

ABSTRAK

YULIANA, IIN. 2026. *Efektivitas Pelayanan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gowa*. Tugas Akhir. Program Studi D-III Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing I: [Nama Pembimbing I], Pembimbing II: [Nama Pembimbing II].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Gowa melalui lima aspek: sarana prasarana, ketepatan waktu, kemudahan prosedur, kemampuan petugas, dan kepuasan wajib pajak. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tunggakan PKB di Kantor SAMSAT Gowa secara keseluruhan telah berjalan **efektif**. Aspek ketepatan waktu, kemudahan prosedur melalui inovasi gerai keliling dan aplikasi digital, serta kemampuan petugas telah memenuhi ekspektasi wajib pajak. Namun, kendala teknis masih ditemukan pada aspek sarana prasarana, berupa perangkat komputer yang sudah usang dan gangguan jaringan berkala yang menghambat pelayanan saat terjadi lonjakan wajib pajak pada masa program pemutihan.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, SAMSAT Gowa, Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor.