

**STANDAR PELAYANAN PAJAK KENDARAAN DRIVE THRU  
DI UPTD WILAYAH I BERSAMA SAMSAT BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**RIZKA FEBRY FADHILLAH**

**NIM. 180802020**

**Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2025 M/1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizka Febry Fadhillah  
NIM : 180802020  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 11 Februari 2000  
Alamat : Lamteh, Ulee Kareng, Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 April 2025  
Yang Menyatakan



Rizka Febry Fadhillah  
180802020

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**STANDAR PELAYANAN PAJAK KENDARAAN DRIVE THRU  
DI UPTD WILAYAH I BERSAMA SAMSAT BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**RIZKA FEBRY FADHILLAH**  
NIM.180802020

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Muazzinah, B. Sc., MPA.**  
NIP.198411252019032012

  
**Aklima, MA.**  
NIP. 198810062019032009

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH**

**STANDAR PELAYANAN PAJAK KENDARAAN DRIVE THRU  
DI UPTD WILAYAH I BERSAMA SAMSAT BANDA ACEH**

SKRIPSI

**RIZKA FEBRY FADHILLAH**

**180802020**

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara  
Pada Hari/Tanggal : Kamis, 24 April 2025 M  
25 Syawal 1446 H

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris

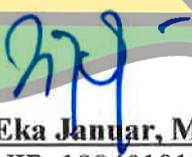
  
**Muazzinah, B. Sc., MPA.**  
NIP.198411252019032012

  
**Aklina, MA.**  
NIP. 198810062019032009

Penguji I

A R - R A N I Penguji II

  
**Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.**  
NIP. 196110051982031007

  
**Eka Januar, M.Soc.,Sc**  
NIP. 198401012015031003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
**Dr. Muji Mulia, S.Ag., M. Ag.**  
NIP. 197403271999031005

## ABSTRAK

Standar pelayanan merupakan pedoman yang wajib diterapkan dan dilaksanakan dalam proses pelayanan, agar mendapatkan pelayanan yang baik. Pajak merupakan iuran yang wajib masyarakat bayarkan kepada negara. Standar pelayanan juga diterapkan salah satunya pada proses pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Kota Banda Aceh. Kantor Samsat Kota Banda Aceh menerapkan sistem pembayaran pajak kendaraan melalui sistem drive. Pembayaran pajak melalui sistem drive thru sangat memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Penerapan standar pelayanan publik pada pajak kendaraan dengan sistem *Drive Thru* di Kantor Samsat Kota Banda Aceh dan apa saja hambatan dalam penerapan standar pelayanan publik pada *Drive Thru* dari instansi maupun masyarakat di UPTD Wilayah-I Kantor Bersama Samsat Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan standar pelayanan publik pada pajak kendaraan dengan sistem drive thru dan hambatan apa saja yang diterima oleh instansi dan masyarakat. metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan yang diterapkan pada pembayaran pajak melalui sistem drive thru sudah cukup baik dan sesuai dengan peraturan standar pelayanan yang ada. Namun dari segi sarana dan prasarana akan dilakukan penambahan drive thru agar lebih memudahkan masyarakat. Nantinya pembayaran pajak melalui sistem drive thru akan dipisahkan menjadi 2 yaitu kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4. Hambatan pembayaran pajak melalui sistem drive thru yang dialami oleh instansi hanya mengenai jaringan saat pelaksanaan pembayaran saja. Sementara hambatan yang dialami masyarakat saat ini adalah cuaca yang tidak mendukung seperti hujan dan panas. Saat ini pengendara roda 4 juga mengalami sedikit kendala karena saat ini pembayaran drive thru berada disebelah kiri. Namun saat ini samsat banda aceh akan segera melakukan penambahan drive thru terbaru untuk pengguna roda 4.

A R - R A N I R Y

**Kata kunci** : *standar pelayanan, pajak, drive thru*

## KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadirat Allah Swt yang Maha Kuasa, karena berkat karunia-Nya Peneliti mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Pada Drive Thru UPTD Wilayah-I Bersama Samsat Banda Aceh**” dengan lancar. Shalawat beriring salam mari kita haturkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw. yang telah menjadi penerang bagi peradaban dunia.

Penyelesaian skripsi, banyak bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka peneliti ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muji Mulia, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Muazzinah, B.Sc., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan juga selaku pembimbing I yang sudah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Cut Zamharira, S.Ip., M.Ap. selaku dosen Penasehat Akademik yang meluangkan waktu, arahan dan masukan hingga akhir penelitian proposal.
4. Aklima, MA. Selaku pembimbing II yang sudah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan sehingga skripsi yang peneliti lakukan selesai dengan baik.
5. Kepada kedua orang tua, ayahanda tercinta Sofian dan ibunda tercinta Cut Putri Hayani yang tak henti-henti mendukung dan memberikan doa terbaik untuk peneliti.
6. Terimakasih untuk Abang Muhammad Auliyani dan Kakak Putri Nurjanah yang sudah selalu menyemangati dan mensupport peneliti dengan berbagai macam jajanan agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada keluarga yang sudah mendukung dan mendoakan peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Terimakasih juga untuk semua teman-teman yang sudah menyemangati saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

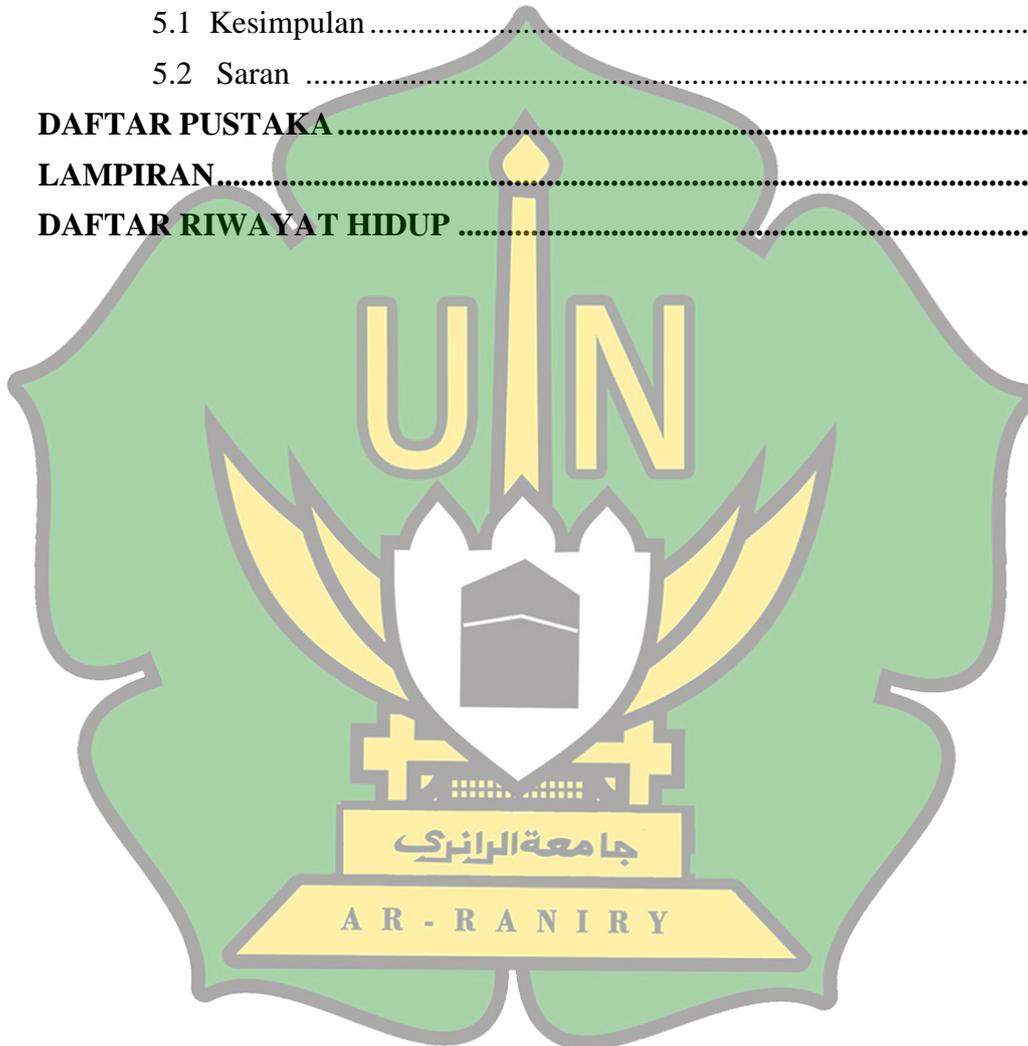
Banda Aceh, 24 April 2025  
Peneliti

**Rizka Febry Fadhillah**  
NIM. 180802020

## DAFTAR ISI

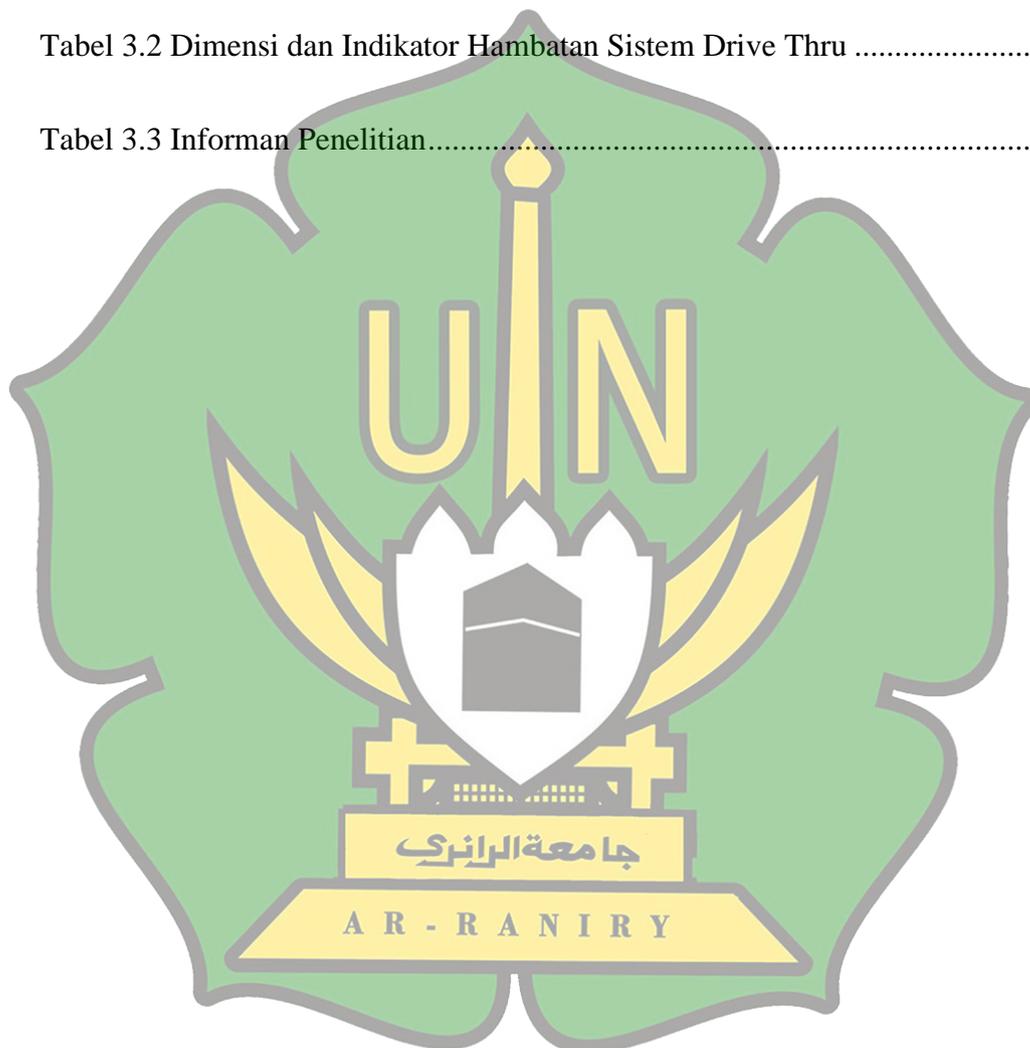
<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian : .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Konsep Drive Thru.....	17
2.2 Pembahasan Penelitian Yang Relevan.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Fokus Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Informan Penelitian.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data .....	33
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	34

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat Kota Banda Aceh.....	35
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	42
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>75</b>



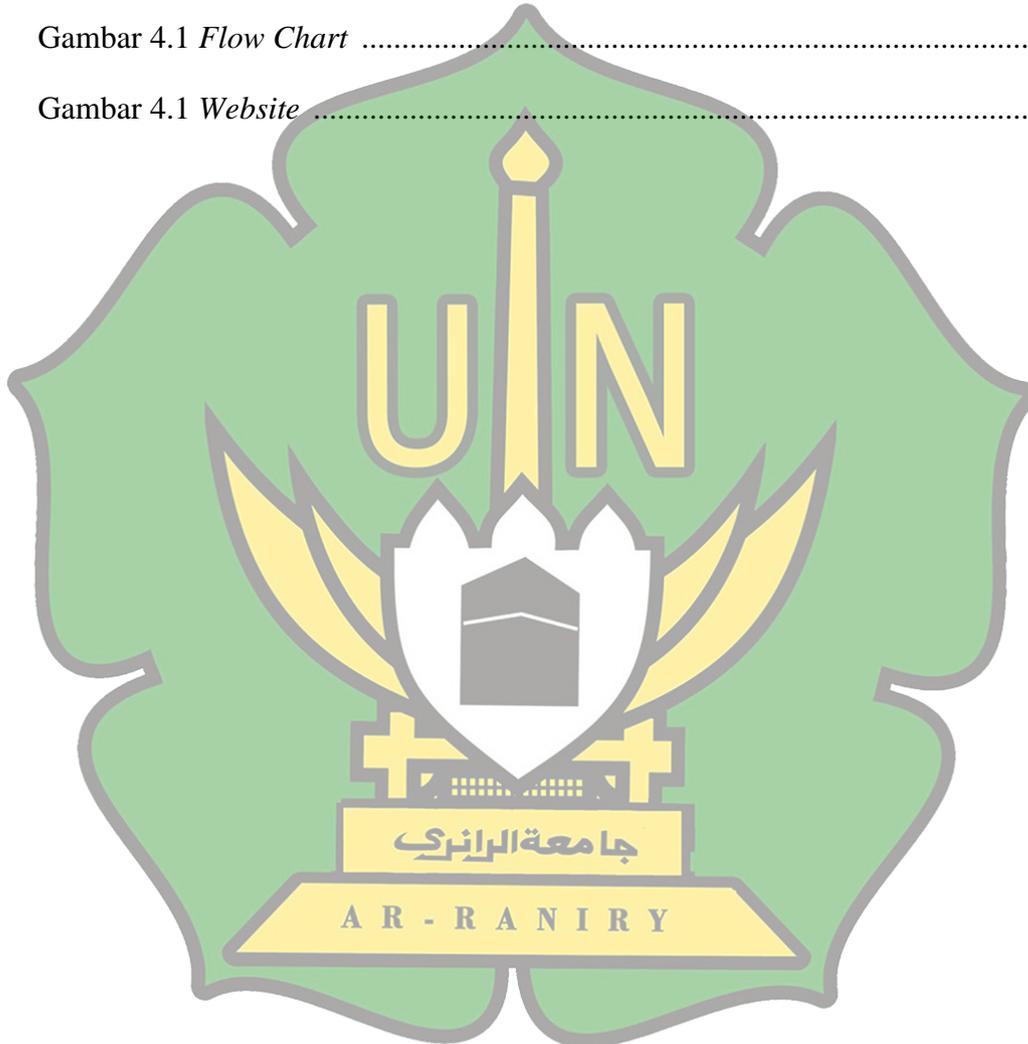
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Standar Pelayanan Pajak.....	30
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Hambatan Sistem Drive Thru .....	30
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	32



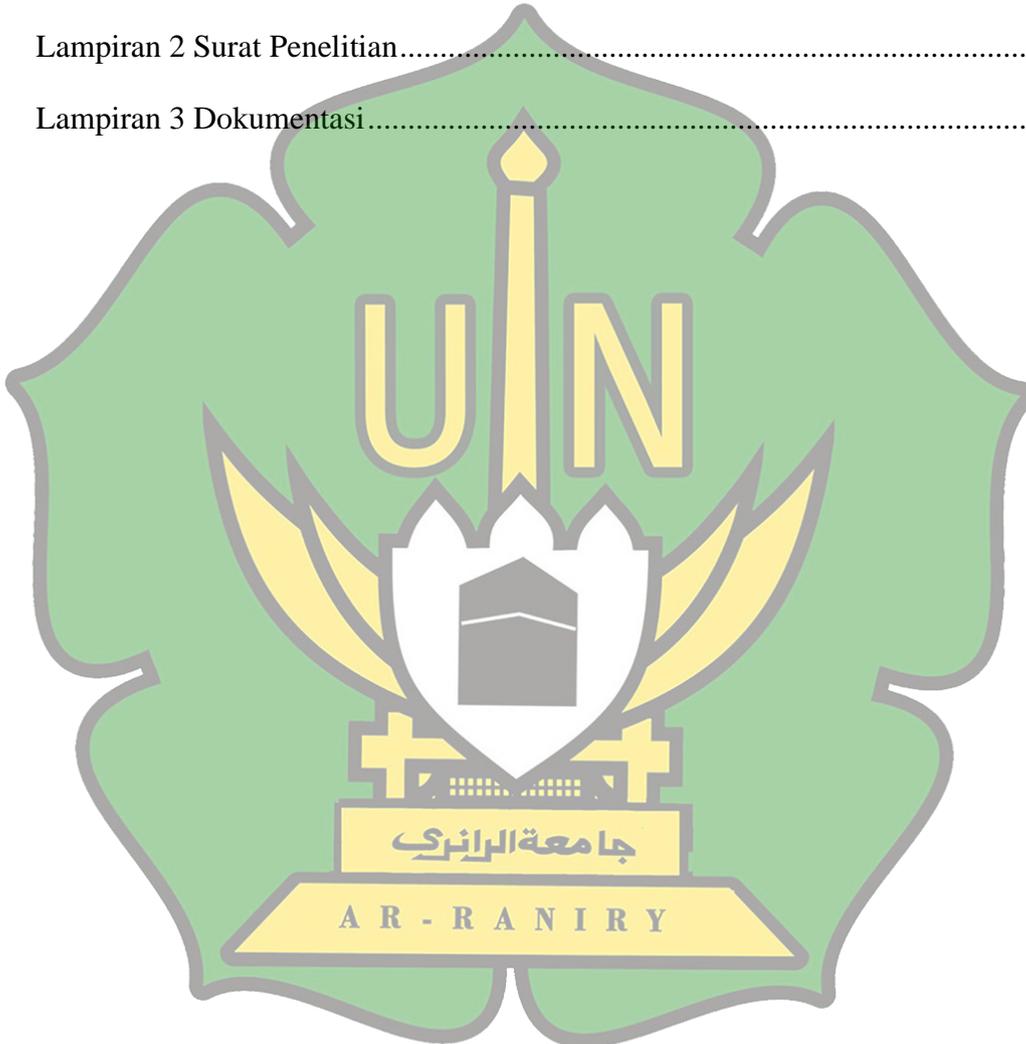
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4.1 <i>Flow Chart</i> .....	48
Gambar 4.1 <i>Website</i> .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan.....	69
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	70
Lampiran 3 Dokumentasi.....	71



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan tidak terlepas dari kehidupan masyarakat, karena pelayanan sangat dibutuhkan disegala aspek kehidupan masyarakat. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pentingnya menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dalam mengatasi berbagai urusan yang dibutuhkan. Hal ini merupakan tuntutan bagi instansi pemerintah untuk dapat meningkatkan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.<sup>1</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dituliskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau, dan terukur. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan

---

<sup>1</sup> Nurfatma dkk, "Pelayanan Publik Melalui Sistem E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon". Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik. Vol 01. No 01, Maret 2020, Hal 35.

masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dengan menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

“Standar pelayanan pada hakikatnya adalah merupakan penerapan dari konsep momen kritis pelayanan. Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang baik sehingga dapat diwujudkan pelayanan prima, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan dan mengelola semua momen kritis yang ada dengan menerapkan standar yang tepat.”<sup>2</sup>

Pajak merupakan unsur penting bagi setiap negara, bahkan penting dalam rangka menopang anggaran penerimaan negara. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, tentu diperlukan juga kerjasama dari wajib pajak, yang mana dibutuhkan kepatuhan dari wajib pajak baik pribadi maupun badan dalam melaporkan dan membayar pajak. Menurut Pratami dkk “kepatuhan wajib pajak (*Tax complien*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemeritahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang”. Dalam pelaksanaannya, seluruh kewajiban ini berkaitan dengan pemberian pelayanan pada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak diharapkan dapat diberikan secara mudah, cepat dan aman. Dengan adanya kemudahan ini, wajib pajak diharapkan dapat lebih meningkatkan kewajiban perpajakannya.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ratminto, Pelayanan Prima : Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017). Hal. 20-21

<sup>3</sup> Rindi Citra Dewi dkk, “Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis. Vol 01. No 02. Juli 2019. Hal 93

Peraturan perundang-undangan nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD). Peraturan perundang-undangan ini mengatur mengenai lingkup hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang meliputi pemberian sumber penerimaan daerah berupa pajak dan retribusi, pengelolaan Transfer ke Daerah/TKD, pengelolaan belanja daerah, pemberian kewenangan untuk melakukan pembiayaan daerah dan pelaksanaan sinergi kebijakan fiskal nasional. Dalam rangka mengalokasikan sumber daya nasional secara lebih efisien, Pemerintah memberikan kewenangan kepada Daerah untuk memungut Pajak dan Retribusi dengan penguatan melalui restrukturisasi jenis Pajak, pemberian sumber-sumber perpajakan daerah yang baru, penyederhanaan jenis Retribusi, dan harmonisasi dengan UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Selain itu, penyederhanaan retribusi dilakukan melalui rasionalisasi jumlah retribusi. Retribusi diklasifikasikan dalam 3 (tiga) jenis, yaitu Retribusi Jasa Umum, Retribusi Jasa Usaha, dan Retribusi Perizinan Tertentu. Dalam rangka mencapai tujuan untuk mengurangi ketimpangan fiskal dan kesenjangan pelayanan antar-daerah, pengelolaan TKD mengedepankan kinerja sehingga dapat memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan di daerah, sekaligus mendorong tanggung jawab daerah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik secara efisien dan disiplin.<sup>4</sup>

Undang-undang ini mengatur tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, termasuk bagaimana dana dialokasikan, sumber pendapatan

---

<sup>4</sup> Peraturan perundang-undangan nomor 1 tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah

daerah, dan pengelolaan anggaran. Definisi Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jenis Pajak sebagaimana dimaksud dapat tidak dipungut apabila potensinya kurang memadai dan/atau disesuaikan dengan kebijakan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 ayat 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di Kantor Bersama Samsat. Kantor Bersama Samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.<sup>5</sup>

Dalam sistem pelayanan pajak, Kantor Bersama Samsat Kota Banda Aceh menggunakan Inovasi pelayanan *drive thru* untuk mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran PKB, pengesahan STNK, dan SWDKLLJ yang tempat

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2009, Tentang Pajak Daerah Dan Restribusi Daerah.

pelaksannya ada di luar gedung Kantor Bersama Samsat Kota Banda Aceh. Pelayanan melalui *drive thru* sangat direkomendasikan karena dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Dalam pelaksanaan melalui *drive thru* ini masyarakat hanya dapat melakukan pembayaran PKB, pengesahan STNK, dan SWDKLLJ, masyarakat tidak bisa mengganti plat kendaraan. Jika ingin mengganti plat kendaraan masyarakat harus mengesek nomor mesin dan nomor rangka pada kendaraan, itu tidak bisa dilakukan melalui *drive thru*.

Sistem pelayanan pajak kendaraan *drive thru* Kantor Bersama Samsat Kota Banda Aceh memiliki Syarat dan ketentuan yang harus dibawa pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan yaitu e-KTP, STNK asli, BPKB asli dan bukti pelunasan PKB dan SWDKLL. Dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti bagaimana standar pelayanan yang ada di Kantor Bersama Samsat. Apakah sudah memenuhi standar pelayanan yang ada dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan khususnya. Dalam penelitian ini peneliti hanya melakukan penelitian berkenaan dengan pajak kendaraan bermotor roda 2.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Standar Pelayanan Pajak Kendaraan *Drive Thru* UPTD Wilayah-I Kantor Bersama Samsat Banda Aceh”.

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penerapan standar pelayanan publik pada pajak kendaraan dengan sistem *Drive Thru* di Kantor Samsat Kota Banda Aceh;
2. Hambatan dalam penerapan standar pelayanan publik *Drive Thru* dari instansi maupun masyarakat di UPTD Wilayah-I Kantor Bersama Samsat Banda Aceh;

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan standar pelayanan publik terhadap pajak kendaraan *Drive Thru* di UPTD Wilayah-I Kantor Bersama Samsat Kota Banda Aceh?
2. Apa hambatan pelayanan pajak melalui *Drive Thru* baik dari instansi maupun masyarakat di UPTD Wilayah-I Kantor Bersama Samsat Banda Aceh?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis standar pelayanan publik pajak kendaraan dengan sistem *Drive Thru* di UPTD Wilayah-I Kantor Bersama Samsat Banda Aceh.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan pelayanan pajak melalui *Drive Thru* baik dari instansi maupun masyarakat di UPTD Wilayah-I Kantor Bersama Samsat Banda Aceh.

### 1.5 Manfaat Penelitian :

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis, penelitian diharapkan dapat menjadi sebagai pengembangan konsep ilmu administrasi negara khususnya yang berhubungan dengan sistem pelayanan pajak kendaraan guna untuk terlaksananya pelayanan pajak kendaraan dengan baik.
2. Secara Praktis, menjadi sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi Kantor Samsat Kota Banda Aceh terhadap pelayanan pajak pada *Drive Thru* Kota Banda Aceh. Serta tambahan wawasan bagi mahasiswa selanjutnya dalam melakukan penelitian.

