

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI UPTD SAMSAT
DALAM MEMBERIKAN PELAYAN PUBLIK
DI KOTA MAKASSAR**

**A.IRFANDI
10572 04379 13**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR SAMSAT
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA MAKASSAR**

**A. IRFANDI
10572 04379 13**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0002 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Ahad 4 Februari 2018 M/18 Jumadil Awal 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Jumadil Awal 1439 H.
05 Februari 2018 M

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM
(Rektor Unismuh Makassar)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM

(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Penguji

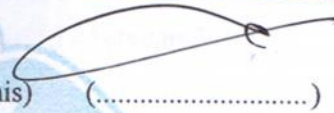
: 1. Drs. H. Sultan Sarda, MM.

2. Samsul Rizal, SE, MM

3. Dr. Agus Salim HR, SE, MM

4. Abd. Salam HB, SE, M.Si. Ak..

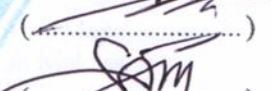

(.....)

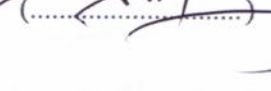

(.....)


(.....)


(.....)


(.....)


(.....)


(.....)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tipe Penelitian : Analisis Kinerja Pegawai Kantor UPTD SAMSAT
Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kota Makassar
Nama Mahasiswa : A.IRFANDI
Stambuk/ Nim : 105720 4379 13
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

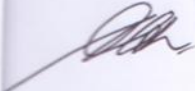
Dinyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diujikan didepan tim penguji Skripsi Strata (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Pada hari Sabtu, 17 Februari 2018


Makassar, 17 Februari 2018

Menyetujui,


Pembimbing I

Pembimbing II



H. Mahmud Nuhung M.A
BM : 497794

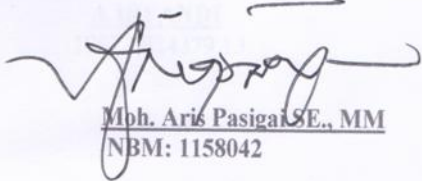

Ismail Rasulong SE., MM
NBM : 903078

Mengetahui,


Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ketua Jurusan Manajemen
Unismuh Makassar


Ismail Rasulong SE., MM
BM : 903078


Mph. Aris Pasigai SE., MM
NBM: 1158042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : A.Irfandi

NIM : 10572 024379 13

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan dengan penuh kesadaran, bahwa skripsi atau karya ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya penulisan atau penelitian sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil duplikat, plagiat, di buat atau di bantu secara langsung oleh orang lain baik keseluruhan ataupun sebagian, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku

Dzulqaidah 1438 H
Makassar -----
September 2017 M

Yang membuat pernyataan

A.IRFANDI
10572 024379 13

MOTTO

*Percayalah pada Tuhan dengan segenap hatimu,
dan jangan hanya bersandar kepada pengertianmu sendiri.
Sebab, ketahuilah cahaya Nahi lebih banyak ada di hati kita.
(Amsal 3:5)*

*Jangan tergantung kepada keberuntungan,
tapi kepada sikap.
(Publilius Syrus)*

*Kita harus berusaha terus sebelum kita tahu
apa yang terjadi di esok nanti.
(Pho-po The Jozz)*

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada :

- ❖ Bapak, Ibu dan Adikku tercinta atas do'a,
pengorbanan dan cinta kasihmu.
- ❖ Almamaterku Tercinta.
- ❖ To all of you that I called friend....

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin, itulah kata yang sepantasnya penulis ucapkan sebagai ungkapan rasa syukur kepada Allah SWT. atas inayah, taufik dan hidayah-Nya sehingga proposal penelitian ini ini dapat penulis selesaikan walaupun dalam bentuk yang belum sempurna. Banyak kendala dan hambatan yang dilalui oleh penulis dalam menulis proposal penelitian ini, akan tetapi dengan segala usaha yang penulis lakukan sehingga semuanya itu dapat teratasi.

Shalawat dan salam senantiasa kita kirimkan kepada Nabi kita Muhammad SAW. Sebagai Nabi pembawa risalah, petunjuk dan menjadi suri tauladan dipermukaan bumi ini.

Keberadaan proposal penelitian ini tidak terlepas dari keterlibatan berbagai pihak, baik secara langsung, maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terbatas kepada pihak yang telah membantu penulis, sembah sujudku teristimewa penulis persembahkan kepada Ayahanda dan ibunda yang telah mengarahkan segala usaha, do'anya, saudara-saudaraku, dengan penuh hormat dan cinta kasih kalian tak akan pernah tergantikan oleh apapun. Semoga Allah senantiasa memberikan nikmat yang lebih dan bermanfaat.

Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Dr. H Abd. Rahman Rahim MM.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ismail Rasulong SE.,MM,Beserta seluruh jajaran staffnya.
3. Dr. H. Mahmud Nuhung, MA selaku dosen pembimbing I, dan Ismail Rasulong, SE.MM selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing saya sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE.MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Seluruh anggota, pengurus, pengawas dan pegawai kantor samsat makassar yang telah memberikan keterangan yang penulis perlukan dalam penyusunan proposal penelitian ini
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungannya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga penulisan proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya (Amin).

Jumadil Awal 1437 H
Makassar, -----
Maret 2017 M

Penulis/Peneliti

A.Irfandi
10572 04379 13

ABSTACK

In essence the main task of government as a public organization is to provide services to the community. as well as UPTD SAMSAT bekrugas serve the community in the management of motor vehicle taxes. taxes from the vehicle sector itself continue to increase due to the increasing number of vehicles. every day UPTD SAMSAT serves hundreds of taxpayers. with the increasing number of taxpayers who pay the current tax, UPTD SAMSAT city of Makassar trying to provide the best service to the taxpayer. considering from the taxpayer UPTD SAMSAT Makassar city can draw a tax that will be used for state financing. as one of its contribution UPTD SAMSAT strives to provide the best servant in accordance with the expectations and needs of the community. research conducted is a descriptive study where UPTD SAMSAT city of Makassar is selected as the location of research. research method used is qualitative method. data collection techniques used are interviews, documentation, and observation. data analysis techniques start from data collection, data reduction, data presentation and conclusion.

The results of research conducted, when viewed from the performance of employees in providing services, the employee is said to be quite reliable, although there are some things that hamper the increased performance of employees such as routine communication by three agencies, partipasi people who are still lacking, the number of brokers who sometimes access faster usually and network problems that often arise, as well as the service system used in the office UPTD SAMSAT Makassar city is not too understood by the community making it difficult in the process of service. then the taxpayer's satisfaction in receiving services can also be categorized well. besides UPTD SAMSAT has also made various efforts to boost service.

From the research can be concluded that the service at UPTD SAMSAT office of Makassar city is in good category even so, still need to do new business in order to improve service quality to taxpayer.

Keywords: Performance, Service, UPTD SAMSAT city of Makassar

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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Kinerja.....	8
C. Pegawai	13
D. Pelayanan Publik.....	19
E. Kerangka Pikir	21
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	22
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	22
C. Jenis dan Sumber Data	24
D. Metode Analisis Data	25
E. Sistematika Penelitian	28

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Samsat	30
B. Kota Makassar	35
C. Samsat Kota Makassar	37
D. Visi dan Misi Kantor SAMSAT Kota Makassar.....	39
E. Mekanisme Pelayanan Kantor Samsat Kota Makassar	40
F. Sarana dan Prasarana.....	44
G. Kegiatan Usaha	46
H. Struktur Organisasi.....	48
I. Kepegawaian UPTD Samsat Kota Makassar	53

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	54
1. Kinerja Pegawai Kantor Samsat di Kota Makassar.....	54
2. Sistem Pelayanan Kantor Samsat di Kota Makassar	62
3. Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan	64
B. Pembahasan.....	66
1. Kinerja Pegawai Kantor Samsat di Kota Makassar.....	66
2. Sistem Pelayanan di Kantor Samsat Kota Makassar	68
3. Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan	70

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	71
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Data Penelitian Terdahulu.....	52
2. Jumlah Kendaraan di Kota Makassar dari Tahun ke Tahun	55
3. Data Kepegawaian SAMSAT Kota Makassar	56
4.	56
5.	60

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Kerangka teoritik.....	30
2. Skema Penarikan Kesimpulan.....	36
3. Gagasan SAMSAT (1974).....	39
4. Peta Kota Makassar.....	50
5. Struktur organisasi UPTD SAMSAT Kota Makassar.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian Dari Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makassar
- Lampiran 2 : Surat permohonan Rekomendasi Izin Penelitian Dari Lembaga
LP3M
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian Dari Badan Kesbang,
Politik dan Linmas Kota Makassar
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Diterima Untuk Meneliti di Kantor
SAMSAT Kota Makassar.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan ilmu dan teknologi dewasa ini, pegawai dituntut untuk terus berkembang dan memiliki kemampuan yang handal untuk menjawab keluhan Pelanggan. Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai, memegang peranan yang menentukan karena berkembang atau tidaknya suatu organisasi semata-mata tergantung pada manusia. Pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi. Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi secara efektif dan efisien.

Menggagas dan mengembangkan kinerja pegawai nampaknya sudah sangat penting. Kebutuhan tenaga –tenaga terampil di dalam berbagai bidang sudah merupakan tuntutan dunia global yang tidak dapat ditunda. Karena dalam pelaksanaan pekerjaan di instansi, persoalan kinerja menjadi biang keladi dan akar permasalahan utama. Maju mundurnya sebuah instansi bahkan organisasi tergantung dari kinerja pegawainya. Apalagi jika unit tersebut berkeinginan mengutamakan fokus pada pelayanan pelanggan. Maka prasyarat utama yang harus dibangun adalah manajemen yang berorientasi pada pegawai. Karena dari tangan – tangan pegawai inilah, layanan kepada pelanggan dibangun, dan citra perusahaan terwujudkan.

Organisasi merupakan suatu kesatuan yang kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapai tujuan. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang ditetapkan maka dapat dikatakan

bahwa organisasi tersebut efektif. “Salah satu tujuan organisasi adalah peningkatan kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya”

Dalam keadaan yang demikian sumber daya manusia (aparatur pemerintah daerah) harus mampu membangun jaringan hubungan sosial (sosial networking) baik dengan sesama pegawai dalam organisasi maupun dengan pihak stakeholder agar akumulasi pengetahuan (knowledge building) dapat memberikan nilai tambah untuk peningkatan kualitas kerja dan kualitas pelayanan yang baik. Sebagai aparatur seharusnya mampu menghindarkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima di masyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang baik, hendaknya setiap aparatur dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik, dan hal tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan masyarakat yang baik dan memuaskan. Bahkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, justru dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan berimplikasi pada keberhasilan sebuah organisasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mustopadidjaja (2001:7) bahwa kinerja aparatur yang baik merupakan indikator keberhasilan sebuah organisasi (Negara). Dengan demikian cukup beralasan, jika pemerintah menekankan pada lingkungan kerja organisasi publik agar kinerja aparatur lebih ditingkatkan. Peningkatan kinerja aparatur merupakan langkah positif dalam rangka terciptanya tata pemerintahan yang baik (Good Governance).

Dalam mencapai kinerja karyawan, faktor sumber daya manusia sangat dominan pengaruhnya. Sumber daya manusia berkualitas dapat dilihat dari hasil

kerjanya, dalam kerangka profesionalisme kinerja yang baik adalah bagaimana seorang karyawan mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan, misalnya bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar mengarah pada hasil kerja yang baik, karena manusia bisa menjadi pusat persoalan bagi perusahaan ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal. Sebaliknya manusia bisa menjadi pusat keberhasilan perusahaan manakala potensi mereka dikembangkan secara optimal.

Berbicara tentang pelayanan berarti tidak terlepas dari yang namanya birokrasi, permasalahan tentang birokrasi adalah permasalahan klasik yang tetap menarik untuk diperbincangkan. Birokrasi dikritik dimana-mana, dianggap mempunyai banyak kelemahan, birokrasi dianggap berbelit-belit, akan tetapi birokrasi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sampai sekarang. Hal ini dikarenakan birokrasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Kantor Samsat tersebut. Masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan lamanya proses pelayanan yang diberikan, kurangnya fasilitas ruang tunggu yang tidak sesuai dengan kapasitas pengguna jasa pelayanan, masih adanya perbedaan tingkat pelayanan dengan kata lain adanya “pandang bulu” terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan, masih kurangnya sumber daya manusia yang menyebabkan terhambatnya proses registrasi, dan masalah jaringan yang kerap kali muncul sering mengganggu kinerja pegawai.

Dalam hal ini, alasan penulis mengambil judul “**Analisis Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kota Makassar**“ karena penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai kantor samsat di kota makassar dalam melayani masyarakat. Bagaimana prestasi kerja yang di capai, kedisiplinannya dalam bekerja, kerjasama dalam dengan sesama pegawai dalam melayani masyarakat, kepribadian serta tanggungjawab para pegawai pegawai dalam bekerja. Mengingat peranan Kantor Samsat dalam upaya pencegahan dan penanggulangan tindakan pidana pemalsuan surat – surat kendaraan bermotor. Berperan sebagai demikian, dalam hal ini Kantor Samsat, khususnya pegawai-pegawainya harus mempunyai kinerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan instansi kepada masyarakat dan memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah. (Westra 1998 : 2).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah sekaligus fokus penelitian ini yaitu : Bagaimanakah kinerja pegawai kantor samsat di kota makassar dalam memberikan pelayanan publik.?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang hendak dicapai adalah: Untuk mengetahui kinerja pegawai kantor samsat di kota makassar dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor samsat makassar dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kota makassar.

D. Manfaat Penelitian

Nawawi, Hadari dan H.M Martini (1995 : 25) tiap penelitian harus diyakini kegunaannya bagi pemecahan masalah yang diselidiki, untuk itu perlu dirumuskan secara jelas tujuan penelitian yang bertitik tolak dari permasalahan yang diungkap. Suatu penelitian setidaknya harus mampu memberikan manfaat praktis pada kehidupan masyarakat. Kegunaan penelitian ini dapat ditinjau dari dua segi yang saling berkaitan yakni dari segi teoritis dan segi praktis.

Dengan adanya penelitian ini penulis sangat berharap akan dapat memberikan berbagai manfaat :

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dalam bangku perkuliahan dan membandingkannya dengan praktek di lapangan.
- b. Sebagai wahana untuk mengembangkan wacana dan pemikiran bagi peneliti.
- c. Untuk mengetahui secara mendalam tentang kinerja karyawan di kantor samsat makassar.
- d. Menambah literatur atau bahan - bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis.

- a. Memberikan sumbangan pemikiran dibidang ilmu ekonomi pada umumnya dan khususnya tentang kinerja karyawan di kantor samsat makassar.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan pada kantor samsat makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui berbagai hasil penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah kinerja pegawai samsat di kota makassar. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa tesis dan jurnal-jurnal melalui internet. Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan menyiratkan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa wajib pajak sangat puas dengan kinerja pegawai samsat dalam memberikan pelayanan publik. Secara khusus, peneliti melakukan inventarisasi terhadap sub-variabel atau komponen-komponen yang terdapat dalam variabel teknologi informasi. Sub-sub variabel dalam variabel teknologi informasi ini sekaligus akan menjadi acuan dalam membuat instrumen yang diturunkan kedalam butir-butir pernyataan untuk disebarkan kepada responden. Selanjutnya membuat skematis hasil penelitian tersebut dalam sebuah tabel yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga yang terkini.

Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Data Penelitian Terdahulu

No.	Tahun	Peneliti	Masalah Penelitian	Hasil	Hal	Penerbit	Variabel yang terkait
1.	2003	Nurkimah	Untuk memberikan gambaran dan menjelaskan tentang implikasi sistem teknologi informasi dan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas Pelayanan	Memberikan hasil dan penjelasan bahwa terdapat implikasi atau pengaruh yang signifikan sistem teknologi informasi dan sumberdaya manusia (SDM) terhadap kualitas Pelayanan	115	Universitas Muslim Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem pelayanan • Kualitas pelayanan
2.	2009	Mohammad Arif	Untuk menganalisis kompetensi pegawai dalam pelayanan samsat di kota makassar	Diharapkan dapat melihat kompetensi pegawai dalam penerapan pelayanan secara maksimal dan bermutu		Stie Tri Dharma Nusantara Makassar	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Pegawai • Penerapan Teknologi Informasi

Sumber : SAMSAT Kota Makassar

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Wilson Bangun (2012:230), menjelaskan bahwa peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawannya baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. Untuk tujuan tersebut akan dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik.

Wilson Bangun (2012:231), mendefenisikan :

”Kinerja (*Performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerja (*job requirement*) suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilaksanakan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerja (*job standard*)”

Selanjutnya, **Minner (1990)** yang dikutip oleh (2010;170) kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

Pada dasarnya kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperhatikan dan kemampuan seseorang. Banyak pendapat yang diberikan oleh para ahli mengenai istilah kinerja, walaupun berbeda rumusannya, namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Sehingga dapat didefenisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut. Menurut

Kusnadi (2003;64) menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakanyang diarahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Hariandja (2002;195) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau prilaku yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam organisasi dalam mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi tersebut untuk meningkatkannya. Kemudian Rivai (2003;584) mengemukakan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan variabel tidak bebas (*dependent variable*) yang dipengaruhi oleh banyak faktor yang mempunyai arti dalam penyampaian tujuan organisasional. Artinya, kesalahan dalam pengelolaan pada variabel bebas (*independent variable*) akan berakibat pada kinerja, baik negatif maupun positif.

2. Penilaian Kinerja

Wilson Bangun (2012:231), menjelaskan bahwa penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan.

Bila hasil kinerja seorang karyawan termaksud pada kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang kinerjanya tidak mencapai standar pekerjaan termaksud pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah.

Wilson Bangun (2012;234), menyatakan bahwa standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui dimensi-dimensi diataranya :

- a. Jumlah pekerjaan, Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai prasyarat yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menurut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.
- b. Kualitas Pekerjaan, Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan.
- c. Ketepatan Waktu, Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada

bagian lain tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan

- d. Kehadiran, Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada type pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh kehadiran karyawan dalam mengerjakannya
- e. Kemampuan Kerjasama, Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan kerjanya

Adapun aspek yang dinilai dalam penilaian kinerja karyawan menurut Rivai (2003;563) diantaranya :

- a. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- b. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing- masing kedalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individu tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi dan lain- lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian hasil kerja serta mengetahui dampak positif dan negatif dari perusahaan tersebut

3. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Wilson Bangun (2012:232), Tujuan dan manfaat penelitian kinerja diantaranya adalah :

1. Evaluasi antara individu dalam organisasi
Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.
2. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi
Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.
3. Pemeliharaan sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Salahsatu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan menanggung jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik.

4. Dokumentasi

Penilaian kinerja memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan dimasa akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan manajemen sumberdaya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumberdaya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

C. Pegawai

a. Pengertian Pegawai

Jika diartikan secara sederhana, pegawai dapat diartikan sebagai setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji, kompensasi dan lain-lain.

Hasibuan (dalam Manulang, 2002), karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Subir (dalam manulang,2002), karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang atau jasa jika ada

permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Jika dikelompokkan berdasarkan statusnya, karyawan dalam perusahaan dapat dibagi menjadi dua jenis kelompok karyawan yaitu tetap dan tidak tetap.

b. Pegawai Tetap

Pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas, serta pegawai yang bekerja berdasarkan kontrak untuk suatu jangka waktu yang tidak ditentukan (permanent) yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur. Karyawan tetap biasanya cenderung memiliki hak yang jauh lebih besar dibandingkan dengan pegawai tidak tetap. Selain itu, pegawai tetap juga cenderung jauh lebih aman (dalam hal kepastian lapangan pekerjaan) dibandingkan dengan karyawan tidak tetap.

c. Pegawai Tidak Tetap

Pegawai tidak tetap merupakan pegawai yang hanya dipekerjakan ketika perusahaan membutuhkan tenaga tambahan saja. Pegawai tidak tetap biasanya dapat diberhentikan sewaktu-waktu oleh instansi ketika instansi tersebut sudah tidak membutuhkan tenaga tambahan lagi. Dalam penghitungan pajak penghasilan, penghasilan yang diterima oleh pegawai tidak tetap tidak boleh dikurangi dengan biaya jabatan. Pengurangan yang boleh dilakukan dalam penghitungan pajak penghasilan pasal 21 atas penghasilan yang diterima oleh pegawai tidak tetap sebagai berikut:

- PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) untuk satu bulan apabila penghasilan diterima sebulan sekali, untuk tahun 2016 adalah sebesar Rp.4.500.000,00 (Empat Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)
- PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) untuk satu hari apabila diterima upah harian, mingguan, upah satuan atau upah borongan, untuk tahun pajak 2016 adalah sebesar Rp.450.000,00 (Empat Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) sepanjang penghasilan kumulatif yang diterima dalam satu bulan kalender belum melebihi Rp.4.500.000,00 (Empat Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)
- Iuran jaminan masa tua atau iuran tunjangan hari tua yang dibayar sendiri oleh pegawai tidak tetap kepada badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja atau badan penyelenggara tunjangan hari tua.

d. Perbedaan Pegawai Tetap dan Tidak Tetap

Penentuan pegawai tetap dan tidak tetap oleh pemberi kerja (perusahaan) menentukan hak, kewajiban dan fasilitas pajak yang akan diterima pegawai. Masing-masing lembaga mempunyai cara tersendiri yang berbeda dalam mendefinisikan pengertian pegawai tetap dan tidak tetap. Diantaranya UU No.13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, serta Peraturan Dirjen Pajak No.31/PJ/2009 tentang pedoman teknis tatacara pemotongan, penyetoran dan pelaporan pajak penghasilan pasal 21 atau pajak penghasilan pasal 26 ehubungan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan orang pribadi.

Berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak No.31/PJ/2009, pengertian : pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas

yang secara teratur terus menerus ikut mengatur dan mengelola kegiatan perusahaan secara langsung, serta pegawai yang bekerja berdasarkan kontrak untuk suatu jangka waktu tertentu sepanjang pegawai yang bersangkutan bekerja penuh (full Time) dalam pekerjaan tersebut.

Dalam praktik pengisian SPT PPh Pasal 21 mungkin akan bimbang mengelompokkan status pegawai termasuk pegawai tetap, tidak tetap, atau bukan pegawai karena konsekuensi hukumnya lain. Selain status, frekuensi cara pembayaran imbalan/upah/gaji pun akan mempengaruhi nilai pajak yang harus dipotong. Contohnya, imbalan yang bersifat berkesinambungan, (dibayarkan lebih dari satu kali dalam satu tahun kalender) sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan, maka penerima imbalan berhak mendapat pengurang Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Selain pengurang PTKP, pegawai tetap berhak mendapat pengurang tambahan yaitu biaya jabatan, sebesar 5% (lima persen) dari penghasilan bruto. Penentuan status pegawai tetap, tidak tetap atau bukan pegawai akan mempengaruhi cara menghitung pajak dan besarnya pajak yang harus dipotong. Selain itu tenaga ahli juga mendapat perlakuan khusus dalam pemotongan pajak oleh pemberi kerja. Konsep pengelompokan pegawai tetap mengacu pada pegawai yang rutin bekerja secara penuh dan ikut mengelola kegiatan usaha. Pegawai tidak tetap (pegawai musiman) mengacu kepada pegawai yang diberi imbalan berupa upah harian dan jenis pekerjaan tidak menyaratkan memiliki keahlian tertentu, contohnya buruh tukang pasang batu pembuatan rumah, pemetik buah yang dipekerjakan kala panen. Sedangkan bukan pegawai diangkat oleh pemberi kerja untuk mengerjakan pekerjaan penunjang kegiatan

yang bersifat temporer pada unit usaha contohnya tenaga ahli, pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris, pembawa acara, pemain musik, dan lain-lain.

Pemberi kerja wajib memotong pajak atas upah, gaji, imbalan apa pun yang dibayarkan pada pegawai. Akan tetapi jika pemberi kerja tidak memotong PPh pasal 21, maka penerima penghasilan wajib menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri dengan hak memperoleh pengurang PTKP dan biaya jabatan meskipun menghitung sendiri. Dasarnya adalah Keputusan Dirjen Pajak KEP – 207/PJ./2001 pasal 2 ayat 2, yang masih berlaku sampai terbitnya peraturan pelaksanaan PMK 183/PMK.03/2007.

Kutipan pasal 2 ayat 2, “Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai kewajiban membayar angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25 dalam tahun pajak berjalan karena menerima/ memperoleh penghasilan teratur yang tidak terkena pemotongan/ pemungutan Pajak Penghasilan Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan atau Pajak Penghasilan Final, sekalipun bukan merupakan penghasilan dari usaha dan atau pekerjaan bebas, maka atas kewajiban pembayaran angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25 tersebut tetap harus dilaporkan pembayarannya dengan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 25”

D. Pelayanan Publik

Sadar atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi Pemerintahan. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya isitilah pelayanan publik. Sebelum

menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Banyak pakar yang mendefinisikan tentang pelayanan publik. Salahsatunya yang dikemukakan Moenir (2008: 7) yang mendefinisikan pelayanan Kinerja Pegawai Samsat dalam Pemberian Pelayanan Publik (Dearosa Maharani) umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan bahwa pelayanan public adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu : Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa. baik itu orang yang bersifat komersial ataupun non-komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada

masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

a. Kualitas Pelayanan

Salah satu fungsi pemerintah kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi Pemerintah tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996: 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukungnya seperti komputer.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lainlain. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Moenir (2008: 197) mengatakan bahwa pelayanan yang baik dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipetugas pemberi layanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu pelayanan yang efisien.
4. Keramahtamahan.

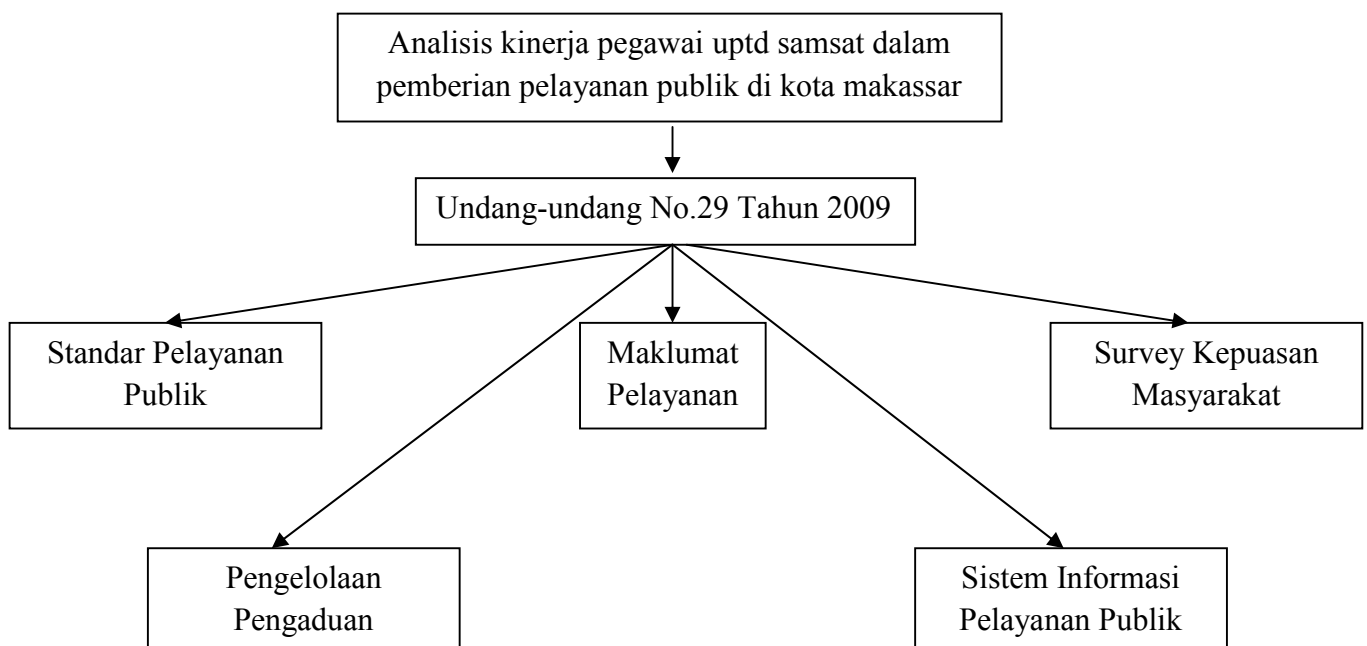
Pelayanan yang berkualitas yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Pendapat tersebut akhirnya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Ibrahim (2008: 22) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusi dan proses serta lingkungan atau bahkan mungkin melebihi harapan.

E. Kerangka Pikir

Berdasarkan landasan teori yang telah diajukan dalam bagian terdahulu, maka desain penelitian yang akan dilaksanakan menjelaskan bahwa orientasi tujuan utama Kantor Bersama Samsat adalah untuk mencegah dan menanggulangi tindakan pidana pemalsuan surat – surat kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan daerah khususnya dan Negara pada umumnya. Sehingga, segala daya upaya yang di optimalkan oleh Samsat baik itu berupa sistem pelayanan ataupun kebijakan – kebijakan tertentu selalu berpihak pada keamanan, kenyamanan, dan kesejahteraan seluruh instrument yang ada dalam kantor Samsat sehingga berujung pada meningkatnya pendapatan daerah.

Dari penjelasan diatas maka dapat digambarkan dalam kerangka pikir sebagai berikut :

Gambar 1
Kearangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian berlangsung selama 2 bulan dimulai pada bulan Juli 2017 sampai dengan bulan September 2017. Lokasi penelitian sendiri berada di Jln. A.Mappanyukki, makassar. Tepatnya di Kantor Samsat Makassar. Penentuan lokasi ini dilakukan, karena Kantor Samsat adalah salah satu sumber penghasilan terbesar kota makassar sehingga sangat relevan dengan masalah yang akan di teliti.

B. Metode Pengumpulan Data

Setiap penelitian perlu menggunakan metode pengumpulan data yang tepat. Hal ini dilakukan, agar data yang diperoleh objektif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan.

1. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah cara pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai (interview) yang memberikan jawaban dari pertanyaan itu (Moleong, 2002 : 135).

Metode wawancara dalam penelitian ini berupa interview terhadap informan. Wawancara ini dilakukan untuk mencari data-data yang ada dalam Kantor Samsat mengenai bidang organisasi, pegawai dan sarana prasarana

penunjang kantor samsat. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini antara lain:

- a. Pegawai kantor samsat di makassar
- b. Wajib Pajak di Kantor Samsat Makassar

2. Metode Observasi

Metode Observasi menurut Rachman (1999:7) adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

Observasi merupakan suatu kegiatan pengamatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan cara mencari, mengenali hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya (Arikunto. 1997 : 234). Data yang dikumpulkan melalui tehknik dokumentasi berupa arsip atau dokumen-dokumen tentang kantor Samsat Makassar.

4. Metode Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara telaah pustaka menurut Rachman (1999:44) yaitu dengan cara menentukan teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi–generalisasi untuk dijadikan landasan teoritis bagi penelitian yang akan dilakukan.

Yang dimaksud dengan studi metode kepustakaan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan cara memanfaatkan buku, literature ataupun hasil penelitian karya orang lain yang sangat diperlukan guna menambah bobot ilmiah penelitian ini, disamping dapat menambah cakrawala dan wawasan bagi peneliti dan penulis

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang bermaksud menerangkan kebenaran (Rachman,1999:2). Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

Menurut Bogdan dan Taylor pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang digambarkan dengan kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Alasan menggunakan pendekatan ini adalah :

- a. Dengan pendekatan kualitatif maka peneliti melakukan penelitian pada latar ilmiah, maksudnya peneliti melihat kenyataan yang ada dilapangan. Dalam hal ini peneliti mengamati kinerja pegawai tetap dan tidak tetap pada kantor samsat makassar.
- b. Dengan pendekatan kualitatif tidak ada teori yang apriori artinya peneliti dapat mempercayai apa yang dilihat sehingga bisa sejauh mungkin menjadi netral. Dalam hal ini, peneliti mengamati dan mencatat semua data yang ada dengan apa adanya tanpa mengurangi dan menambahi.

2. Sumber Data

Menurut Lofland yang di kutip Moeleong (2002:112) sumber utama dari penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sedangkan menurut Arikunto (1997:114) Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. sehingga dari penjelasan tersebut maka sumber data di bagi menjadi dua :

- a. Data Primer yaitu data yang diambil secara langsung dari sumber primer, yaitu dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Data primer yang diambil, yaitu berupa hasil wawancara kepada pegawai, kantor Samsat Makassar
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur dan catatan yang menyebutkan pokok permasalahan yang akan dijadikan sebagai landasan yang bersifat teoritis. Data sekunder yang diambil yaitu berupa berkas di kantor samsat makassar.

D. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dalam suatu penelitian akan lebih bermakna apabila diadakan kegiatan analisa data. Dalam penelitian ini karena menggunakan metode pendekatan kualitatif maka menggunakan data non- statistik. Penelitian ini, dengan pendekatan kualitatif, strategi pendekatannya bersifat induktif konseptualisasi, peneliti berangkat dari data-data yang bersifat empiris, kemudian menuju atau membangun konsep, hipotesis dan teoritis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mengumpulkan data-data yang diperoleh di lapangan. Dalam hal ini peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara dan observasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data menurut Milles (1992 : 15 -16) adalah pemilihan pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis menonjolkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian Data

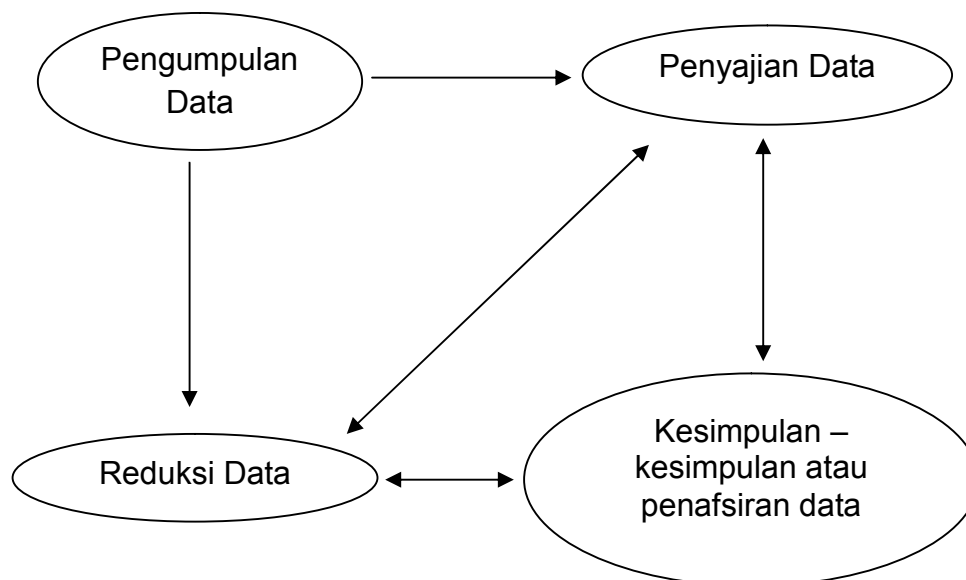
Penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang tersusun, yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan deretan kolom-kolom dalam sebuah matrik untuk data kualitatif dan menentukan jenis bentuk data yang dimasukkan dalam kotak-kotak matrik.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan yang dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu kegiatan mencari arti, mencatat keteraturan polapola, penjelasan konfigurasi yang mungkin atau sebab akibat dan proporsi (Rachman, 1999 : 3).

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data yang dibandingkan dengan data-data lain sehingga diperoleh kesamaan-kesamaan dan peraturan. Secara skematis proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan data dapat digambarkan, sebagai berikut.

Gambar 2
Skema Penarikan Kesimpulan



Keempat komponen tersebut saling interaktif yaitu saling mempengaruhi dan terkait. Pertama-tama peneliti melakukan penelitian di lapangan dengan mengadakan wawancara atau observasi yang disebut tahap pengumpulan data. Karena banyaknya data yang dikumpulkan maka diadakan reduksi data. Setelah direduksi kemudian diadakan sajian data, selain itu pengumpulan data juga digunakan untuk penyajian data. Apabila ketiga hal tersebut selesai dilakukan, maka diambil suatu keputusan atau verifikasi.

E. Sistematika Penelitian

Prosedur penelitian yang ditempuh dalam penelitian ini meliputi 3 (tiga) tahapan (Arikunto, 2002 : 18-22).

1. Tahap Pembuatan Rancangan Penelitian

Pada tahap ini peneliti membuat rancangan yang akan digunakan untuk meneliti dilapangan, yang mana rancangan tersebut sering disebut dengan proposal penelitian. Di dalam proposal penelitian tersebut dicantumkan alasan atau latar belakang dari penelitian, metodologi penelitian dan landasan teori yang digunakan dalam penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap pelaksanaan penelitian, peneliti berusaha untuk mengumpulkan data –data yang diperlukan baik data primer maupun sekunder dimana secara garis besar data-data tersebut diperoleh melalui responden, informan maupun dokumen. Data-data yang diperoleh melalui penelitian dilapangan tersebut, kemudian digunakan untuk menjelaskan obyek yang menjadi

fokus dari penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti, sehingga dapat memberikan hasil yang akurat terhadap kejelasan suatu obyek yang akan diteliti

3. Tahap Penyusunan Laporan Penelitian

Setelah memperoleh data-data dari hasil penelitian maka prosedur selanjutnya adalah tahap penyusunan laporan. Dalam tahap ini hasil penelitian disusun, ditulis secara sistematis sesuai dengan peraturan yang ditentukan agar hasilnya dapat diketahui orang lain. Disamping itu, dengan disusun dan ditulisnya hasil penelitian, prosedur yang ditempuh dalam penelitian pun dapat juga diketahui oleh orang lain sehingga dapat mengecek kebenaran pekerjaan penelitian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah UPTD SAMSAT

Sebelum tahun 1933, yaitu sebelum belakunya WVO (Weg Verkeer Ordienation) No. 86, STNK dikeluarkan oleh polisi sebagai pelaksana dari hak yang dimiliki Gubernur atau Presiden karena polisi pada waktu itu dibawah pemerintah daerah yang membidangi Keamanan Dalam Negri. Pada tahun 1946.

POLRI keluar dari DEPDAGRI (Departemen Dalam Negri) dan berada langsung dibawah Perdana Menteri dengan tugas dan tanggung jawab yang sama yaitu keamanan dalam negri. Setelah POLRI dikeluarkan dari Departemen dalam Negri, Pelaksanaan penertiban STNK tetap oleh POLRI, dengan pengertian tetap melaksanakan hak yang dimiliki oleh Gubernur atau Presiden dalam mengeluarkan STNK. Keadaan ini disebabkan oleh masa peralihan yang belum sempat dibenahi, karena kesibukan dan revolusi fisik mempertahankan kemerdekaan Indonesia.

Pada tahun 1951, wewenang POLRI untuk mengeluarkan STNK dipertegas dengan berlakunya Undang – undang Nomor 7 Tahun 1951 L.N. 1951 Nomor 42 tanggal 30 Juni 1951 yang merubah dan menambah UUL tahun 1933 (WVO), sebagai berikut.

Pasal 6 Ayat (2) : Keterangan mengemudi diberikan kepada kepala kepolisian Keresidenan. Pasal 8 Ayat (2) : Nomor dan huruf atas permohonan diberikan kepada Pemilik – pemilik atau Pemegang – pemegang kendaraan

bermotor oleh kepala Kepolisian Keresidenan dalam wilayah/kekuasaan setiap kendaraan itu berada.

Dengan demikian, yang dimiliki atas kuasa Undang – undang untuk memberikan SIM dan STNK adalah murni dari POLRI, bukan lagi polisi yang menjalankan hal yang dimiliki oleh Gubernur/Presiden.

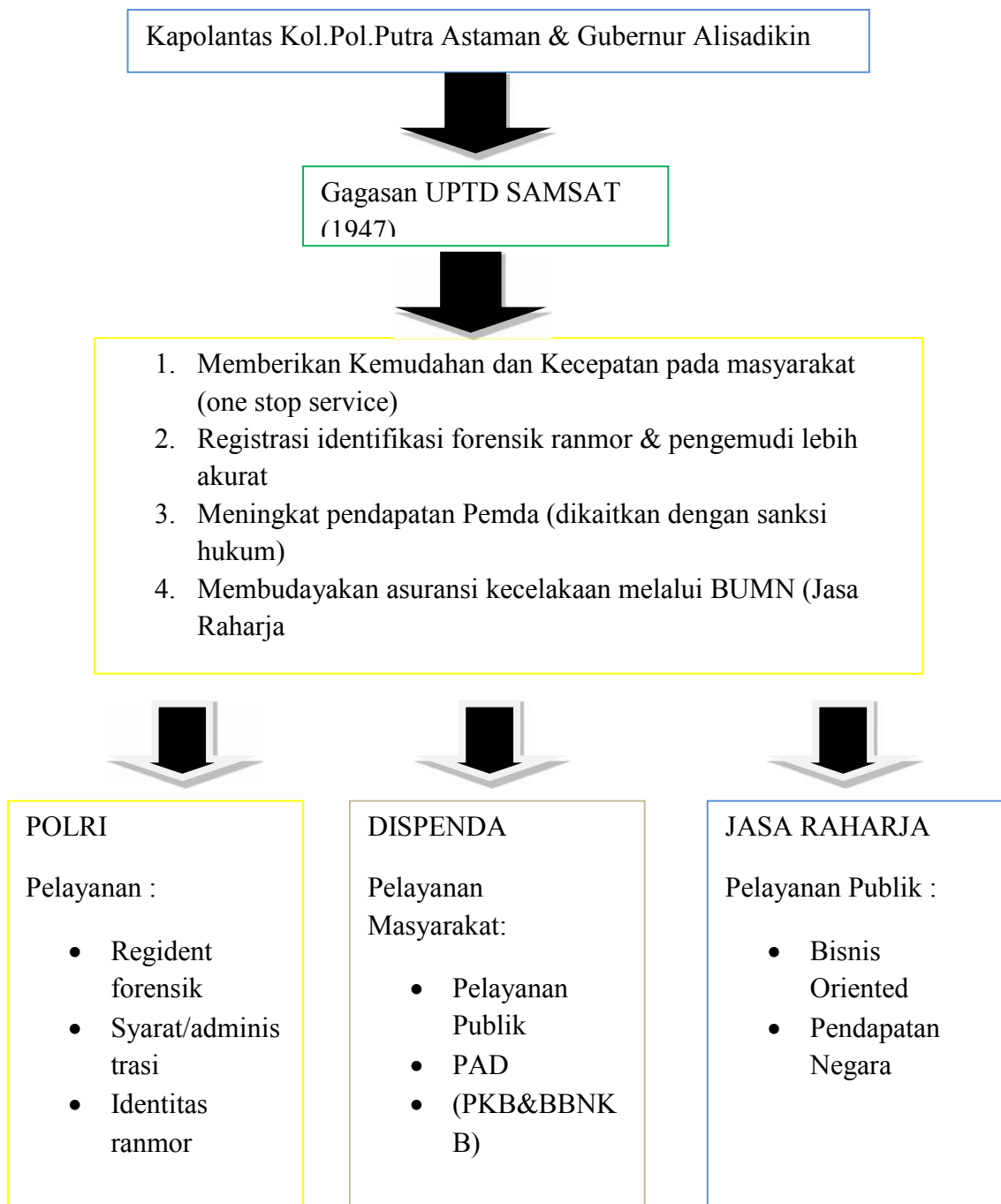
Pada periode ini mulai berkembang perasaan kebutuhan untuk mengaitkan administrasi STNK dengan sektor pemasukan uang ke kas Negara, yang sebenarnya ternaksud kepentingan bidang kesejahteraan karena sulit untuk dicari jalan lain, maka dikaitkan dengan pengeluaran STNK yang menjadi bidang dari pada Keamanan Dalam Negri (Security/Yustisiil). Hal ini mulai direalisasikan dengan keluarnya peraturan pemerintah tentang :

1. penggantian Undang – undang (Perpu) Nomor 27 Tahun 1959 Pasal 31 ayat (1) mengenai Larangan bagi POLRI untuk mengeluarkan STNK sebelum pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti pelunasan Bea Balik Nama (BBN).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang larangan bagi POLRI mengeluarkan STNK sebelum pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti pembayaran Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas.
3. Instruksi Presidium Kabinet Nomor 10/EK/IN/ 1966, tanggal 16 September 1966 tentang penginvestasian pemungutan Pajak dalam rangka usaha meningkatkan penerimaan kas negara. Dengan demikian pada periode ini, rintisan kearah pembentukan UPTD SAMSAT telah dimulai.

Dengan dilakukannya Undang – undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya Nomor 3 tahun 1965 (1 April 1965) maka dicabutlah Undang – undang Nomor 7 Tahun 1965 secara tidak jelas mengutus instansi mana yang mengeluarkan STNK. Hanya dicantumkan bahwa instansi yang berwenang mengeluarkan STNK/SIM akan ditentukan oleh peraturan pemerintah, sedangkan PP itu Sampai saat ini belum ada. Walaupun demikian, penanggulangan kebutuhan untuk meningkatkan pemasukan negara ini tetap diupayakan bahkan ditingkatkan lagi. POLRI dalam rangka ini, membantu pelaksanaannya. POLRI telah melakukan berbagai upaya diantaranya dengan ikut aktif menyelenggarakan Razia Pajak Kendaraan Bermotor, Membuat STNK dengan sistem komputer, membuat kantor bersama di POLDA Metro Jaya pada tahun 1974, dimana POLRI, PT. AK Jasa Raharja dan Dinas Pendapatan Daerah bekerja dalam satu kantor untuk memudahkan Koordinasi, namun upaya – upaya tersebut belum menddatangkan hasil yang memuaskan terutama dibidang property.

Karena terjadi banyak kendala, maka Pemerintah pada tanggal 29 Desember 1976 menerbitkan surat keputusan bersama Menhakam/Pangab, Menkeu dan Mendagri NO. Kep/13/XXI/1976, Kep. 1169/MKIV/76, No. 311 Tahun 1976 tentang penyederhanaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dalam suatu kantor bersama UPTD SAMSAT. Dengan diterbitkan surat keputusan bersama ini diharapkan dapat menciptakan keseragaman pengurusan STNK diseluruh wilayah Indonesia.

Gambar 3 : Gagasan UPTD SAMSAT (1974)



Dasar pelaksanaan Kantor UPTD SAMSAT :

1. Instruksi bersama :

- Menteri pertahanan dan keamanan : Nomor : Ins/03/M/X/1999
- Menteri dalam negeri : Nomor : 29 Tahun 1999
- Menteri Keuangan : Nomor : 6/IMK/014/1999

2. Ditindak lanjuti dengan SK Bersama :

- Kapolri : Nomor : SKEP/06/X/1999
- Dirjen PUOD : Nomor : 973 – 1226 Tahun 1999
- Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) : Nomor : SKEP/02/X/1999

Dalam penerbitan : STNK, STCK, TNBK, Pemungutan PKB, BBNKB serta SWDKLLJ

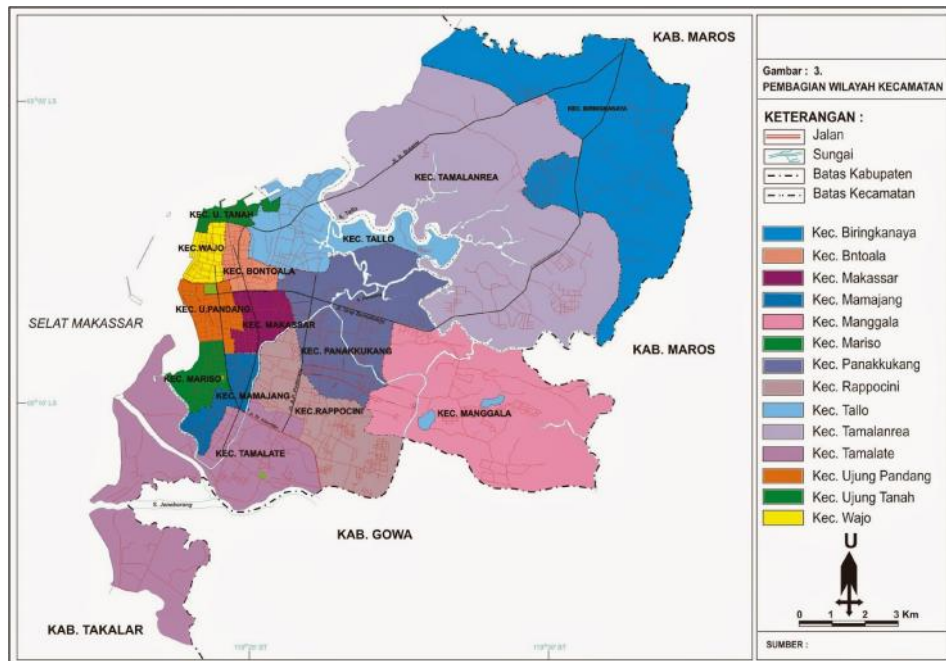
Pada sendi – sendi kualitas pelayanan Kep. Men Pan No. 81/1993, hakikat pelayanan publik yang prima adalah meliputi titik strategis interaksi antara pemberi layanan dan penerima oleh karena itu harus mengandung sendi-sendi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dimaksudkan adalah indikator kinerja prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, lancar dan mudah dilakukan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dimaksudkan adalah hak dan kewajiban bagi yang melayani dan yang diatur dan jelas dilaksanakan dengan konsisten.
- c. Keamanan, dimaksudkan adalah indikator hasil pelayanan harus aman dan memberikan kenyamanan serta kepastian hukum.

- d. Ketertiban, dimaksudkan adalah indikator kinerja informasi pelayanan disampaikan secara terbuka dan luas kepada masyarakat.
- e. Efisiensi, dimaksudkan adalah indikator kinerja persyaratan pelayanan harus berkaitan langsung dengan pelayanan dan tidak diulang-ulang.
- f. Ekonomis, dimaksudkan adalah indikator kinerja biaya pelayanan wajar dengan mempertimbangkan kondisi kemampuan masyarakat.
- g. Keadilan yang merata, dimaksudkan adalah indikator kinerja perlakuan adil terhadap peminta layanan.
- h. Ketetapan waktu, dimaksudkan adalah indikator kinerja waktu yang dijanjikan untuk semua layanan harus dipenuhi.

B. Kota Makassar

Gambar 3 : Peta Kota Makassar



Sumber : *Wikipedia.co.id*

Kota Makassar (sejak 1971 hingga 1999 secara resmi dikenal sebagai ujung pandang) adalah ibu kota Sulawesi Selatan. Makassar merupakan kota metropolitan di kawasan Indonesia timur dan pada masa lalu pernah menjadi ibukota negara Indonesia timur dan provinsi Sulawesi. Makassar terletak di pesisir barat daya pulau Sulawesi dan berbatasan dengan Selat Makassar di sebelah barat, kab. Kepulauan Pangkep di sebelah utara, kab. Maros di sebelah timur dan kab. Gowa di sebelah selatan. Lokasi kota Makassar di pulau Sulawesi terletak pada titik koordinat 5° LU 109° 25' BT / $5,133^{\circ}$ LS $109,417^{\circ}$ BT.

Dari aspek pembangunan dan infrastruktur, kota Makassar tergolong salahsatu kota metropolitan di Indonesia, yaitu kota terbesar diluar pulau Jawa setelah kota Medan. Dengan memiliki wilayah seluas $199,26 \text{ km}^2$ dan jumlah penduduk lebih dari 1,6 juta jiwa, kota ini berada di urutan ke lima kota terbesar di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya, Bandung dan Medan. Secara demografis, kota ini tergolong multi etnik atau multi kultur dengan berbagai macam suku bangsa yang menetap didalamnya, diantaranya yang signifikan adalah Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Jawa dan Tionghoa.

Sedangkan laju pertumbuhan kendaraan di kota Makassar terbilang amat pesat. Tiap tahun tercatat bertambah puluhan ribu kendaraan yang mengaspal di jalanan. Jenis kendaraan yang mendominasi adalah kendaraan type roda dua. Berdasarkan data dari UPTD SAMSAT Kota Makassar, jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2016 tercatat 1.425.151 unit atau bertambah 87.009 unit dibandingkan 2015. Adapun pada tahun 2014 jumlah kendaraan bermotor di kota daeng baru berkisar 1.252,755 unit. Artinya, dalam dua tahun terakhir tercatat

pertambahan 172.398 unit. Bila di rata-ratakan, pertumbuhan kendaraan bermotor di kota Makassar berkisar tujuh persen setiap tahunnya. Pertumbuhannya didominasi oleh kendaraan roda dua yang sejak 2014 menembus angka satu juta unit.

Tabel 2 : Jumlah Kendaraan di Kota Makassar

No.	Tahun	Jumlah Kendaraan (Unit)
1.	2014	1.252.755
2.	2015	1.452.063
	2016	1.425.151

C. UPTD SAMSAT Kota Makassar

UPTD SAMSAT Kota Makassar merupakan salah satu Unit Pelayanan Teknis Daerah yang berada dibawah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berdiri sejak Tahun 1976, yang merupakan hasil realisasi kantor bersama UPTD SAMSAT di Indonesia berdasarkan keputusan bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976 Nomor Pol. Kep/13/XII/1976. No. Kep. 1693/MK/1976 dan Nomor 311 tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan,

Kepala Daerah Kepolisian, dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, serta peningkatan pendapatan daerah khusus mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Untuk Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan pelaksanaan UPTD SAMSAT dalam penertiban STNK yang terkait dengan pembayaran PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ dimulai pada tanggal 16 oktober 1978 yang dilaksanakan terpusat di Makassar. UPTD SAMSAT wilayah I Makassar ini sudah memiliki kantor pelayanan ada dua masing-masing terletak di jalan Andi Mappanyukki dan AP Pettarani sehingga pelayanan kepada wajib pajak di daerah ini semakin ditingkatkan, kemudian dilakukan pembentukan kantor bersama UPTD SAMSAT di daerah-daerah tingkat II yang kini telah berjumlah 15 (lima belas) cabang untuk melayani masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang tersebar di 23 (dua puluh tiga) daerah tingkat II Kabupaten/Kotamadya serta terdapat kantor UPTD SAMSAT pembantu yang kini berjumlah 8 (delapan) di Sulawesi Selatan.

Dalam perjalanan berdirinya UPTD SAMSAT Kota Makassar, muncul peraturan baru yaitu Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan. Nomor 141 Tahun 2009 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD merupakan unit operasional Dinas Pendapatan dan pengelola Aset Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berada di setiap Kabupaten/Kota, dalam pelaksanaan tugas pokoknya selain melayani pemungutan pajak daerah juga melayani pemungutan retribusi daerah dan pendapatan lain-lain yang sah. Kemudian Tahun 2011 muncul peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 82 tahun 2011 Tentang pemungutan pajak progresif. Maksud dan tujuan penerapan

pajak progresif di Sulawesi Selatan adalah untuk memenuhi rasa keadilan dan mempertimbangkan azas kemampuan wajib pajak atas kepemilikan kedua dan seterusnya, dimana orang yang memiliki kemampuan ekonomi lebih besar yang dipresentasikan dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak

D. Visi dan Misi

Dalam menjalankan sejumlah pelayanan dan Program unggulannya, UPTD SAMSAT kota Makassar memiliki :

1. *Visi UPTD SAMSAT* Makassar adalah “Terwujudnya layanan prima dalam pengurusan administrasi dan resident kendaraan bermotor melalui keterpaduan layanan Polri, Pemda dan Jasa Raharja UPTD SAMSAT Makassar”
2. *Misi UPTD SAMSAT* Makassar adalah
 - Memberikan layanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi
 - Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara tepat dan cepat
 - Mewujudkan aparat pelaksana UPTD SAMSAT yang bersih, jujur, cakap bertanggung jawab dan profesional
 - Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan
 - Penataan arsip kendaraan yang tertib untuuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen

Strategi yang ditempuh UPTD SAMSAT Kota Makassar dalam upaya mencapai visi dan misi diatas adalah:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
 - 1) Menyederhanakan sistem dan prosedur pelayan.
 - 2) Memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dan kepastian
 - 3) Menerapkan pelayanan prima

- b. Meningkatkan PAD (pendapatan asli daerah)
 - 1) Mengintensifkan penerimaan dan melaksanakan pungutan secara efektif dan efisien
 - 2) Meningkatkan tertib administrasi, tertib pungutan pelaporan
 - 3) Mensosialisasikan setiap proses dan produk kebijakan pungutan
 - 4) Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait.

E. Mekanisme Pelayanan Kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar

Secara kelembagaan unit pelaksana teknis daerah (UPTD) pelayanan pendapatan daerah berada dibawah dinas pendapatan daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang ditetapkan melalui peraturan daerah nomor :5 tahun 2001 tanggal 9 mei 2001 tentang kedudukan, tugas pokok dan fungsi, dan susunan organisasi dinas pendapatan daerah sulawesi selatan.

Pada UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar mempunyai tugas pokok melaksanakan pemungutan pendapatan daerah sesuai dengan bidangnya. Dalam pelaksanaan operasional mempunyai fungsi :

1. Melakukan pendaftaran dan penetapan, penagihan dan pelaporan pendapatan daerah
2. Melakukan penatausahaan pendapatan daerah.
3. Memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan terhadap PKB dan BBNKB yang dikelola pada UPTD dilaksanakan melalui sistem administrasi manunggal satu atap yang dikenal dengan sebutan UPTD SAMSAT.

Prosedur pelayanan pada kantor UPTD SAMSAT pada dasarnya dilakukan melalui kelompok kerja (pokja) atau loket, yang terbagi atas 3 golongan. Yaitu:

1. Golongan I merupakan pendaftaran surat tanda coba kendaraan, dilayani melalui tiga pokja atau loket pelayanan, yaitu :
 - a. Loker I, melayani penyediaan formulir, penerangan KTL (PKB dan SWDKLLJ)
 - b. Loker II melayani pendaftaran, penelitian, registrasi dan penyerahan.
 - c. Loker III melayani pengarsipan
2. Golongan II, meliputi pendaftaran kendaraan bermotor baru, kendaraan bermotor tukar identitas pemilik atau kendaraan bermotor tukar identitas pemilik dan atau kendaraan bermotor tukar identitas pemilik dan atau kendaraan bermotor, kendaraan bermotor khusus, kendaraan bermotor setelah lima tahun dan kendaraan bermotor pindah daerah. Golongan ini dilakukan melalui enam pokja atau loket pelayanan. Yaitu:

- a. Loker I melayani penyediaan formulir dan penerangan.
- b. Loker II melayani cek fisik kendaraan bermotor.
- c. Loker III melayani pendaftaran, penelitian dan penetapan.
- d. Loker IV melayani penerimaan pembayaran PKB, BBNKB, biaya administrasi STNK, TNBK dan SWDKLLJ.
- e. Loker V melayani pengesahan dan penyerahan.
- f. Loker VI melayani Pengarsipan.

Loker khusus dibentuk berdasarkan tuntutan kebutuhan diluar mekanisme loker I hingga loker VI, berfungsi melaksanakan kegiatan pelayanan beberapa persyaratan meliputi blokir, kuasa wajib pajak dan ekstra cover.

3. Golongan III, melayani pendaftaran pengesahan STNK setiap satu tahun. Dilakukan melalui lima pokja atau loker pelayanan, dimana pelayanannya hampir sama dengan pelayanan pada golongan II. Rincian kegiatan ketiga unsur yaitu Dispenda, Polri dan Jasa Raharja (Persero) dilihat dari kewajiban mereka melayani permohonan pembuatan STNK menurut masing-masing pokja/loker adalah sebagai berikut :

- a. Loker I (Polri, Dispenda dan Jasa Raharja (Persero))

Polri bertugas menyediakan dan menyerahkan formulir memberikan penerangan tentang syarat-syarat pendaftaran, membukukan keluar/masuk suatu formulir, memberikan paraf pada formulir, terima dan ganti formulir, menerima biaya administrasi STNK, TNBK dan nota cek phisic.

Dispenda bertugas memberikan penerangan tentang kewajiban membayar pajak.

PT, Jasa Raharja (Persero), bertugas memberikan penerangan SWDKLLJ dan premi asuransi jasa raharja.

b. Loker II (Polri)

Polri bertugas melakukan cek fisik lengkap, mengamankan dan menugaskan tim pemeriksa membubuhkan paraf pada lembar cek fisik dan registrasi kendaraan bermotor yang melakukan cek fisik

c. Loker III (polri, dispenda dan Jasa Raharja (Persero))

Polri bertugas menerima dan meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas, memberikan paraf dan resi pada pemohon, memberikan dan menetapkan No. Pol. Serta menuliskannya dalam formulir, meneruskan berkas ke sub pokok pengetikan notice/STNK dan mengorder TNBK ke pabrik TNBK

Dispenda bertugas menetapkan besarnya PKB dan BBNKB memberikan No. Skum pada nota pajak atau notice meneruskan berkas ke sub pokok SWDKLLJ dan menerima kembali berkas tersebut menyerahkan pening ke PKB ke loket penerimaan STNK (loket V)

Pt jasa raharja persero (persero) bertugas menetapkan SWDKLLJ atau denda serta paraf pada nota pajak, mengembalikan berkas ke sub loket penetapan PKB dan BBNKB

d. Loker IV (Dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero))

Dispenda bertugas melayani penerimaan pembayaran PKB, BBNKB SWDKLLJ dan administrasi STNK, menyerahkan lembar asli notice , mendistribusikan tindasan nota ke dispenda dan jasa raharja.

Pt. Jasa raharja menerima dan mengaministrasikan SWDKLLJ

e. Loker V (Polri, Dispenda dan PT. Jasa Raharja (Persero))

Polri bertugas melaksanakan penyerahan STNK yang akan diketik, menyerahkan STNK ke loket penyerahan. Ketiga pimpinan instansi, (dispenda, polri dan PT. Jasa raharja) memberikan pengesahan pada STNK, bukti pembayaran pajak dan asuransi (surat ketetapan pajak daerah SKPD) PKB, BBNKB dan SWDKLLJ.

Dispenda memberikan pengesahan pada STNK

PT. Jasa Raharja (persero) memberikan pengesahan pada STNK

f. Loker VI (Polri)

Polri bertugas menerima berkas dari loket V dan meneruskannya ke petugas Loker IV. Loker VI menyiapkan dan mencari berkas yang diminta loket pendaftaran, menatausahakan berkas untuk memudahkan pencarian, membukukan dan mencatat berkas yang diterima dan yang keluar, menandai dan menyisahkan berkas yang di blokir.

F. Sarana dan Prasarana

Sarana kegiatan yang dimiliki oleh UPTD SAMSAT kota makassar sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada wajib pajak termasuk perbaikan, pemeliharaan perbaikan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu wajib pajak, loket/ruang informasi, ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang koordinator dan pejabat unit UPTD SAMSAT, area cek fisik kendaraan bermotor, koperasi dan fotocopy, kamar kecil/loket, kantin, mushollah, ruang merokok, dan halaman parkir yang luas baik didepan maupun dibagian samping dan belakang UPTD SAMSAT kota makassar. Dalam rangka meningkatkan pelayanan wajib pajak, aspek kecukupan dan kewajaran penyediaan prasarana pada dasarnya telah sangat memenuhi standar untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada wajib pajak. Ruang ini cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, baik yang akan melakukan pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan AC, tempat duduk, pesawat TV dan WC yang terjaga kebersihannya. Ruang tunggu wajib pajak ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian. Hal ini mendukung tertibnya pelayanan pendaftaran dalam menggunakan metode FIFO (First in First Out) untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan transaksi wajib pajak, sehingga tercipta aktivitas kerja yang efisien, aktif dan produktif.

UPTD SAMSAT kota makassar menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur pengurusan, nama pejabat unit UPTD SAMSAT kota makassar. Besarnya biaya pengurusan informasi lainnya. Adapun tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak mengenai kendaraan yang di blokir, besarnya PKB/BBNKB, kendaraan blokir, ranmor, dan kendaraan kendaraan hilang.

G. Kegiatan Usaha

Dalam rangka mengoptimalkan Pelayanan untuk mewujudkan keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya, dimana masyarakat saat ini mempunyai kesibukan masing-masing, maka UPTD SAMSAT Kota Makassar terus berinovasi demi kenyamanan masyarakat untuk menunaikan kewajibannya sebagai salah satu bentuk kepedulian UPTD SAMSAT Kota Makassar terhadap masyarakat. Adapun usaha yang dilakukan UPTD SAMSAT Kota Makassar untuk lebih memudahkan masyarakat Kota Makassar dalam hal pajak adalah sebagai berikut :

-UPTD SAMSAT Care/Delivery

UPTD SAMSAT kota Makassar meluncurkan UPTD SAMSAT Care pada tanggal 8 bulan maret tahun 2017, program tersebut diluncurkan untuk memudahkan masyarakat dalam hal membayar pajak kendaraan yang berdomisili di kota Makassar.

Kepala UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar, Bapak Harmin Hamid mengatakan *layanan UPTD SAMSAT care ini adalah layanan jemput pajak kendaraan bermotor di tempat wajib pajak program ini sengaja diluncurkan Bapenda Sulsel untuk memudahkan para wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.*

Namun, UPTD SAMSAT Care ini hanya melayani wajib pajak yang memiliki pembayaran pajak kendaraan minimal Rp. 5 Juta, jika dibawah nilai tersebut, wajib pajak diarahkan ke UPTD SAMSAT terdekat. Layanan ini juga lebih menyasar para pekerja yang berstatus mengikat seperti pekerja bank dan kantoran yang tidak dapat meninggalkan pekerjaan. Untuk dapat menggunakan layanan ini, bisa menghubungi call center UPTD SAMSAT care di 0821191763377. Call center ini berlaku hanya di jam kerja yakni mulai pukul 07.30 wita sampai 15.00 wita ujar Harmin.

Sementara itu, Kasubdit Regident Polda Sulsel AKBP Dwi Susanto menjelaskan, *saat menjemput pembayaran pajak, saat menjemput pembayaran pajak, pegawai UPTD SAMSAT akan ditemani oleh dua anggota polri yang bertugas di UPTD SAMSAT makassar . petugas UPTD SAMSAT care juga dilengkapi laptop dua unit, printer dua, tas berlogo UPTD SAMSAT dan rompi khusus untuk membedakannya dengan petugas lain dan lebih mudah dikenali oleh para wajib pajak. Namun untuk sementara ini, wilayah jangkauan UPTD SAMSAT care ini hanya untuk warga yang berdomisili di kecamatan Mariso, Tamalate, Ujung Pandang, Tallo, Makassar, Rappocini dan Mamajan.*

-UPTD SAMSAT Keliling

Selain UPTD SAMSAT Care, UPTD SAMSAT Kota Makassar terlebih dahulu telah mengoperasikan kegiatan UPTD SAMSAT Keliling yang beroperasi di sekitar Hertasning dan Masjid Al Markaz Al Islami Makassar setiap harinya. Kegiatan ini diluncurkan untuk lebih memudahkan para wajib pajak yang rumahnya berada cukup jauh dari UPTD SAMSAT Makassar.

Yang terbaru, UPTD SAMSAT Keliling telah hadir di kampus Unhas untuk lebih memudahkan masyarakat dalam hal membayar pajak kendaraannya. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Wilayah Makassar II Utara Bapenda Makassar, H. Reza Faizal Saleh menjelaskan bahwa *selain di unhas, UPTD SAMSAT keliling juga telah beroperasi di Kantor Gubernur setiap hari senin dan kamis pukul 08.30 – 15.00 di Mtos setiap hari selasa pukul 08.30-15.00. pada hari minggu UPTD SAMSAT keliling beroperasi pada Car Free Day Anjungan Pantai Losari dan di jalan jendral sudirman makassar.*

-UPTD SAMSAT Link

UPTD SAMSAT Link merupakan pembayaran pajak secara online yang terhubung antara UPTD SAMSAT 1 dengan yang lainnya dalam wilayah Sulawesi Selatan. Keutamaan kegiatan ini adalah pembayaran pajak masyarakat kota Makassar dapat dibayar melalui UPTD SAMSAT kab. Gowa ataupun Sidrap serta UPTD SAMSAT lainnya. UPTD SAMSAT Link diresmikan oleh Gubernur Sulsel Dr. H. Syahrul Yasin Limpo, SH.,M.Si.,MHm pada 30 Desember 2009.

Waktu pelayanan kegiatan ini mulai pukul 08.00 – 15.00 setiap hari kerja. UPTD SAMSAT Link ini terdapat di 25 UPTD SAMSAT di Sulsel.

H. Strukur Organisasi dan Kepengurusan

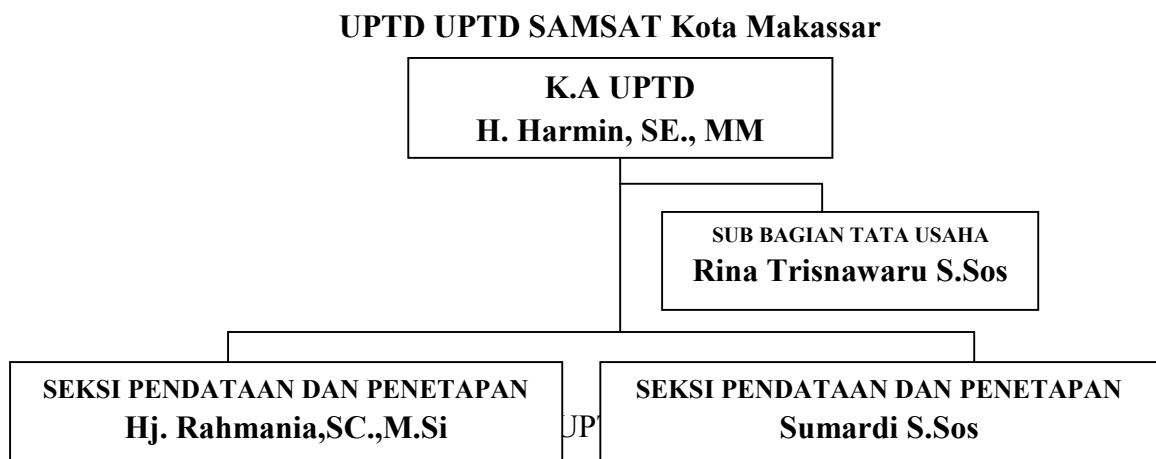
Struktur organisasi merupakan suatu rangkaian yang menunjukkan hubungan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, sehingga menjadi jelas kedudukan dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam suatu organisasi yang teratur. Struktur organisasi yang baik harus dapat memperlihatkan pendelegasian, wewenang, rentang kekuasaan dan kesatuan perintah dalam organisasi yang bersangkutan.

Setiap instansi memiliki struktur organisasi yang berbeda, karena hal ini di pengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan tujuan dari instansi yang bersangkutan. Struktur organisasi dapat bermanfaat untuk mengetahui tugas, pekerjaan, dan hubungan antara tugas dan wewenang untuk menjalankan tugas tersebut. Untuk lebih jelasnya, untuk lebih jelasnya berikut ini adalah gambar struktur organisasi UPTD SAMSAT Kota Makassar :

- a. Kepala UPTD UPTD SAMSAT kota Makassar
- b. Kasubag Tata Usaha.
- c. Kasi Pendapatan dan Penetapan.
- d. Adpel wilayah Makassar
- e. Adpel Pemd. Wilayah Makassar
- f. Kasi Penagihan dan Penataan

Struktur organisasi menunjukkan pengaturan antara hubungann bagian-bagian dari komponen dan posisi dalam suatu organisasi, struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi fungsi atau kegiatan saling terkait. Disamping itu juga menunjukkan hierarki dan kewenangan dan tata hubungan laporan. Struktur organisasi UPTD SAMSAT kota makassar adalah sebagai berikut.

Gambar 4 : Struktur Organisasi



sebagai berikut :

a. KA. UPTD

Melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas dalam bidang menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh kepala dinas. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, kepala UPTD mempunyai 6 fungsi, yaitu sebagai berikut :

1. Pengordinasian pelaksana tugas.
2. Pengelola urusan umum dan administrasi kepegawaian.
3. Pengelolaan pendapatan.

4. Pengordinasian dan penyusunan program serta pengelolaan dan penyajian data.
5. Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tata laksana.
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang usahanya.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Melakukan administrasi ketatausahaan, Koordinasi dan pengendalian, monitoring, dan evaluasi, dan pengukuran kinerja lingkup UPTD pada Dinas Pendapatan Daerah serta penyusunan laporan. Kepala Sub bagian tata usaha mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kegiatan tata usaha dan mendistribusikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas pada bawahan.
2. Melaksanakan tugas administrasi kepegawaian, organisasi, dan tata laksana.
3. Melaksanakan urusan administrasi umum dan rumah tangga.
4. Melaksanakan urusan penyusunan laporan UPTD.
5. Melaksanakan penatausahaan keuangan,
6. Melaksanakan urusan dokumentasi perkantoran.

c. Seksi Pendataan dan Penetapan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD dalam bidang pendataan dan penetapan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya. Dan pelaksanaan tugas pokok tersebut, kepala seksi pendataan dan penetapan mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi.

2. Menyelenggarakan inventarisasi data potensi objek dan subjek pajak daerah, penetapan dan penginventarisasi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
 3. Membuat laporan hasil pendataan dan penetapan setiap bulannya.
- d. Seksi Penagihan dan Penerimaan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD didalam bidang penagihan dan penerimaan. Yang dimaksud dalam tugas pokok seksi penagihan dan penerimaan sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penagihan dan penerimaan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya.
- b. Menyiapkan surat penagihan dan surat tegur terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
- c. Membuat laporan pelaksanaan penagihan dan penerimaan setiap bulannya.
- d. Membuat laporan Standar Administrasi Aplikasi Perpajakan setiap bulannya (SAAP).
- e. Melaksanakan tugas operasional pemeriksaan pelunasan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bebalik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) di jalan raya bekerja sama dengan instansi terkait.

UPTD SAMSAT Kota Makassar sebagai suatu organisasi merupakan suatu kesatuan kerja yang dikordinasikan secara sadar, dengan suatu batasan relatif jelas, yang berfungsi secara teratur dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Organisasi merupakan suatu kumpulan orang yang dikelompokkan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Pengelompokkan orang-orang tersebut di dasarkan kepada prinsip-prinsip pembagian kerja, peranan dan fungsi, hubungan, prosedur, aturan, standar kerja, tanggung jawab, dan otoritas tertentu. Wujud pengelompokan tersebut dapat diamati dari struktur dan hirarki, karena itu menyusun suatu struktur sering didefinisikan dengan membuat desain organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

G. Kepegawaian UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar

Adapun jumlah pegawai yang menjadi sumber daya dalam UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar menurut golongan tahun 2015. Dapat kita lihat dari tabel berikut ini :

Tabel 3 : Data kepegawaian UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar

No.	Golongan	Jumlah (Orang)
Golongan IV		
1.	Golongan IV/c	-
2.	Golongan IV/b	1
3.	Golongan IV/a	-
Golongan III		
1.	Golongan III/d	8
2.	Golongan III/c	12
3.	Golongan III/b	8
4.	Golongan III/a	2

Golongan II		
1.	Golongan II/d	-
2.	Golongan II/c	1
3.	Golongan II/b	1
4.	Golongan II/a	3
Golongan I		
1.	Golongan I/d	-
2.	Golongan I/c	-
3.	Golongan I/b	-
4.	Golongan I/a	-
Jumlah		36

Sumber :UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Kinerja Pegawai UPTD UPTD SAMSAT di Kota Makassar

Peneliti menyajikan data dan hasil yang diperoleh dari lapangan melalui metode observasi, analisis dokumentasi dan wawancara yang berhubungan dengan penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu analisis kinerja pegawai UPTD UPTD SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di kota makassar terbagi dalam empat poin yaitu :

a. Kualitas Kinerja Pegawai UPTD UPTD SAMSAT di Kota Makassar

Menurut Wilson dan Heyel, kualitas kinerja pegawai dalam hal melaksanakan tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan. Kesesuaian yang dimaksud disini adalah kesesuaian dalam melaksanakan pekerjaan, artinya ada kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelegkapan adalah kelengkapan dari ketelitian dalam menjalankan tugas dan pekerjaanya.

Pegawai UPTD UPTD SAMSAT di kota makassar telah berupaya agar masyarakat puas menerima pelayanan yang diberikan.dan terbukti pada kenyataannya, banyak masyarakat yang telah puas atas pelayanan yang diberikan. Pegawai di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar memberikan pelayanan yang sudah cukup ramah dan pandai dalam berkomunikasi dengan masyarakat sehingga

tidak membuat masyarakat malas untuk kembali dan menggunakan jasa pelayanan di Kantor UPTD SAMSAT kota makassar.

Hasil wawancara peneliti dari Bapak H. Harmin, SE., MM selaku kepala UPTD mengemukakan pertanyaan peneliti yaitu apakah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan? *“di kantor UPTD SAMSAT kota makassar sudah bekerja sesuai dengan jam kerja yang ada, dan kami pun juga telah memberikan pelayanan sejak pukul 08.00-15.30 setiap harinya. Jadi dalam melayani masyarakat yang datang kami selaku petugas selalu ada sesuai dengan jam kerja kami (wawancara 16 September 2017)*

Demikian pula selanjutnya menurut Ibu Rina selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mengatakan *“saya sudah bekerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan. Namun apabila kami terlambat dari jam kerja kami mengkonfirmasi sebelumnya dengan rekan kerja lainnya. (wawancara 16 September 2017)*

Kemudian Ibu Hj. Rahmania, SC.,M.Si selaku kasi Pendataan dan Penetapan menjelaskan *“saya sudah bekerja sesuai SOP yang telah disepakati bersama, namun terkadang masih ada kendala pribadi yang belum selesai dan itu yang biasa menghambat pekerjaan saya” (wawancara 16 September 2017)*

Dalam hal ketepatan waktu, pegawai telah tiba di tempat kerja tepat pada waktu yang ditentukan. Hal ini membuat tugas dan pekerjaan di Kantor UPTD SAMSAT kota makassar berjalan dengan lancar.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang menerima pelayanan

diungkap oleh ibu Rina Nurwana menjelaskan “*dalam setiap pelayanan sudah sesuai dengan yang sudah ditentukan, meskipun ada beberapa petugas yang kadang datang telat dikarenakan urusan pribadinya mungkin, tapi hal tersebut langsung diambil alih oleh petugas lain*” (wawancara 22 September 2017)

Kemudian ditambah oleh ibu mutiah S.Pd terkait pertanyaan yang sama, beliau menjelaskan :*disini sudah cukup memuaskan dek, karena pegawainya kebanyakan tepat waktu dalam memberikan pelayanan sehingga mengurungkan niat saya untuk meminta tawaran dari oknum dalam dengan menambah sedikit biaya*” (wawancara 22 September 2017)

b. Kuantitas Kinerja Pegawai UPTD UPTD SAMSAT di Kota Makassar

Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil dan dinyatakan dengan ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka. Kuantitas dapat juga dikatakan sebagai jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seorang pegawai dalam waktu yang sudah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu.

Pegawai UPTD UPTD SAMSAT kota makassar sudah berupaya menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Dan hal tersebut membuahkan hasil. Kenyataan dilapangan adalah para pegawai banyak yang telah hadir tepat waktu, jam pelayanan sesuai SOP adalah jam 08.30. dengan jam buka pelayanan yang

sudah sesuai dengan waktunya menjadi lebih efektif bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa pegawai di kantor UPTD SAMSAT kota Makassar :

Bapak H. Sumardi, S.Sos selaku Kasi Penetapan dan Penerimaan Mengatakan terkait pertanyaan peneliti apakah bapak sudah melaksanakan tugas dengan jam yang sudah ditentukan? *”saya mewakili teman-teman pegawai UPTD SAMSAT kota makassar menjawab pertanyaan adek mahasiswa bahwa kami sudah berangkat kerja sudah ada memang jam yang ditentukan, kecuali ada kendala urusan pribadi”* (wawancara 16 September 2017)

Selanjutnya menurut ibu Hj. Rahmania, SC.,M.Si selaku kasi Pendataan dan Penetapan menjelaskan *“dari kami petuugas saat memberikan pelayanan kami sebisa mungkin agar dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat dan tepat, namun terkadang dikarenakan apabila masyarakat yang berdatangan dengan jumlah yang banyak maka kami harus memerlukan waktu yang cukup lama demi hasil yang baik pula”* (wawancara 20 September 2017)

Hal tersebut diperkuat oleh wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang menggunakan jasa Kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar

Menurut ibu Mutiah S.Pd terkait pertanyaan peneliti menurut saudara, apakah proses pelayanan pajak kendaraan petugas cukup cepat? *”dalam pelayanan, untuk kami yang notabene masyarakat biasa sudah cukup baik meskipun sebenarnya masih ada kekurangan”* (wawancara September 2017)

Selanjutnya menurut Pak Nurhaswin yang memberikan penjelasan yang berbeda selaku karyawan dari salah satu dealer di kota Makassar menjelaskan *“pelayanannya cukup memuaskan lah meskipun ada beberapa proses yang cukup lambat dan banyak yang harus dilalui tahapan proses pengurusan tersebut, makanya saya harus berhubungan dengan orang dalam supaya mempercepat proses pengurusan saya, karena apabila lambat, saya juga di tuntutan oleh konsumen yang beli produkku”* (wawancara September 2017)

Dan menurut bapak Kamaruddin yang pernah mengurus perpanjangan pajak kendaraan bermotor (PKB) mengatakan mengenai cepat atau lambatnya proses bahwa *“cukup baiklah dan cukup cepat, karena kebetulan ada keluarga yang menjadi pegawai UPTD SAMSAT, jadi itu lebih memudahkan kalo mau mengurus pajak motor”* (wawancara September 2017)

c. Akurasi Pelayanan dan Tanggung Jawab Pegawai

Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi tersebut. Sikap dan tindakan pegawai dalam organisasi harus sesuai dengan sumpah dan jabatan yaitu untuk memelihara kepercayaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan melalaikan tugas dan kewajiban berarti mereka harus bertanggung jawab dengan yang mereka lakukan.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa pegawai yang bersentuhan langsung dengan masyarakat

hasil wawancara peneliti terkait dengan pertanyaan apakah bapak/ibu di kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar sudah teliti dalam memberikan pelayanan

terhadap masyarakat? Jawaban dari ibu Rina selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mengatakan *“menurut saya, teman-teman disini sudah teliti dalam memberikan pelayanan dan sudah berusaha untuk menyatu dengan masyarakat. dalam memberikan pelayanan, karena tugas kami sebagai pelayan publik sangat penting untuk membina masyarakat agar lebih mengetahui agar dalam mengurus pajak di kantor kami, begitupun dengan kami selaku petugas harus lebih teliti dalam memberikan pelayanan.*

Selanjutnya ditambahkan oleh pegawai bagian perpanjangan pajak mengatakan *“ kami selaku pegawai disini selalu teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang, dan kami selalu teliti dalam pekerjaan apapun terutama berkaitan dengan tugas kami. Maka dari itu, kami harus selalu teliti dalam mengerjakan hal apapun dan jangan sampai terjadi kesalahan dikarenakan ketidak teliti itu”* (wawancara September 2017)

Selanjutnya wawancara peneliti dengan Ibu Hj. Rahmania, SC.,M.Si selaku kasi Pendataan dan Penetapan mengemukakan terkait pertanyaan peneliti yaitu jika terjadi kesalahan tindakan apa yang harus dilakukan dari petugas? *“jika terjadi kesalahan, maka hal tersebut adalah tanggung jawab kami. Tindakan saya selaku petugas bekerjasama dengan petugas lainnya untuk melakukan tindakan dengan cara melakukan pendataan ulang identitas pemilik kendaraan dengan semaksimal mungkin dalam pengawasannya, selain itu dikarenakan yang di data sangat banyak dan menumpuk maka kami dari petugas harus lebih teliti dalam menanggulangi masalah tersebut demi kepuasan masyarakat”*(wawancara September 2017)

Pegawai di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar memiliki tanggung jawab penuh terhadap tugas dan pekerjaannya. Meskipun begitu, masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang tanggung jawab pegawai, salah satunya adalah Bapak Abd. Rahman S.Ag sebagai penerima pelayanan di UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar terkait pertanyaan peneliti tentang apakah Bapak pernah mengalami kesalahan dalam menerima pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor (PKB dan BBNKB)?

”waktu itu saya pernah mengalami kesalahan dalam menerima hasil perpanjangan pajak kendaraan bermotor saya kesalahannya adalah dalam pengetikan Nama saya tidak sesuai dengan STNK motor saya dan menurut saya kurang teliti dalam hal tersebut. Mungkin dikarenakan terlalu banyak yang perlu dicetak akibat dalam pengawasannya kurang teliti”

(wawancara September 2017) meskipun begitu banyak pula masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar terkait rasa tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan yang diberikan. Salah satunya adalah bapak Iswandi Saputra selaku masyarakat yang menerima pelayanan di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar, beliau menjelaskan

d. Faktor penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai

1) Komunikasi Rutin

Komunikasi merupakan faktor penting bagi UPTD SAMSAT untuk menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Komunikasi sudah terjalin dengan baik setiap harinya namun meskipun begitu untuk rapat koordinasi rutin antara tiga lembaga jarang dilakukan oleh ketiga instansi di UPTD SAMSAT Kota Makassar. Padahal jika rapat koordinasi dilakukan secara formal akan meningkatkan hubungan antara tiga instansi dan dapat diketahui permasalahan apa yang terjadi dalam pelayanan setiap harinya sehingga dapat dicari solusi dalam rangka perbaikan kinerja pegawai dalam pelayanan.

2) Partisipasi Masyarakat

Hambatan lain yang dirasakan oleh UPTD SAMSAT Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah kurang tersampainya informasi tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan baik. Sehingga wajib pajak masih sering bingung untuk mengurus pajak kendaraan padahal alur mekanisme sudah ada. Akibat ketidak tahuan informasi pelayanan banyak masyarakat menggunakan jasa calo dalam mengurus pajak kendaraannya, wajib pajak untuk menciptakan pelayanan yang bersih dan berjalan sesuai ketentuan.

3) Calo

Calo merupakan salah satu hambatan dari luar/eksternal yang turut mengganggu jalannya pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPTD UPTD

SAMSAT Kota Makassar jumlah di lingkungan UPTD SAMSAT Kota Makassar mengganggu kenyamanan wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraannya di UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar dengan adanya calo maka juga akan tercipta kecemburuan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak. Karena biasanya calo dapat mengakses lebih cepat dari pada wajib pajak yang lain.

4) Jaringan Internet

Faktor lain yang menghambat kinerja pegawai adalah masalah jaringan. Masalah jaringan ini sering sekali mengganggu proses pelayanan yang diberikan pegawai UPTD SAMSAT kota makassar. Ketika jaringan bermasalah para pegawai juga dibuat pusing karena sistem kerja yang ada di UPTD SAMSAT adalah sistem online,

2. Sistem Pelayanan di UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar

Penulis menyajikan data dan hasil yang diperoleh dari lapangan melalui observasi, analisis dokumentasi dan wawancara yang berhubungan dengan penelitian.

Berdasarkan jenis kegiatan yang di jalankan oleh UPTD UPTD SAMSAT kota makassar, pada umumnya sistem pelayanan yang di terapkan dan di tetapkan menjadi sebuah standar operasional prosedur (SOP) di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar meliputi beberapa point yakni adalah sebagai berikut :

a. Standar Penampilan Dan Kepribadian Pimpinan Dan Karyawan UPTD UPTD SAMSAT di Kota Makassar

Pada point ini sesuai realita yang ada dilapangan pelayanan yang di berikan para pegawai di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar terhadap masyarakat wajib pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Dalam hal berpakaian para pegawai selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan.
- 2) Kejujuran, dan kedisiplinan sangat di tekankan kepada para pegawai dalam menghadapi masyarakat.
- 3) Profesional dalam tugas yakni cepat, tepat dan akurat.
- 4) Pimpinan kantor setiap bertemu dengan masyarakat dan Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

b. Standar Kebersihan Dan Kerapihan Ruang Kerja

Yang terjadi di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar adalah sebagai berikut :

- 1) Ruangan di kantor selalu bersih, rapi dan nyaman.
- 2) Layout tempat pelayanan rapi sehingga menarik dan mudah saat melayani masyarakat.
- 3) Lokasi kantor yang aman

c. Standar Berkomunikasi Dengan Wajib Pajak

Berdasarkan pengamatan saat penelitian kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian sebagai berikut :

- 1) Dalam kegiatan tugasnya para pegawai UPTD UPTD SAMSAT kota makassar sopan dalam tutur bahasa dan Intonasi suara yang baik.

- 2) Bersikap dan berperilaku yang baik, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak over acting terhadap wajib pajak.
- 3) Membantu setiap masyarakat sejalan dengan ketentuan, sehingga hal tersebut akan menumbuhkan kenyamanan, perolehan solusi bagi wajib pajak merasa ringan dalam proses penyelesaian masalah yang dihadapi.
- 4) Di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar sangat transparansi kepada masyarakat terkait dengan transparansi informasi maupun data wajib pajak.
- 5) pimpinan cepat tanggap terhadap keluhan para wajib pajak.

3. Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menerima Pelayanan UPTD UPTD SAMSAT di Kota Makassar

Dari hasil wawancara pada tanggal 25 September 2017 dengan para wajib pajak yang ada di kota makassar, mereka para wajib pajak yang menerima pelayanan di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar mengatakan bahwa taatnya mereka membayar pajak kendaraan mereka di karenakan kepuasan mereka terhadap pelayanan pegawai dan sistem pelayanan yang ada, namun meskipun begitu, masih ada beberapa wajib pajak yang berbeda pendapat. dan kepuasan yang mereka maksud adalah sebagai berikut :

Ibu Nursuci Febriani salah seorang wajib pajak yang berdomisili di kota makassar mengatakan : *“Pelayanan yang di peroleh dari pegawai di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar sangat membantu apalagi jika kita sudah akrab dengan pegawainya sangat mudah, cepat dan tidak mempersulit pada saat pengurusan”*.

Beda halnya dengan ibu siti yang tinggal di Kec. Rappocini kota makassar yang sudah menetap di kota makassar selama kurang lebih 7 tahun, yang dulunya pernah mengalami penipuan oleh calo beliau mengatakan : *“UPTD SAMSAT yang dulu sudah beda dengan UPTD SAMSAT yang sekarang. Saya lebih suka dengan UPTD SAMSAT yang sekarang karena menurut saya sistemnya sangat transparan dan para pegawai lapangnya sangat ramah hal ini yang menurutnya membuat kami para wajib pajak percaya dan nyaman, dan itu telah beliau buktikan”*.

Sementara menurut Bapak Taufiq salah seorang wajib pajak yang bekerja di salah satu dealer kendaraan di kota makassar dari kec. tallo mengatakan : *“Manfaat dari kegiatan usaha UPTD SAMSAT sangat beliau rasakan baik dari sisi ekonomi maupun sosial, karena dengan adanya kegiatan usaha seperti UPTD SAMSAT delivery bisa membantu kami dalam hal menunaikan kewajiban kami sebagai warga negara indonesia”*.

Berdasarkan data perkembangan kendaraan di kota makassar yang telah di bahas pada pembahasan sebelumnya di mana pada bagian tersebut menunjukkan sebuah hasil grafik peningkatan maka hal serupapun berbanding lurus dengan jumlah wajib pajak yang telah menunaikan kewajibannya selama tiga tahun dan lebih dari tiga tahun.

B. PEMBAHASAN

Dalam organisasi publik kinerja terhadap pelayanan publik sangat memiliki arti penting dikarenakan manfaatnya sebagai ukuran keberhasilan organisasi tersebut dalam mencapai misinya. Demikian pula bagi organisasi birokrasi, ukuran keberhasilan adalah pencapaian tujuan pemenuhan kepuasan masyarakat. Pemerintah sesuai fungsi pelayanannya suatu suatu pelayanan yang ukuran keberhasilan suatu organisasi publik dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tertentu berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT kota Makassar merupakan pelayanan jasa yang dapat dinilai dan diamati. Berikut adalah indikator penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT Kota Makassar yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar

Dalam organisasi publik kinerja terhadap pelayanan publik sangat memiliki arti penting dikarenakan manfaatnya sebagai ukuran keberhasilan organisasi tersebut dalam mencapai misinya. Demikian pula bagi organisasi birokrasi, ukuran keberhasilan adalah pencapaian tujuan pemenuhan kepuasan

masyarakat. Pemerintah sesuai fungsi pelayanannya suatu suatu pelayanan yang ukuran keberhasilan suatu organisasi publik dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tertentu berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Dari hasil penelitian terkait dengan kinerja pegawai di UPTD UPTD SAMSAT kota makassa sudah memuaskan baik dari segi kualitas, kuantitas dan tanggung jawab. Namun meskipun begitu, masih ada beberapa faktor yang menghambat kinerja pegawai di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar seperti partisipasi dari masyarakat yang kurang, calo, fasilitas dan jaringan internet.

UPTD SAMSAT kota makassar merupakan organisasi publik yang dikelola oleh tiga instansi yaitu kepolisian, dinas pendapatan daerah dan jasa raharja. Sebagai organisasi publik UPTD SAMSAT dituntut untuk harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat. Tapi dalam pelaksanaannya UPTD SAMSAT kota makassar memiliki beberapa hambatan yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas kinerja yang diberikan kepada masyarakat. hasil wawancara dari beberapa pegawai pada tanggal 25 september 2017 dimana mereka adalah yang bertanggung jawab terkait kinerja pegawai, ibu Rina Tisnawaru selaku kasi sub bagian tata usaha menjelaskan *“iya, kami masih memiliki beberapa hambatan. Misalnya saja tentang dana, bagaimana juga dana merupakan unsur yang vital untuk memperoleh dana saja harus melalui beberapa prosedur, tidak bisa langsung jadi. Sehingga untuk memperbaiki sarana dan menambah fasilitas perlu waktu yang cukup lama, padahal disini sudah*

membutuhkan, seperti misalnya perangkat elektronik” (wawancara 25 september 2017)

Hambatan lain juga diungkapkan oleh pegawai di bagian pelayanan, sebagai berikut *“untuk masalah hambatan, kami berusaha untuk mampu menekan hambatan seminimal mungkin agar masyarakat nyaman menerima pelayanan dari kami, dan yang pastinya dapat mempercayai kami sebagai petugas.*

2. Pelayanan di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar

Sistem pelayanan adalah sebuah bentuk hubungan yang menyatukan dan mengharmoniskan hubungan antara pegawai dengan masyarakat terhadap organisasi itu sendiri. Status pegawai UPTD SAMSAT di kota makassar sebagai suatu organisasi dari tiga instansi adalah pengguna sekaligus sebagai pelayan. Sebagai pengguna mereka harus memenuhi hak-hak dan kewajiban mereka sesuai dengan undang – undang yang ada. Sedangkan status sebagai pelayan mereka harus secara sadar dan rasional menggunakan dengan maksimal pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Apabila suatu organisasi belum mampu memberikan pelayanan yang baik maka pegawainya harus berusaha untuk memampukanya (A. Tahiya Suaib dan Muhammad Hasan 2010:108). Dari uraian diatas menjelaskan bahwa hubungan yang harmonis di dalam UPTD UPTD SAMSAT di kota makassar adalah ketika sistem pelayanan mampu memberikan sebuah manfaat dan kenyamanan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, sebuah pelayanan yang optimal dan efektif maka sistem administrasi manunggal satu atap (UPTD SAMSAT) sejak awal menggunakan sebuah sistem

yang selektif untuk memilih seorang pegawai di mana tujuannya adalah sebagai berikut:

- a. Menanamkan kepada segenap pegawai untuk memiliki jiwa kebersamaan dan kesetiakawanan serta rasa harga diri karena UPTD SAMSAT di bangun untuk melayani masyarakat.
- b. Memberikan sebuah edukasi dan pembinaan kepada seluruh instrument UPTD SAMSAT untuk selalu berusaha mampu memberikan kontribusi kepada UPTD SAMSAT yang pada akhirnya untuk kenyamanan pegawai pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- c. Menanamkan kepada seluruh elemen di UPTD SAMSAT kota makassar dan masyarakat untuk bersifat bertanggung jawab, jujur, dan mematuhi segala kesepakatan yang di junjung bersama (hasil wawancara dengan pak Rahmat sebagai salah satu pegawai di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar pada tanggal 28 September 2017).

Hasil wawancara dengan beberapa pegawai pada tanggal 28 September 2017 di mana mereka adalah sebagai ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat,

ibu Rosmiati mengatakan :*“selama 2 tahun bekerja di UPTD UPTD SAMSAT kota makassar alhamdulillah belum pernah ada komplek yang berlebihan dari masyarakat pengguna layanan tentang pelayanan kami, cuman terkadang mereka komplek masalah keterlambatan para pegawai di tempat kerja hal itu di sebabkan memang karena terkadang jarak antara kantor cukup jauh*

belum lagi terkadang terkendala masalah cuaca dan macet, tapi komplek tersebut sekarang bisa sedikit di minimalisir dengan adanya sarana telephone”.

Hal lain yang dilakukan oleh pemerintah terhadap para pegawai atas dedikasi mereka sebagai wujud kepedulian UPTD SAMSAT kota makassar dalam kehidupan beragama. Salah satunya adalah melalui kegiatan pemberian bingkisan lebaran kepada pegawai UPTD UPTD SAMSAT di kota makassar. Pemberian bingkisan lebaran kepada pegawai diberikan menjelang hari raya lebaran yaitu berupa bahan kebutuhan pokok/konsumsi misalnya beras, minyak goreng, sirup, dan makanan kue lebaran. Pemberian dana santunan kematian bagi anggota yang meninggal dunia. Dari hal-hal yang telah di uraikan diatas UPTD UPTD SAMSAT kota makassar berharap dengan sistem pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat hubungan yang harmonis antara pegawai dan masyarakat terbangun sehingga hal ini akan membawa UPTD UPTD SAMSAT di kota makassar mampu mengusung misi sebagai untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera.

3. Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menerima Pelayanan Di UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar

kepuasan para masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari UPTD SAMSAT kota makassar telah disadari oleh UPTD SAMSAT kota makassar. Hal tersebut adalah sebagai sebuah tindakan yang di sebabkan oleh dampak yang di rasakan para masyarakat atas apa yang telah di tawarkan dan di berikan oleh UPTD UPTD SAMSAT kota makassar.

Hasil wawancara pada tanggal 25 September 2017 dari beberapa wajib pajak terkait kepuasan mereka sebagai penerima pelayanan di kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar

pertanyaan peneliti yang berkaitan dengan Apakah petugas di Kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan pakaian yang rapi? Ibu Mutiah S.Pd menjelaskan selaku masyarakat yang telah menerima pelayanan di kantor UPTD SAMSAT kota Makassar menjelaskan *“petugawai selau berpenampilan rapi dan bersih. Apabila tidak berpenampilan rapi dan bersih, saya tidak segan segan menegurinya. Dalam bekerja kami selaku petugas selalu ada disekitar masyarakat maka kami harus selalu berpakaian rapi dan sesuai baju dinas kami atau seragam yang sudah ditentukan pada harinya.*

kemudian wawancara peneliti dengan masyarakat terkait menurut bapak petugas selalu ramah dalam memberikan pelayanan? Menurut bapak Samsuddin *“menurut pengalaman saya kalau untuk ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah lumayanlah meskipun terkadang ada beberapa petugas cuek, namun jika yang bersangkutan adalah kenalannya maka petugas tersebut mudah tersenyum dan ramah(wawancara september 2017)*

Selanjutnya ibu Nita Karti mengatakan bahwa *“ untuk kesopanan dan keramahan sudah cukup baik, dan petugas memang seharusnya begitu agar masyarakat tidak segan untuk bertanya pada saat kami mengalami kesulitan”(wawancara september 2017)*

Selanjutnya terkait pertanyaan peneliti Apakah petugas selalu memberikan respon yang baik dalam memberikan pelayanan? Menurut Pak Santoso”*dalam pelayanan untuk memberikan respon memang sudah cukup baik namun lambat dalam hak demikian mungkin dapat saya maklumi*”(wawancara september 2017)

Selanjutnya dengan bapak Abd. Rahman tetapi dengan pertanyaan yang berbeda terkait pertanyaan bagaimana menurut bapak tentang cara pegawai di kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar dalam memberikan pelayanan selalu berpakaian rapi? *“kalau masalah pakaian dek, saya akui petugas pelayanan selalu berpakaian rapi dan bersih, jadi enak untuk dilihat dan masyarakat juga senang untuk datang berurusan*(wawancara september 2017)

Berdasarkan hasil wawancara terkait pertanyaan peneliti dengan masyarakat dengan hasil yang berbeda pula. Menurut penjelasan dari Bapak Marzukli selaku salahsatu karyawan dealer mobil di kota Makassar menjelaskan *“berdasarkan pengalaman yang saya alami dalam setiap memberikan pelayanan untuk kami masyarakat, petugasnya selalu ada. Namun apabila salah satu petugas yang bersangkutan tidak ada, maka digantikan oleh petugas lainnya* (wawancara september 2017)

Meskipun telah banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang telah mereka terima, masih ada beberapa masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan yang mereka terima. Salah satunya adalah bapak Nurhaswin terkait pertanyaan peneliti terkait apakah bapak pernah memperoleh informasi tentang pengurusan pajak kendaraan? Beliau menjelaskan *“ bagi kami,*

masyarakat biasa terkadang kami kesulitan untuk mendapatkan informasi tentang pengurusan pajak kendaraan, sehingga kami harus datang sendiri ke kantor UPTD SAMSAT untuk mendapatkan informasi.”(wawancara september 2017)

Selanjutnya dengan bapak Nurhaswin tapi dengan pertanyaan yang berbeda terkait pertanyaan peneliti apakah menurut bapak sebagai masyarakat yang menerima pelayanan sudah merasa puas dan nyaman dengan fasilitas yang ada di kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar? Menurut bapak Nurhaswin *“kalau menurut saya dek, mengenai fasilitas tinggal tempat parkirnya yang kurang memadai karena masih bercampur antara motor pegawai dengan motronya wajib pajak kemudian ditambah lagi kendaraan wajib pajak yang terpaksa parkir di bahu jalan karena di halaman parkir kantor sudah full”*(wawancara september 2017)

Lain hal hasil wawancara peneliti dari ibu sumarsih sebagai wajib pajak atau penerima pelayanan dari petugas kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar menjelaskan pengalamannya mengenai Kualitas pelayanan terkait apakah harus menunggu lama jika ingin menerima pelayanan? *“pelayanannya masih belum memenuhi standar dek, karena masih sering lama dan pegawainya juga biasanya mengerjakan pekerjaan lain sehingga membuat kita lama menunggu dan terkadang kita membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu plat motor dek, padahal kami sudah sangat membutuhkannya untuk dipakai pulang kampung”* (Wawancara 22 September 2017)

Selanjutnya bapak Arizal Azimana sebagai masyarakat yang melakukan perpanjangan pajak kendaraan motor mengatakan *“biasanya jika orang yang*

datang banyak, maka saya biasanya mengantri cukup lama karna banyak proses yang harus kami lewati” (wawancara 22 September 2017)

Berdasar pada hal diatas maka UPTD UPTD SAMSAT kota makassar pun hendak terus meningkatkan mutu pegawai dan sistem pelayanan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap para pegawainya sehingga tingkat kepuasan masyarakat itu akan terus terpupuk terhadap UPTD UPTD SAMSAT kota makassar.

Upaya yang di lakukan UPTD SAMSAT kota makassar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan cara:

- a. penerapan SOP yang telah diatur secara maksimal dalam hal ini adalah pelayanan yang maksimal.
- b. memberikan sebuah kebijakan atau toleransi yang sudah sesuai dengan kesepakatan bersama dan tidak ada hak-hak yang dirugikan dengan kebijakan tersebut.
- c. Menerapkan transparansi dan sikap jujur sehingga memilki kesan positif terhadap para masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian secara kualitatif mengenai Kualitas Kinerja Pegawai Kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar dalam kinerja pegawai di kantor UPTD SAMSAT kota makassar sudah sangat baik. Hal tersebut dapat kita lihat dari beberapa wawancara peneliti dengan masyarakat yang menunjukkan kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diukur berdasarkan pengukuran kinerja menggunakan indikator kualitas, kuantitas dan tanggung jawab yang Secara umum berada dalam kategori baik. Meskipun ada beberapa faktor yang menghambat kinerja pegawai seperti calo, partisipasi masyarakat dan lain-lain.

B. SARAN

Dari kesimpulan diatas, peneliti dapat mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan kepada masyarakat. Adapun saran yang dapat peneliti hanturkan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar untuk lebih meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan agar dapat dibarengi dengan fasilitas yang sudah memadai di kantor UPTD SAMSAT

Kota Makassar kemudian masyarakat lebih percaya kepada pihak pengelola pajak.

2. Diharapkan kepada pimpinan kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar dalam hal ini KA UPTD UPTD SAMSAT Kota Makassar untuk melaksanakan pengawasan yang lebih ketat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan SOP
3. Diharapkan kepada segenap pegawai di kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar agar lebih memaksimalkan kegiatan usaha yang telah di luncurkan seperti UPTD SAMSAT care, UPTD SAMSAT keliling dan UPTD SAMSAT link agar berjalan lebih efektif lagi dan lebih memudahkan wajib pajak bukan malah boros anggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badirwan, Zaki. 1991. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. BPFE: Yogyakarta.
- Milles, Huberman. 1992 . *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Prilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Moleong, Lexi J. 2002. *Penelitian Metodologi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari dan H.M Martini. 1995. *Instrument Pendekatan Sosial , Suatu Pendekatan Proposal*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- <http://tempointeraktif.com> 2003
- Rachman, Maman. 1999. *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Semarang: IKIP Semarang
- Soerjono Soekamto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Soerjono dan Abdurrahman. 2003. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka, Cipta.
- Hasibuan,.S.P. Melayu 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.edisi revisi. Jakarta : P.T Bumi Aksara
- Dharma, Surya. 2010, *Manajemen Kinerja. Edisi ketiga*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Wilson Bangun. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Penerbit Erlangga Bandung
- Ali,Faried 2011. *Teori dan Kondep administrasi dari pemikiran paradigmatic menuju redaksi*, Makassar : (PT RAJAGRAFINDO JAKARTA)
- Sondang. S 2002. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : Sinar Grafika offsiet.

RIWAYAT HIDUP



A.Irfandi, Lahir di dusun Tarawe desa Beru-beru pada 01 Juli 1996 adalah anak ke dua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak A.Irwan dan Ibu Nasra Nali. Riwayat pendidikan formal yang pernah dilalui penulis yaitu pada tahun 2008 lulus dari SD Inpres Beru-beru, kemudian melanjutkan pendidikan di MTs DDI Nurul Mu'minin Beru-beru dan alhamdulillah lulus tahun 2010, kemudian tahun 2013 lulus dari SMA Budi Mulya Kalukku jurusan IPS. Di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan dan terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Jurusan Manajemen, diakhir studinya tahun 2018 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Samsat Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Makassar”. Dengan begitu banyak pelajaran sebagai mahasiswa di perantauan, menjadi pengalaman berharga untuk penulis dalam kehidupan sehari-hari, demi mengemban tanggung jawab moral sebagai insan akademis.