

ABSTRAK

FIRHAD SYARIFUDDIN BUTOLO. NIM 931 410 240. “Kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT kabupaten Bone Bolango”. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo 2011. Di bawah bimbingan Bpk Irwan Yantu, S.Pd, M.SI selaku pembimbing I dan Ibu Robiyati podungge S.Pd, M.AP selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT kabupaten bone bolango. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai pelaku utama yang terlibat langsung dalam mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data yang dilakukan melalui tiga langkah, yaitu analisis doman, analisis taksonomi, dan analisis tema.

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan publik telah dilakukan dengan baik berdasarkan ketentuan atau mekanisme pelayanan yang ada, namun dalam penerapannya belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena yang ada, yaitu terletak pada proses mekanisme pelayananya kadang buat pengguna wajib pajak yang akan melakukan proses pelayananya sering mendapati masalah dilihat dari lamanya proses pembayaran, kadang wajib pajak tidak mengetahui prosedur mekanisme pelayanan karena minimnya informasi, ketidak disiplinnya pegawai pada saat melakukan tugasnya sehingga prosesnya menjadi terlambat dan fasilitasnya belum memadai. Dari pernyataan di atas ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsivess (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati). Melalui penelitian ini diharapkan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik serta penyediaan fasilitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik