di Kantor samsat Sumedang teu acan leres di laksanakeunna sabab dina prosés akuntabilitas kanggo pangajén pajak kandaraan motor anu dipigawé, éta tetep waé kudu dipigawé sakuduna perbaikan, khususna patali ka genah sarana sareng infrastruktur sakaligus sosialisasi pikeun jalma anu henteu terang ngeunaan padika pembayaran sacara online,sarta patugas anu teu acan disiplin tuluy panyadia ladenan kudu tiasa nanggungjawaban panglayanan dina jasa umum dina méré layanan ka masarakat.*

*Dumasar kana hasil panalungtikan sarta pangléngkah, hal ieu tiasa disimpulkan yén: Akuntabilitas jasa publik (ngalegaan pajak pribadi roda opat) dina samsat sumedang henteu dilaksanakeun sacara leres kusabab dina prosés akuntabilitas pangarang ku pangabutuh ngaronjatkeun fasilitas sarta infrastruktur ku kituna masarakat anu datang akses. jasa leuwih nyaman*