

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR SAMSAT DALAM MEMBERIKAN PELAYAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR

Samsul Rizal¹ . A.Irfandi². Rabasiah³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar
(irfandi@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 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. Jenis penelitian yang dilakukan adalah Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif.. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan. mengenai Kualitas Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam kinerja pegawai di kantor 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 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.

Kata kunci: Kinerja, Pegawai, dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Latar belakang

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 terwujud.

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).

METODE 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. 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.

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

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. 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.

Jenis dan Sumber Data

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.

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.

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 :

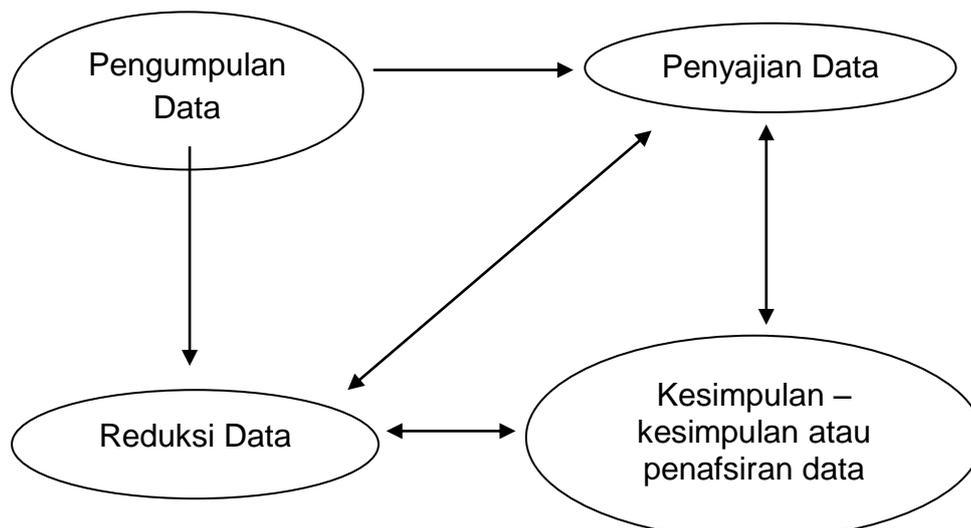
Pengumpulan Data

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. 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 akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

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.]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 makadiadakan reduksi data. Setelah direduksi kemudian diadakan sajian data,selain itu pengumpulan data juga digunakan untuk penyajian data. Apabilaketiga hal tersebut selesai dilakukan, maka diambil suatu keputusan atauverifikasi.

Sistematika Penelitian

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

Dalam tahap pelaksanaan penelitian, penelti 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

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai 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 SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di kota makassar terbagi dalam empat poin yaitu :

Kualitas Kinerja Pegawai 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 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 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 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 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 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)

Kuantitas Kinerja Pegawai 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 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 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 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 petugas 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 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 tuntut 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 samsat, jadi itu lebih memudahkan kalo mau mengurus pajak motor” (wawancara September 2017)

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 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 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 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 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 SAMSAT kota makassar, beliau menjelaskan

Faktor penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai

1) Komunikasi Rutin

Komunikasi merupakan faktor penting bagi 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 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 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 SAMSAT Kota Makassar jumlah di lingkungan SAMSAT Kota Makassar mengganggu kenyamanan wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraannya di 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 samsat kota makassar. Ketika jaringan bermasalah para pegawai juga dibuat pusing karena sistem kerja yang ada di samsat adalah sistem online,

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

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

Pada point ini sesuai realita yang ada dilapangan pelayanan yang di berikan para pegawai di 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 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 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 SAMSAT kota makassar sangat transparansi kepada masyarakat terkait dengan transparansi informasi maupun data wajib pajak.
- 5) pimpinan cepat tanggap terhadap keluhan para wajib pajak.

Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menerima Pelayanan 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 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 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 : "samsat yang dulu sudah beda dengan samsat yang sekarang. Saya lebih suka dengan samsat yang sekarang karena menurut saya sistemnya sangat transparan dan para pegawai lapanganya 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 samsat sangat beliau rasakan baik dari sisi ekonomi maupun sosial, karena dengan adanya kegiatan usaha seperti 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.

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

Kinerja Pegawai 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 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 SAMSAT kota makassar seperti partisipasi dari masyarakat yang kurang, calo, fasilitas dan jaringan internet.

Samsat kota makassar merupakan organisasi publik yang dikelola oleh tiga instansi yaitu kepolisian, dinas pendapatan daerah dan jasa raharja. Sebagai organisasi publik samsat dituntut untuk harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat. Tapi dalam pelaksanaannya 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 elektroniiik” (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.

Pelayanan di 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 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 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 (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 samsat di bangun untuk melayani masyarakat.
- b. Memberikan sebuah edukasi dan pembinaan kepada seluruh instrument samsat untuk selalu berusaha mampu memberikan kontribusi kepada samsat yang pada akhirnya untuk kenyamanan pegawai pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- c. Menanamkan kepada seluruh elemen di 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 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 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 samsat kota makassar dalam kehidupan beragama. Salah satunya adalah melalui kegiatan pemberian bingkisan lebaran kepada pegawai 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 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 SAMSAT di kota makassar mampu mengusung misi sebagai untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera.

Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menerima Pelayanan Di UPTD SAMSAT Kota Makassar

kepuasan para masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari samsat kota makassar telah disadari oleh 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 SAMSAT kota makassar. Hasil wawancara pada tanggal 25 September 2017 dari beberapa wajib pajak terkait kepuasan mereka sebagai penerima pelayanan di kantor SAMSAT Kota Makassar.

Pertanyaan peneliti yang berkaitan dengan Apakah petugas di Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan pakaian yang rapi? Ibu Mutiah S.Pd menjelaskan selaku masyarakat yang telah menerima pelayanan di kantor SAMSAT kota Makassar menjelaskan “pegawai 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 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 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 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 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 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 SAMSAT kota makassar. Upaya yang di lakukan 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 memiliki kesan positif terhadap para masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian secara kualitatif mengenai Kualitas Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam kinerja pegawai di kantor 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 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.

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 SAMSAT Kota Makassar untuk lebih meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan agar dapat dibarengi dengan fasilitas yang sudah memadai di kantor SAMSAT Kota Makassar kemudian masyarakat lebih percaya kepada pihak pengelola pajak.
2. Diharapkan kepada pimpinan kantor SAMSAT Kota Makassar dalam hal ini KA 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 SAMSAT Kota Makassar agar lebih memaksimalkan kegiatan usaha yang telah di luncurkan seperti samsat care, samsat keliling dan 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.
- Komaruddin. 1994. *Kamus Perbankan*. Jakarta : CV. Rajawali.
- 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