

ABSTRAK

Muhammad Yudhistira. Nim 2513 08 073. Program Studi DIII Administrasi Perkantoran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan Profesionalisme kerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan di Kantor Samsat Kota Gorontalo.

Sebagai kesimpulan dari penelitian ini yaitu : 1. Profesionalisme kerja pegawai Samsat Kota Gorontalo dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dikatakan baik. namun perlu ditingkatkan karena masih ditemukan adanya kendala seperti adanya perekrutan pegawai yang tidak sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan. 2. Masih perlu ditingkatkan pemberian informasi dan sosialisasi pada masyarakat sehingga masyarakat mengerti dengan waktu pelaksanaan pelayanan dan kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh kantor Samsat Kota Gorontalo. 3. Kantor Samsat Kota Gorontalo masih kurang memperhatikan waktu pelayanan yang diberikan pada wajib pajak yang pada umumnya faktor ini berpengaruh besar pada tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Kata Kunci: Peranan Profesionalisme dan Pelayanan publik