**Lampiran 1**

**WAWANCARA PENELITIAN**

**Informan Yth.**

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Samsat BP2RD Sumatera Utara Medan Selatan**”. Kuesioner ini dibuat sebagai sarana dalam rangka mendukung pembuatan tesis sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya di Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah (UMN). Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu dalam memberikan informasi secara lengkap. Terimakasih atas waku dan kesediaan anda telah membantu dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

Hormat Saya

Peneliti,

**NUR RAHMADIAH**

Bacalah baik-baik setiap pertanyaan yang diajukan sebelum menjawabnya dan berilah jawaban dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **Alternatif Jawaban** | |
| **YA** | **TIDAK** |
| **Ada tidaknya dampak positif atau kemanfaatan dari suatu inisiatif perubahan** | | | |
| 1 | Apakah Bapak/Ibu merasakan dampak positif dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling? |  |  |
| 2 | Apakah layanan inovasi SAMSAT Keliling membawa dampak yang besar terhadap peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor? |  |  |
| **Mampu memberi solusi terhadap masalah** | | | |
| 3 | Apakah layanan inovasi SAMSAT Keliling menghadirkan solusi terhadap peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor? |  |  |
| 4 | Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa layanan inovasi SAMSAT Keliling merupakan solusi dari masalah pelayanan pajak yang dialami selama ini? |  |  |
| **Inovasi haruslah berkesinambungan** | | | |
| 5 | Apakah layanan inovasi SAMSAT Keliling berkesinambungan dengan keluhan wajib pajak kendaraan bermotor? |  |  |
| 6 | Apakah ada kesinambungan layanan inovasi SAMSAT Keliling dengan program peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor? |  |  |

1. **Wawancara Terhadap Koordinator SAMSAT Keliling**
2. Bagaimana tanggapan Bapak terkait dengan hadirnya layanan inovasi SAMSAT Keliling?
3. Bagaimanakah prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Kelililing?
4. **Wawancara kepada Kassubag SAMSAT Medan Selatan**
5. Apakah layanan Samsat keliling memberikan dampak yang signifikan terhadap meningkatnya pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua?
6. Bagaimana implementasi sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling?
7. Bagaimana implementasi layanan inovasi terhadap meningkatnya pelayanan pajak kendaraan bermotor?
8. **Wawancara kepada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua**
9. Apakah layanan inovasi Samsat keliling dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
10. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa hadirnya Samsat keliling merupakan solusi dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua?
11. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan hambatan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat keliling?
12. Apakah Bapak/Ibu puas dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling?

**Lampiran 2**

**HASIL WAWANCARA**

1. **Wawancara Terhadap Koordinator SAMSAT Keliling**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaaan** | **Jawaban** |
| 1 | Bagaimana tanggapan Bapak terkait dengan hadirnya layanan inovasi SAMSAT Keliling? | Hadirnya layanan inovasi SAMSAT Keliling kini telah memberikan dampak positif dalam hal pelayanan pajak terhadap masyarakat dalam hal ini wajib kendaraan bermotor khususnya di wilayah UPT. SAMSAT Medan Selatan. Karena dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling, kini wajib pajak akan dipermudah dalam hal melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya terutama bagi wajib pajak yang jauh untuk menjangkau kantor pusat UPT. SAMSAT Medan Selatan. |
| 2 | Bagaimanakah prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Kelililing? | Sekarang ini prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling sudah semakin dipermudah apalagi sekarangkan telah menggunakan sistem online sehingga data-data wajib pajak mudah diakses, sehingga jakalau ada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya cukup membawa KTP dan STNK saja langsung bisa melakukan pembayaran. |

1. **Wawancara kepada Kassubag SAMSAT Medan Selatan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaaan** | **Jawaban** |
| 1 | Bagaimana implementasi layanan inovasi SAMSAT keliling terhadap peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor? | Menurut saya sejauh ini implementasi layanan inovasi SAMSAT Keliling sudah sangat membantu dalam peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor, hal ini dapat dilihat dari layanan inovasi SAMSAT Keliling ini yang mendapat sambutan baik dari masyarakat. Melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling ini, SAMSAT terdorong untuk berusaha mendekatkan diri kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kepada mereka untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. |
| 2 | Apakah layanan inovasi SAMSAT Keliling memberikan dampak yang signifikan terhadap meningkatnya pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua? | Iya, setelah dilakukannya layanan inovasi SAMSAT Keliling terjadi perubahan yang cukup besar terhadap meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada SAMSAT Medan Selatan, bila diperhatikan dari dari tahun ke tahun target penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua sudah sangat memuaskan karena sudah dapat direalisasikan dengan sangat baik. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa memang benar layanan inovasi SAMSAT Keliling ini sangat membawa dampak yang cukup signifikan terhadap meningkatnya pembayaran pajak kendaran bermotor roda dua pada SAMSAT Medan Selatan. |

1. **Wawancara kepada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaaan** | **Jawaban** |
| 1 | Apakah layanan inovasi Samsat keliling dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor? | Bapak Wagilman:  Ya sangat memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan segala kemudahan pelayanan yang diberikan membuat masyarakat menjadi senang, terutama dari segi pelayanan yang diberikan oleh para pegawai yang bertugas, selalu ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan sehingga membuat masyarakat sangat puas dan antusias menunggu kedatangan mobil bus SAMSAT Keliling.  Bapak Bobbi H:  Adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor, masyarakat tidak perlu menunggu antrian panjang karena proses administrasi sangat dipermudah, masyarakat juga tidak mengalami kesulitan dalam pemeriksaan berkas administrasi karena hanya akan melalui tiga loket saja. |
| 2 | Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa hadirnya Samsat keliling merupakan solusi dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua? | Bapak Wagilman:  Hadirnya SAMSAT Keliling menjadi salah satu solusi terhadap peningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat, terutama dari segi administrasi yang diperlukan sudah semakin dipermudah sehingga tidak mengalami kesulitaan dari segala pengurusan administrasi.  Bapak Bobbi H:  Tentu saja karena melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling ini pelayanan kepada wajib pajak jadi lebih efektif dan lebih efisien dari segi waktu, selain jaraknya yang dekat dengan rumah, namun juga berkas yang dibutuhkan lebih sedikit dan tidak rumit. |
| 3 | Apakah Bapak/Ibu mendapatkan hambatan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat keliling? | Bapak Wagilman:  Prosedur pelayanan SAMSAT keliling ini sudah sangat bagus dan hampir tidak ditemukan hambatan sama sekali, karena alur pelayanannya tidak terlalu berbelit-belit sehingga masyarakat dengan sangat mudah mendapatkan pelayanan dengan baik, dan tentu saja sangat terbantu dengan hadirnya layanan inovasi SAMSAT Keliling ini.  Bapak Bobbi H:  Saya tidak mendapatkan hambatan apapun, justru melalui layanan SAMSAT Keliling ini membuat pelayanan pajak semakin lebih baik, prosedurnya juga sangat cepat. Seharusnya akan lebih efektif bila Bus SAMSAT Keliling ditambah lagi karena ini akan mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan. |
| 4 | Apakah Bapak/Ibu puas dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling? | Bapak Wagilman:  cukup puas dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling, dari segi pelayanan sudah sangat bagus, pegawainya juga sangat ramah kepada masyarakat. Hanya saja fasilitasnya kurang memadai seperti tidak tersedianya kursi tunggu kepada para wajib pajak. Tapi sejauh ini sudah cukup memuaskan.  Bobbi H:  Ya, sangat puas karena selain mendapat kemudahan untuk melakukan pembayaran pajak namun disini juga saya selaku wajib pajak tidak perlu jauh-jauh untuk datang langsung ke Kantor SAMSAT Medan Selatan. |