

ABSTRAK

SULASTRI. *Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar* (dibimbing oleh Rosdianti Razak dan Riskasari).

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data dengan menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar belum sepenuhnya efektif, hal ini dilihat dari indikator (1) Pendekatan sumber, kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat terjadi belum dapat di tanggulangi sebelumnya oleh Kantor SAMSAT sehingga ruang tunggu tidak menumpuk dan fasilitas ruang tunggu juga dapat dilengkapi sehingga pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana. (2) Pendekatan proses, masyarakat menganggap masih perlu proses pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam kendala teknis ataupun kendala yang lain dapat ditanggulangi sebelum terjadi apa yang tidak diinginkan. Dan (3) Pendekatan sasaran, pengawasan oleh pimpinan SAMSAT semestinya lebih ketat dilakukan kepada petugasnya dalam melayani agar harapan masyarakat kasus tersebut tidak terjadi lagi dan tidak ada dirugikan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik