ABSTRAK

Puput Hasan, Andi Rosdianti Razak, dan Adnan Ma'ruf, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Makassar

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. SAMSAT merupakan salah satu wujud dari fungsi dalam aparatur negara sebagai abdi negara terhadap suatu masyarakat yang menerima pelayanan. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif bertujuan untuk untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Makassar . Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang, pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Makassar dilihat dari lima dimensi yaitu: tangible, reliability, responsiviness, assurance, dan empaty sudah baik. SAMSAT Kota Makassar telah merespon keluhan wajib pajak ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani dan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga wajib pajak merasa dihargai. Diperlukan SAMSAT Kota Makassar telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. SAMSAT Kota Makassar memiliki petugas yang mampu bekerja sesuai dengan harapan masyarakat karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik