

## ABSTRAK

**Indra Yanti. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang** (dibimbing oleh Muhammad Isa Ansari dan Djaelan Usman).

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 memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Enrekang. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang dilihat dari lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah baik. *Tangibles* pada SAMSAT Kabupaten Enrekang atas pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai. *Reliability* dengan proses pelayanan yaitu 50 menit, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. SAMSAT Kabupaten Enrekang 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 Kabupaten Enrekang telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. SAMSAT Kabupaten Enrekang 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