

## ABSTRAK

Tuntutan reformasi bergerak pada berbagai aspek mulai dari sistem pelayanan publik yang dianggap lamban dan kaku hingga aspek-aspek politik yang terkesan terpusat pada satu partai. Salah satu tuntutan reformasi bidang pelayanan publik adalah pelayanan di bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dianggap sangat lamban, kaku dan campur tangan para calo yang sangat besar yang menyebabkan biaya tinggi dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor. Kondisi ini menyebabkan wajib pajak merasa malas untuk mengurus Pajak kendaraan Bermotornya sehingga menyebabkan berkurangnya penerimaan daerah dari sektor Pajak Daerah. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah, apakah reformasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah diterapkan pada SAMSAT Medan Utara Kota Medan, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat untuk melakukan reformasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk memperoleh data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara, adapun populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai SAMSAT sedang sampel terdiri dari personil yang dianggap mengetahui permasalahan yang sedang diteliti, sedang analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dengan menggambarkannya. Berdasarkan penelitian, Untuk lebih memperluas jangkauan pelayanan kepada wajib pajak, dilakukan menambah Bus SAMSAT Keliling. Disamping itu juga dilakukan perluasan tempat-tempat pelayanan pajak kendaraan bermotor pada pasar swalayan seperti yang diterapkan pada Sun Plaza selama ini. Untuk mengatasi hambatan dalam konteks reformasi pelayanan, telah dilakukan pembinaan personil agar mereka mampu melaksanakan tugas-tugas UPT/SAMSAT Medan Utara yang semakin dinamis. Kesimpulan dapat dikemukakan, UPT/SAMSAT Medan Utara telah melakukan reformasi dengan cara, membuka pelayanan PKB melalui Bus SAMSAT Keliling, membayar pajak dengan sistim online, SAMSAT Drive True, mengoperasikan SAMSAT Corner di Pusat perbelanjaan, menyederhanakan sistem pembayaran pajak dan membatasi ruang gerak calo. Pergerakan calo belum seluruhnya dapat diantisipasi sehingga masih menjadi tantangan untuk melakukan reformasi, demikian juga dengan perluasan pelayanan baik dengan Bus SANSAT keliling maupun SAMSAT Corner, belum seluruhnya permintaan masyarakat dapat dipenuhi.

Kata Kunci: Reformasi, pelayanan PKB.