

## ABSTRAK

### A. Aulia Rahmadani Fahrul, Haerana, Nur Wahid, Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gowa, dengan indikator penelitian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang yang terdiri dari Kepala UPT. Samsat Kab. Gowa , Koordinator Samsat Keliling dan masyarakat (wajib pajak).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pemabayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gowa, dilihat dari 5 (lima) aspek diantaranya: 1) *Tangible* (Bukti Fisik), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal dikarenakan ketidaknyamanan tempat pelayanan dan kurangnya kedisiplinan pegawai; 2) *Reliability* (Kehandalan), sudah optimal karena petugas pelayanan sudah sangat cermat dalam melakukan pelayanan, pelayanannya juga sudah memiliki standar operasinal yang jelas serta kemampuan dalam penggunaan alat bantu yang sudah optimal dalam pelayanannya; 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), belum optimal karena petugas belum mampu mengatasi keluhan-keluhan masyarakat; 4) *Assurance* (Jaminan), dalam pelayanannya telah memberikan jaminan tepat waktu, jaminan legalitas serta jaminan biaya dalam pelayanannya; 5) *Empathy* (Empati), masih belum optimal, hal ini disebabkan oleh masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam melayani masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik