

ABSTRAK

Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pula dengan SAMSAT kota Makassar sebagai salah satu organisasi publik. SAMSAT bertugas melayanimasyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pajak dari sektor kendaraan sendiri terus mengalami peningkatan yang disebabkan dari semakin banyaknya jumlah kendaraan. Setiap harinya SAMSAT melayani ratusan wajib pajak. Dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang membayar pajak saat ini, SAMSAT kota Makassar berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Mengingat dari wajib pajaklah SAMSAT dapat menarik pajak yang nantinya digunakan untuk pembiayaan negara. Sebagai salah satu kontribusinya SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif dimana SAMSAT kota Makassar dipilih sebagai lokasi penelitian. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode Kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan : wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan data, reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan, jika dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, maka pegawai dikatakan cukup handal, meskipun ada beberapa hal yang menghambat meningkatnya kinerja pegawai seperti komunikasi rutin oleh tiga instansi, partisipasi masyarakat yang masih kurang, banyaknya calo yang terkadang membuat iri para wajib pajak karena biasanya calo dapat mengakses lebih cepat dari biasanya dan masalah jaringan yang sering muncul. begitupun dengan sistem pelayanan yang digunakan di kantor SAMSAT kota Makassar yang mulai dipahami oleh wajib pajak sehingga tidak terlalu menyulitkan dalam proses pelayanan. Selanjutnya kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan juga dapat dikategorikan baik. Selain itu SAMSAT juga telah melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan pelayanannya.

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor SAMSAT kota makassar berada dalam kategori baik meskipun begitu, masih perlu dilakukan usaha baru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan dan SAMSAT.