**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP**

**PELAYANAN SAMSAT LUBUK PAKAM**

**JUANG MUSTAPA**

**NPM. 143114408**

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bertempat di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan penulis terdiri dari reduksi data (reduksi data), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Penelitian ini tentang pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan SAMSAT Lubuk Pakam antara lain kurangnya jumlah aparatur (pegawai negeri) yang tidak seimbang dengan masyarakat, tidak adanya nomor urut antrian pelayanan, kurangnya tempat parkir, ruang terbuka tidak tertutup, tidak ber AC, tidak disediakan air mineral. di ruang tunggu, ruang tunggu terlalu sempit, tidak ada sekat kaca untuk pelayanan dan tidak ada fasilitas wifi dan TV sehingga yang bayar pajak tidak bosan menunggu. Karena jumlah orang yang membayar dengan jumlah aparatur (pelayanan publik) tidak seimbang. Dari hasil penelitian, kehandalan dan jaminan yang diberikan oleh petugas SAMSAT dinilai sangat baik oleh wajib pajak dan sesuai dengan harapan wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan petugas SAMSAT. Upaya yang dilakukan SAMSAT Lubuk Pakam untuk memperoleh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak antara lain peningkatan pelayanan melalui teknologi informasi, penyediaan layanan mobile SAMSAT (mobil), peningkatan sumber daya manusia yang profesional dan pemberian pelayanan yang optimal, peningkatan fasilitas pelayanan sehingga tercapai keunggulan. , memberikan penyuluhan dan sosialisasi tentang pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak baik di tingkat kecamatan maupun kabupaten.

**Kata Kunci:** Kepuasan Wajib Pajak, Pelayanan SAMSAT Lubuk Pakam.