

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINITRASI MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN SINJAI

Fitrawati¹ & Mila Mey Murdiana²

¹Universitas Muhammadiyah Sinjai

Email: fitrawatiab67@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Sinjai

Abstrak

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memnuhi atau melebihi harapan (goetsch & Davis, 1994:4). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Bersama Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Sinjai, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik Kantor bersama Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data dengan teknik melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Kantor bersama Sistem adminitrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Sinjai sudah optimal dengan alasan dari segi strategi kepemimpinan yang di terapkan kemudian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak, selain itu hal yang paling mendukung adalah sering di ikutkan sosialisasi dan pelatihan. Selain itu adanya SOP yang menjadi dasar bagi para pegawai dalam menjalankan tugasnya, telah berjalan dengan baik dengan melakukan evaluasi dan motivasi yang dilakukan secara rutin, meskipun ada beberapa kendala seperti masih ada masyarakat yang belum paham dan belum mengetahui setiap informasi ataupun prosedur.

Kata kunci: Kualitas; Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Hal penting dalam birokrasi pemerintahan adalah pelayanan publik terhadap masyarakat. Karena Tidak bisa di pungkiri tuntutan masyarakat akan selalu meningkat setiap tahunnya Di karenakan kepuasan masyarakat dalam segi pelayanan adalah mutlak bagi mereka, Pelayanan publik yang baik dan berkualitas tentunya menjadi harapan bagi masyarakat umum setiap harinya dalam menerima pelayanan dari birokrasi pemerintahan. Akan tetapi saat ini kualitas pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai dengan berbagai permasalahan seperti adanya pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang tidak sesuai dengan standar operasional, serta adanya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang telah berada di Sinjai pada tahun 2007. terbentuklah SAMSAT pembantu Sinjai di bawah naungan UPTD SAMSAT Wilayah Bone dan dikepalai oleh KOMRIN (Koordinatir Adminitrasi) dan pada tahun 2011 terbentuklah kantor SAMSAT Sinjai yang dipimpin oleh Kepala UPTD Masbit Taufik, SE. Merupakan sebagai suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu kantor. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero)

dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang di kaitkan dengan pemasukan ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pengevaluasian sistem dan mekanisme operasional SAMSAT harus senantiasa dilakukan, agar dalam pelaksanaan otonomi daerah mampu memberikan pelayanan yang lebih tepat, mudah dan cepat bagi masyarakat wajib pajak. Sesuai dengan yang di kemukakan oleh Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewia dan booms (1983), dalam tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan kualitas pelayan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. UU nomor 25 tahun 2009 di jelaskan konteks pelayanan publik yang berasaskan pada: Kepentingan umum, kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik sangatlah penting yang harus dilakukan oleh SAMSAT Sinjai agar dapat dirasakan oleh semua masyarakat wajib pajak. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka SAMSAT Sinjai merupakan salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk pengurusan perpajakan kendaraan bermotor. Dengan adanya pemberian pelayanan prima kepada wajib pajak, maka titik temu akan tercipta apabila wajib pajak tergugah untuk menyelesaikan berbagai kewajibannya dengan membayar pajak secara tepat waktu

Walaupun demikian, tentunya tidak semua wajib pajak merasa puas dengan pelayanan tersebut karena Problemnya besar yang dihadapi adalah bagaimana mereka tidak mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015; Kettl, 2015; Ostrom, 2015). Oleh sebab itu, selama birokrasi pemerintahan diidentikkan dengan kinerja pegawai yang berbelit-belit, struktur yang tidak efektif, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar operasional yang jelas dan efektif maka permasalahan birokrasi tersebut akan terus ada dan tentunya menghambat perwujudan reformasi birokrasi agar menjadi lebih terstruktur dan efektif dan bebas dari Kolusi, korupsi dan nepotisme.

Terjadinya pelayanan yang lama dan mahal dalam rangka penyelesaian surat-surat kelengkapan mutasi kendaraan, karena itu sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa semua kendaraan bermotor yang akan dimutasi keluar daerah harus melalui Direktorat Lalu Lintas Polda Sul-Sel. Ini berarti harus

mendatangi 2 kantor (SAMSAT dan Polda) yang tentunya memerlukan waktu yang lama dan biaya tinggi untuk transportasi.

KAJIAN TEORI

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Dalam menilai kualitas pelayanan, masing-masing birokrasi pemerintahan, yaitu produsen dan konsumen, mempunyai kemampuan dan kepentingan yang berbeda. Dari penelitian Mallucio (1989:178) terhadap pekerjaan sosial di amerika, di temukan bukti empiris bahwa bagi para pekerja, isi interaksi pada tahap awal sangat signifikan, lebih abadi dalam memori dari pada proses, sedangkan bagi para klien, yang terjadi adalah sebaliknya. Kepuasan pelanggan memiliki manfaat tersendiri bagi birokrasi pemerintahan, di karena kan hubungan emosional antara pelanggan dan birokrasi pemerintahan menjadi harmonis, kemudian menjadi landasan dasar yang baik bagi pelanggan dan birokrasi pemerintahan, adanya dorongan agar terciptanya loyalitas pelanggan, dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan birokrasi pemerintahan dan tentunya reputasi birokrasi pemerintahan akan menjadi semakin baik terutama dalam segi kualitas pelayanan.

Karena pelanggan merupakan elemen utama yang menerima hasil pekerjaan suatu organisasi, maka dapat dipastikan pelanggan lah yang dapat menentukan kualitasnya dan hanya mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka yang di inginkan.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (goetsch & Davis, 1994:4). Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof Tjiptono, (2006:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan demikian, dapat dipastikan baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung bagaimana kemampuan yang di lakukan oleh penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa dan cara penyampaian merupakan factor penting yang digunakan dalam menilai sebuah kualitas pelayanan. Di karenakan pelanggan terlibat langsung dalam proses pelayanan, maka seringkali penentuan kualitas pelayanan menjadi sangat kompleks.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kondisi dinamis di mana adanya hubungan yang terjadi antara produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang sangat berpengaruh dalam memenuhi harapan. Dengan demikian kita dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah terhadap masyarakat, maka perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah pelayanan

publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Dari penjelasan di atas, maka dapat dipastikan bahwa kualitas mengandung elemen-elemen penting yang meliputi seperti usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup Produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang akan selalu berubah setiap waktu.

Terdapat lima sumber kualitas yang di jumpai Tjiptono, (1995:34), yaitu:

- a. Program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak
- b. System informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail.
- c. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum di lepas ke pasar.
- d. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
- e. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.
- f. Selanjutnya Norman (1989:51) secara lebih eksplisit mengutarakan dalam bidang pelayanan, bahwa manajemen hubungan dengan pelanggan merupakan suatu yang sangat krusial dalam suatu organisasi.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*. Menurut mereka (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, dalam Ratminto, 1999) ada sebelas indikator kinerja pelayanan yaitu: a) Kenampakan fisik (tangible); b) Realibilitas (reliability); c) Responsivitas (responsiveness); d) Kompetensi (competence); e) Kesopanan (courtesy); dan f) Kredibilitas (credibility).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono, (2007:209) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, Maka teknik Untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Namun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui tiga metode, yaitu: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah, dan mampu melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan

tata cara yang telah di tetapkan. Hubungan antara indikator Kapasitas Organisasi dengan Pelayanan publik yakni:

1. Responsivitas (responsiveness)

Merupakan kecepatan tanggap yang dilakukan oleh aparatur atau petugas terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jika kecepatan tanggap pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak optimal, maka dapat di pastikan akan menjadi penilaian buruk bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala SAMSAT Sinjai, Hj. Nursinah, S.Sos, M.Si, mengungkapkan bahwa:

“Salah satu hal yang paling kami sering sampaikan kepada pegawai adalah bagaimana memberikan respon secara cepat dan tepat dalam menjalankan tugasnya masing-masing agar bagaimana masyarakat tidak menunggu lama dalam menunggu apa yang mereka urus pada kantor bersama samsat, tentunya sesuai dengan prosedur yang ada”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa hal yang paling utama dalam pelayanan adalah bagaimana respon yang dilakukan oleh pegawai samsat dalam menjalankan tugasnya masing-masing, sama halnya dalam melayani masyarakat wajib pajak baik yang ingin bayar pajak ataupun mengurus stnk. Hal senada disampaikan oleh Bapak Aliadi selaku Kanit Regiden (Polisi), mengungkapkan bahwa:

“Kalau ada yang complain dari masyarakat pasti ada solusi yang diberikan dan di lakukan secara cepat dan tepat, hal yang biasa terjadi yang di rasakan oleh masyarakat adalah masih banyaknya masyarakat yang belum tahu terkait dengan atas namanya pada stnk atau pergantian stnk yang mereka lakukan, beliau menegaskan intinya selama ada complain dari masyarakat peugas akan sangat merespon secara cepat dan tepat.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa yang di sampaikan dari pihak polri hampir sama dengan informan sebelumnya bahwa ketika ada yang dari masyarakat yang complain maka akan di respon secara cepat dan diberikan pemahaman kepada masyarakat, intinya adalah kami siap merespon secara cepat ketika ada masyarakat wajib pajak yang complain. Kemudian salah satu informan kami dari masyarakat wajib pajak, Dika Nur Rahmadani, beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk respon yang dilakukan oleh pegawai cukup cepat dalam proses pembayaran pajak kendaraan, namun masalahnya saya tadi cukup kebingungan, karena ada nya beberapa kendala yang saya hadapi seperti kurang tau letak pembayaran pajak dan penurunan STNK”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa masih adanya beberapa masyarakat yang belum paham dan tahu bagaimana prosedur di dalam kantor bersama SAMSAT sehingga itu menjadi keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan dengan hasil obeservasi yang telah di lakukan maka dapat disimpulkan bahwa dalam responsivitas pada kantor bersama samsat Kabupaten Sinjai memiliki cara masing-masing sesuai dengan bidangnya akan tetapi responsivitas yang di lakukan semua sama yakni cepat dan tepat dalam merespon setiap complain yang di

lakukan oleh masyarakat wajib pajak, meskipun sebenarnya ada beberapa masyarakat belum merasakan apa yang telah di ungkapkan oleh kantor bersama SAMSAT Sinjai. Sehingga itu bisa menjadi evaluasi bagaimana seluruh masyarakat wajib pajak dapat merasakannya. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang peneliti lihat adalah tidak adanya SOP yang bisa di lihat oleh masyarakat wajib pajak.

2. Kesopanan (*courtesy*)

Merupakan sikap keramahan yang berikan oleh aparatur dalam proses pemberian pelayanan public kepada masyarakat wajib pajak, di mana faktor ini secara tidak langsung memberikan iklim organisasi yang kondusif ketika proses pemberian pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala SAMSAT Kabupaten Sinjai, Hj. Nursinah, S.Sos, M.Si, mengungkapkan bahwa:

“Etika yang baik menjadi kewajiban bagi setiap pegawai kantor bersama SAMSAT terhadap masyarakat wajib pajak baik etika dalam kesopanan atau etika dalam berkomunikasi, karena etika bukan hanya tentang kesopanan melainkan bagaimana sikap keramahan dalam melayani masyarakat wajib pajak yang mengurus baik pajak ataupun STNK”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa etika tidak hanya terletak pada kesopanan namun banyak hal yang dapat dilakukan terutama untuk pegawai kantor bersama samsat seperti Sikap keramahan yang dilakukan oleh pegawai kantor bersama samsat dalam melayani masyarakat wajib pajak. Hal berbeda disampaikan oleh Bapak Aliadi selaku Kanit regiden (Polisi), mengungkapkan bahwa:

“Terhusus di kepolisian dalam Standar pelayanan kami secara umum, ada namanya 3 S (senyum, sapa dan salam) merupakan strategi yang kami lakukan, dan untuk kepolisian kami melakukan nilai tambahan terkhusus kepada masyarakat wajib pajak melalui polisi wanita agar lebih ramah terhadap masyarakat dalam melayani”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa ada motto yang mereka pakai yaitu 3S (Senyum, Sapa dan Salam) dalam melayani masyarakat sehingga interaksi yang terjadi sangat baik untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan dengan hasil obeservasi yang telah di lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kesopanan yang dilakukan oleh pegawai ataupun staff dalam melayani masyarakat sangat baik, meskipun ada yang menjadi perbedaan di antara ketiga instansi terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi tujuannya sama yaitu memberikan pelayanan yang baik terutama kesopanan terhadap masyarakat kemudian masyarakat dapat merasakan apa yang telah di implementasikan oleh pegawai tersebut sehingga bias meningkatkan pelayanan agar lebih berkualitas.

3. Akses (*access*)

Merupakan kesediaan aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara merata tanpa adanya sikap diskriminatif, karena jika kondisi ini terus berlangsung, maka akan ada kesenjangan yang terjadi dalam pemberian pelayanan, sehingga

pemerataan pelayanan tidak akan tercapai dan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala SAMSAT Kabupaten Sinjai, Hj. Nursinah, S.Sos, M.Si, mengungkapkan bahwa:

“Hal yang paling penting yang sering kami ingatkan adalah mengingatkan bawahan untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat secara merata tanpa paksaan sehingga masyarakat wajib pajak siapapun itu yang ingin mengurus sesuatu dapat merasakan hal yang sama dari setiap pegawai kantor bersama samsat, karena pegawai akan selalu bersedia setiap saat ketika ada masyarakat yang ingin mengurus pajak atau STNK”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa masyarakat wajib pajak secara merata akan merasakan pelayanan yang baik dan cepat dari pegawai kantor bersama samsat yang ingin mengurus pajak ataupun stnk, tentunya dengan hal seperti itu dapat menjadi faktor penting dalam kepuasan masyarakat dan dapat menjadi faktor penting dalam mendorong pelayanan publik yang berkualitas. Hal senada di sampaikan oleh Bapak Drs. Andi Dewan Dapi, MH Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Bappenda) mengungkapkan bahwa:

“Pada kantor SAMSAT Sinjai pelayanan yang kami berikan tidak ada yang di spesialkan apalagi yang di batasi dalam menerima pelayanan yang kami berikan ataupun prosedur yang diberikan, kemudian Akses untuk lokasi kantor kami sangat strategis dan sebelum pindah, di sosialisasikan melalui Radio Bersatu Sinjai untuk di himbaukan kepada masyarakat”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh kantor bersama samsat itu di rasakan oleh semua masyarakat tanpa ada yang istimewa dalam mengurus baik pajak ataupun yang dilayani. Kemudian salah satu informan kami dari masyarakat wajib pajak, Dika Nur Rahmadani, beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk lokasi kantor samsat ini sebenarnya sangat mudah di jangkau oleh masyarakat meskipun sebenarnya mungkin masih ada beberapa masyarakat wajib pajak yang belum tahu, mungkin karena kurangnya informasi yang mereka dapat, kemudian untuk di pelayanan yang saya rasa cukup merata terutama dalam pelayanan yang mereka lakukan”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa masyarakat sudah merasakan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor bersama SAMSAT Sinjai, meskipun yang menjadi kekurangan adalah masih ada nya masyarakat yang belum mendapatkan informasi, sehingga itu menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai kantor bersama SAMSAT Sinjai untuk mencari solusi. Berdasarkan dengan hasil observasi yang telah di lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Masyarakat sudah sangat merasakan bagaimana pemerataan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor SAMSAT Sinjai tanpa adanya diskriminatif, kemudian yang menjadi masalah adalah masih banyaknya masyarakat yan belum tahu lokasi kantor SAMSAT Sinjai sehingga perlu di tingkatkan sosialisasi yang di lakukan kepada masyarakat wajib pajak.

4. Komunikasi (communication)

Merupakan hubungan verbal maupun fisik antara aparatur pemerintahan dengan pengguna jasa dalam proses pemberian pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala

SAMSAT Hj. Nursinah, S.Sos, M.Si, Mengungkapkan bahwa:

“Seperti yang saya sampaikan sebelumnya komunikasi secara terbuka baik verbal maupun fisik adalah hal yang utama yang selalu saya sampaikan kepada pegawai, mengapa hal demikian karena dengan adanya komunikasi secara terbuka antara pegawai dengan masyarakat tentunya memberikan suasana yang berbeda kepada masyarakat karena tentunya tidak ada batasan baik untuk masyarakat wajib pajak dalam menyampaikan kepada pegawai kami ketika dalam mengurus sesuatu baik mengurus stnk maupun pajak”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa komunikasi baik secara verbal atau fisik bukan hanya antara pegawai dan kepala melainkan untuk semua seperti halnya untuk masyarakat wajib pajak, pegawai harus komunikasi secara terbuka baik secara verbal maupun fisik. Sehingga hubungan yang berlangsung dapat berjalan secara baik kepada masyarakat wajib pajak. Sedangkan hasil wawancara Bapak Drs. Andi Dewan Dapi, MH Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Bappenda) Mengungkapkan bahwa:

“Masyarakat bisa mendapatkan respon secara cepat baik dari bappenda, jasa raharja dan kepolisian karena komunikasi yang kami lakukan adalah bagaimana kami selalu sigap dalam menanggapi apa yang di sampaikan oleh masyarakat”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa komunikasi merupakan factor penting dalam pelayanan yang berkualitas, salah satu dasar yang bisa di lihat pada kantor bersama samsat adalah selalu sigap dalam interaksi yang mereka lakukan, tidak lain adalah untuk menciptakan komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat wajib pajak. Kemudian salah satu informan kami dari masyarakat wajib pajak, Dika Nur Rahmadani, beliau mengungkapkan bahwa: “Seperti yang saya sampaikan tadi komunikasi yang dilakukan oleh cukup baik terutama yang saya rasakan tersendiri karena kepuasan masyarakat terletak pada penilaian kepuasan secara umum oleh masyarakat wajib pajak”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat di ketahui bahwa kepuasan masyarakat perlu di lakukan secara menyeluruh karena terkadang tidak semua dapat merasakannya, jadi factor penting peningkatan pelayanan yang berkualitas adalah semakin banyak masyarakat yang dapat merasakannya. Berdasarkan dengan hasil obeservasi yang telah di lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala samsat, pegawai ataupun staff kantor SAMSAT Sinjai berbeda setiap instansi itu berbeda yang mereka ungkapkan karena sesuai dengan bidang masing-masing, Hal menarik adalah komunikasi yang dilakukan oleh jasa raharja yaitu dor to dor, tentunya komunikasi seperti ini yang perlu dilakukan agar bagaimana meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat wajib pajak.

KESIMPULAN

Kualitas layanan publik terhadap masyarakat wajib pajak, pegawai sering mengikuti sosialisasi dan secara berkala pegawai sering melakukan pelatihan dengan tugasnya masing-masing. Akan tetapi masih ada yang menjadi kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

yaitu masih adanya pegawai yang tidak merespon kepada masyarakat wajib pajak seperti komunikasi secara terbuka, kemudian sosialisasi yang di lakukan oleh pegawai kantor bersama samsat kepada masyarakat wajib pajak, masih belum maksimal karena masih adanya masyarakat yang belum mengetahui dan paham prosedur dan informasi yang di sampaikan. Pelayanan publik yang berkualitas akan terlaksana dengan baik jika terjadi hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat wajib pajak, karena kapasitas organisasi akan sangat berpengaruh terhadap segi pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Yunus, A, Nawawi, Wahyudin. 2005. *Teori Organisasi*. Unit Penerbitan Universitas Majalengka.
- Tangkilisan S. Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Neger dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999,29,6/IMK.014 tanggal 11Oktober 1999.
- Pamudji, S. 2000. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Dalam Artikel Widyapraja IIP Depdagri, Vol.3 No.19, hal. 21-29.
- Sawitri, Budi. Utamai, Sintaningrum, Ningrum Fauziah Yusuf. *Kapasitas Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Di Indonesia*. Program Magister. Universitas Padjadjaran.
- Wibawa, Samudro, Yuyun, Purbokusumo. 2002. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi*. JKAP. Vol. 2 No. 2. Hal. 38-51.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Transparansi Pelayanan Publik*. dalam Agus Dwiyanto (ed.) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grosroos, C. 2001. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Terjemahan Maskur. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamdi, Muchlis. 2001. *Good Governance dan Kebijakan Otonomi Daerah*. Dalam Jurnal Otonomi Daerah, Vol. 1 No. 2, hal. 52-54.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.