

Mencapai Keunggulan Operasional, Studi pada UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa

Achieving Operational Excellence, Study at UPTD SAMSAT Gowa Regency

Tetty Dwiyantri^{1*}

¹Ilmu Administrasi Publik,
Universitas Islam Makassar

email: tettydwiyantri.dpk@uim-makassar.ac.id

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan Publik
Integrasi layanan
Unit Pelayanan

Keywords:

Quality of Public Services
Service integration
Service Unit

Received: Maret 2025

Accepted: Maret 2025

Published: Maret 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kinerja UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa dengan fokus pada ketepatan waktu dalam menjalankan tugas dan program kerja, serta evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap pegawai dan pelanggan, serta observasi langsung terhadap proses operasional. Temuan penelitian menunjukkan bahwa UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa berhasil mencapai kinerja yang optimal dengan melampaui target pendapatan daerah yang ditetapkan, menjaga ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, serta mendapatkan pengakuan ISO atas mutu pelayanannya yang baik.

Abstract

This research aims to explore the performance of the UPTD SAMSAT in Gowa District, focusing on timeliness in carrying out tasks and work programs, as well as evaluating service quality based on physical aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. The research method employed a qualitative approach with in-depth interviews of employees and customers, as well as direct observation of operational processes. The findings indicate that UPTD SAMSAT Gowa District has achieved optimal performance by exceeding local revenue targets, maintaining timeliness in task completion, and receiving ISO recognition for its high-quality service.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur <https://jurnal.uit.ac.id/IPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/10.36090>

PENDAHULUAN

Di era reformasi saat ini, pemerintah menghadapi berbagai masalah multidimensional seperti sosial, ekonomi, politik, dan budaya yang membutuhkan perubahan mendasar. Tekanan untuk memperbaiki kinerja sektor publik mendorong pengembangan sistem manajemen berbasis kinerja, bagian dari reformasi New Public Management yang dilakukan negara-negara maju sejak 1980-an (Peters, 2021). Organisasi berusaha mengalokasikan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, menjadikannya efektif jika tujuan tersebut tercapai. Peningkatan kinerja pegawai merupakan salah satu tujuan utama organisasi. Sumber daya manusia sangat dominan dalam mencapai kinerja pegawai karena mereka berperan sebagai penggerak sumber daya lain dalam organisasi. (Ferdinandito & Haryani, 2021)

Sumber daya manusia perlu diarahkan untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Aparatur pemerintah diharapkan menjadi “entrepreneur” dari agen pembangunan dalam memajukan pemerintahan, masyarakat, dan pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat (Pogo, 2020). Namun, profesionalisme, integritas tinggi, dan kinerja yang baik dari aparatur pemerintah masih jauh dari kenyataan. (Haning, 2019)

Rendahnya pendapatan pegawai negeri sipil (PNS) dibandingkan dengan karyawan swasta atau BUMN sering dianggap sebagai penyebab rendahnya integritas PNS, termasuk terjadinya korupsi dan penyelewengan kekuasaan. Undang-Undang No 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian mengupayakan peningkatan pengelolaan PNS melalui sistem Manajemen Pegawai Negeri Sipil, mencakup berbagai kebijakan untuk meningkatkan kinerja pegawai. (Laliyo et al., 2022)

Kinerja PNS sering mendapat sorotan karena dinilai kurang produktif dan berdisiplin rendah. Budaya kerja di instansi pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan publik daripada produk turut menyumbang pada rendahnya kinerja. Banyak PNS yang potensial namun kurang diberdayakan sesuai kemampuan mereka. Jika atasan cerdas dalam pemberdayaan, potensi PNS dapat dimaksimalkan sesuai keahlian masing-masing. (Yang et al., 2020). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah sistem yang mempercepat pelayanan masyarakat dengan menggabungkan berbagai layanan dalam satu gedung. Contohnya adalah pengurusan dokumen kendaraan bermotor. SAMSAT merupakan kerja sama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dalam satu kantor.

UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa merupakan bagian dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang bertugas memungut pajak kendaraan bermotor. Pegawai di UPTD ini harus mencapai target yang ditentukan oleh Dinas Pendapatan Daerah. Namun, jumlah staf administrasi yang terbatas menjadi masalah dalam efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan. Masalah lainnya adalah kemampuan penyedia jasa dalam memahami kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Tasyah et al., 2021). Hal ini menjadi tantangan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik secara keseluruhan. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi sistem manajemen berbasis kinerja dalam sektor publik, khususnya pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) di UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi manajemen kinerja, mengevaluasi dampak rendahnya pendapatan PNS terhadap kinerja dan integritas, serta mengembangkan strategi pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang dapat meningkatkan kinerja PNS dan kualitas pelayanan publik di UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa.

Dalam sudut pandang Manajemen kinerja, hal diatas dapat dilihat sebagai pendekatan sistematis yang digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja individu dan tim dalam mencapai tujuan strategis. Menurut Kaiyeli, (2021), manajemen kinerja melibatkan proses penetapan tujuan yang jelas dan terukur, pemantauan kinerja secara kontinu, penilaian kinerja berdasarkan indikator yang telah ditetapkan,

serta pemberian umpan balik konstruktif. Komponen utama dari manajemen kinerja mencakup penetapan tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART); pemantauan kinerja yang terus-menerus untuk memastikan pekerjaan sesuai rencana; evaluasi formal untuk menilai pencapaian individu atau tim; serta proses pemberian umpan balik yang membantu pegawai meningkatkan kinerja mereka. (Ferdinandito & Haryani, 2021)

Beberapa model manajemen kinerja yang umum digunakan adalah Balanced Scorecard (BSC), Management by Objectives (MBO), dan 360-Degree Feedback. BSC mengukur kinerja dari empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, sedangkan MBO melibatkan penetapan tujuan yang disepakati bersama antara manajer dan karyawan (Manullang et al., 2020). Metode 360-Degree Feedback mengumpulkan umpan balik dari berbagai sumber seperti atasan, rekan kerja, bawahan, dan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi keterampilan dan kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, serta kompensasi dan penghargaan. Keterampilan teknis dan kompetensi individu, motivasi internal dan eksternal, serta lingkungan kerja yang mendukung sangat mempengaruhi kinerja pegawai, sementara kompensasi dan penghargaan berperan penting dalam menjaga motivasi dan produktivitas. (Salim, 2021)

METODE

Metode Penelitian ini mencakup pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami kinerja pegawai negeri sipil pada UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa. Penelitian dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi selama satu bulan di lokasi penelitian. Unit analisis adalah pegawai UPTD SAMSAT Gowa, dengan data primer dari wawancara dan data sekunder dari dokumen terkait. Informan terdiri dari berbagai kepala seksi dan staf administrator, serta masyarakat sebagai pembanding. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data mengikuti tahapan Miles dan Huberman: pengumpulan, reduksi, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Definisi operasional meliputi kinerja pegawai, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan. Penelitian menghadapi keterbatasan seperti kesulitan mendapatkan data karena kesibukan pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuantitas Pekerjaan

Dilihat dari kuantitas pekerjaan pegawai negeri sipil UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa, hanya ada beberapa rangkaian kegiatan yang tercantum dalam tupoksi masing-masing seksi. Tujuan utama dari UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa adalah mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Agar tercapainya target, dilakukanlah kegiatan program kerja dari masing-masing seksi. Alat ukur untuk mengukur kuantitas pekerjaan adalah terealisasinya seluruh target. Menurut Kasubag

Tata Usaha, Seksi Pendataan dan Penetapan, Seksi Penagihan dan Penerimaan, serta Koordinator ADPEL, semua tugas dan program kerja pada tahun 2010 terlaksana dengan persentase 100%, menunjukkan tidak adanya program kerja yang tidak terlaksana.

Dengan melihat jumlah kendaraan yang meningkat setiap tahunnya dari 2018 hingga 2020, pendapatan UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa otomatis meningkat. Jumlah kendaraan yang terdata pada periode 2017/2018 hingga 2019/2020 menunjukkan peningkatan signifikan, dengan angka kendaraan yang tercatat masing-masing adalah 7550, 8484, dan 10.068 unit. Hal ini menunjukkan bahwa program kerja UPTD SAMSAT sudah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan sesuai dengan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan.

Dalam periode 2017/2018 hingga 2019/2020, seluruh kegiatan yang direncanakan terealisasi dengan baik tanpa ada satu pun kegiatan yang tidak dilaksanakan. Pada periode 2017/2018 terdapat tujuh kegiatan yang terlaksana, sementara pada periode 2018/2019 dan 2019/2020 hanya terdapat lima kegiatan yang terlaksana, menunjukkan adanya pengurangan kegiatan seperti Workshop strategi optimalisasi pengelolaan pendapatan daerah dan pemanfaatan IT/On Line Sistem serta penambahan infrastruktur.

UPTD SAMSAT Wilayah VII Gowa memiliki Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pendataan dan Penetapan, Seksi Penagihan dan Penerimaan, serta ADPEL (Administrator Pelayanan) dengan total 18 pegawai negeri sipil. Masing-masing bagian memiliki tugas yang berbeda dan dibagi secara merata sesuai dengan kapasitas dan jumlah pegawai. Kasubag Tata Usaha menekankan pentingnya tanggung jawab masing-masing staf terhadap tugas mereka, sementara Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan menyatakan pentingnya kerja sama antar staf untuk mengatasi kekurangan tenaga.

Evaluasi terhadap tugas pegawai dilakukan secara berkala melalui Daftar Penilaian Pegawai dan evaluasi langsung terhadap laporan-laporan. Meskipun jumlah pegawai terbatas, tugas yang ditetapkan tetap harus dilaksanakan. Kasubag Tata Usaha menyatakan bahwa UPTD SAMSAT tidak menggunakan struktur baku mengenai pelaksanaan tugas, sehingga semua tugas yang diprogramkan dapat terlaksana dengan baik. Kuantitas pekerjaan pegawai negeri sipil pada UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa tergolong baik, terbukti dari terealisasinya semua kegiatan dan target yang ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Dari segi manajemen kinerja, UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa menunjukkan kinerja yang solid dalam mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan. Fokus yang kuat pada terealisasinya program kerja dan pencapaian target pendapatan menunjukkan bahwa setiap seksi di UPTD SAMSAT memahami dan menjalankan tupoksinya dengan baik. Evaluasi yang dilakukan secara berkala terhadap kinerja pegawai juga menjadi bukti komitmen mereka dalam memastikan bahwa semua tugas terlaksana sesuai dengan yang

direncanakan. Meskipun terdapat pengurangan beberapa kegiatan dalam periode tertentu, hal ini tidak mempengaruhi secara signifikan kinerja keseluruhan yang tetap konsisten dalam mencapai tujuan organisasi.

Selain itu, struktur organisasi yang terbagi jelas antara Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pendataan dan Penetapan, Seksi Penagihan dan Penerimaan, serta ADPEL, mendukung efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kerja sama antar bagian terlihat baik dalam mengatasi tantangan seperti kekurangan tenaga, yang menunjukkan fleksibilitas dalam pengaturan sumber daya untuk memaksimalkan pencapaian tujuan. Dengan demikian, UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa tidak hanya berhasil dalam aspek pencapaian pendapatan, tetapi juga dalam manajemen kinerja yang menyeluruh dan efektif.

Ketepatan Waktu

Dalam konteks UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa, ketepatan waktu menjadi indikator kinerja krusial dalam menjalankan tugas dan program kerja mereka. Program seperti workshop tentang kesadaran pajak dijalankan dengan jadwal yang telah ditetapkan, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Penagihan dan Penerimaan. Workshop ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak tetapi juga untuk memastikan bahwa pembayaran pajak dilakukan tepat waktu. Dampak positif dari workshop ini terlihat dari testimoni seorang pelanggan yang menyadari pentingnya membayar pajak secara tepat waktu setelah mendapat sosialisasi dari pegawai SAMSAT.

Selain workshop, UPTD SAMSAT juga menjalankan program lainnya seperti penyuluhan, penertiban pajak kendaraan, dan pengawasan hasil pemeriksaan. Semua kegiatan ini direncanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi dalam pengelolaan pendapatan daerah. Penggunaan sistem IT/On Line di kantor SAMSAT juga mempercepat proses pengurusan STNK, seperti yang disampaikan oleh Kasubag Tata Usaha. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memastikan layanan yang lebih cepat kepada masyarakat.

Kinerja UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa pada tahun 2010 mencerminkan keberhasilan dalam mencapai target pendapatan daerah yang bahkan melebihi 119% dari target yang ditetapkan. Pencapaian ini mencerminkan komitmen dan efektivitas seluruh pegawai dalam menjalankan tugasnya. Testimoni dari pelanggan yang mengurus STNK juga menegaskan bahwa proses di UPTD SAMSAT berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan, dengan pengurusan STNK bisa diselesaikan pada hari yang sama jika dilakukan pada hari kerja.

Secara keseluruhan, ketepatan waktu menjadi landasan penting bagi kinerja UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa dalam memenuhi target pendapatan dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan menjaga disiplin waktu dalam setiap aspek kerja mereka, UPTD SAMSAT tidak hanya memastikan efisiensi

operasional tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang mereka berikan.

Dalam menganalisis manajemen kinerja UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa, terlihat bahwa ketepatan waktu menjadi pilar utama yang mendukung pencapaian target dan efisiensi operasional. Program-program seperti workshop, penyuluhan, dan pengawasan yang dilaksanakan secara terjadwal menunjukkan komitmen kuat dalam memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai rencana. Implementasi sistem IT/On Line juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan efisiensi pengurusan administrasi seperti STNK, yang berdampak langsung pada pelayanan yang lebih cepat dan efektif kepada masyarakat.

Selain itu, pencapaian pendapatan daerah yang melebihi target sebesar 119% pada tahun 2010 mencerminkan keberhasilan dalam manajemen kinerja UPTD SAMSAT. Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor efektif dalam menarik kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan daerah secara signifikan. Testimoni dari pelanggan yang merasa puas dengan waktu penyelesaian pengurusan STNK juga mengukuhkan bahwa UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa mampu menjaga standar layanan yang tinggi sesuai dengan harapan masyarakat.

Secara keseluruhan, manajemen kinerja yang baik di UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa tidak hanya mencakup aspek pencapaian target pendapatan, tetapi juga efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari. Dengan mempertahankan standar ketepatan waktu yang tinggi dan fokus pada kualitas layanan kepada masyarakat, UPTD SAMSAT terus membangun kepercayaan dan reputasi yang positif di tingkat lokal.

Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian terhadap UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat dikategorikan sebagai baik. Tangibles seperti fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, serta kebersihan ruangan dan ketersediaan informasi, memberikan kesan positif kepada pelanggan. Penggunaan sistem online dan komputerisasi yang efisien juga mendukung proses pelayanan yang cepat dan akurat, seperti dalam pengurusan STNK yang hanya memerlukan waktu singkat.

Reliability juga terjaga dengan baik, dimana informasi yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan, dan proses administrasi kendaraan berjalan lancar tanpa kesalahan yang signifikan. Responsiveness dari pegawai dalam merespon keluhan atau pertanyaan pelanggan juga mencerminkan sikap yang baik, dengan memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti.

Assurance dari UPTD SAMSAT terlihat dari kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugasnya, yang didukung dengan pelatihan rutin dan penerapan standar pelayanan yang tinggi. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Empati juga terlihat dalam hubungan komunikasi antara pegawai dengan pelanggan, dimana meskipun fokus pada pelayanan, tetapi pegawai juga memperhatikan kebutuhan dan situasi spesifik yang dihadapi oleh pelanggan. Pengadaan tempat pengaduan juga memberikan sarana bagi masyarakat untuk mengungkapkan masalah atau keluhan mereka secara langsung. Dengan demikian, UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa berupaya secara konsisten untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memperkuat interaksi positif dengan masyarakat.

Analisis teori kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan baik pada UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Teori kualitas pelayanan, seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman (dalam Soviana Putri & Nurhadi, 2021) menekankan lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pertama, pada dimensi tangibles, UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa memperlihatkan komitmen terhadap penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, seperti penggunaan teknologi IT yang canggih untuk mempercepat proses pelayanan. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memberikan kesan positif kepada pengguna layanan.

Kedua, dimensi reliability tercermin dalam kemampuan UPTD SAMSAT untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat. Proses administrasi yang lancar dan minim kesalahan menunjukkan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan dapat dipercaya dan sesuai dengan yang dijanjikan. Responsiveness, sebagai dimensi ketiga, terlihat dari respons cepat pegawai terhadap kebutuhan dan pertanyaan pelanggan. Pegawai tidak hanya memberikan jawaban yang tepat tetapi juga menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti, menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Keempat, dimensi assurance tercermin dalam pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Pelatihan yang teratur dan pemahaman yang mendalam tentang proses-proses administrasi pajak kendaraan menunjukkan bahwa pegawai memiliki kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Terakhir, dimensi empathy terlihat dari kemampuan pegawai dalam memahami dan merespons kebutuhan individual pelanggan. Meskipun fokus pada efisiensi operasional, UPTD SAMSAT juga memberikan perhatian pada situasi dan kebutuhan khusus pelanggan, mencerminkan sikap empati yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa tidak hanya memenuhi standar teori kualitas pelayanan yang telah ditetapkan, tetapi juga terus berupaya untuk meningkatkan standar tersebut melalui pengembangan infrastruktur, pelatihan pegawai, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini tidak hanya mendukung efisiensi operasional tetapi juga memperkuat hubungan positif antara instansi dan masyarakat yang dilayani.

Tabel 1. Matriks temuan Penelitian

No.	Indikator Kinerja	Temuan
1.	Kuantitas Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil pada UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa berjumlah 18 orang. Seluruh pegawai bekerja sama dalam melaksanakan tugas ataupun program kerja. Dan hasilnya seluruh program kerja dapat diselesaikan serta mencapai target pendapatannya lebih yakni 119% dari target
2.	Ketepatan Waktu	dikirim ke Dispenda tidak terlambat. Dari segi pelayanan STNK maupun pengurusan Plat Nomor juga sudah bagus. Dimana pelanggan datang langsung ke SAMSAT dan pada hari itu juga sudah selesai (pengurusan STNK). Berbeda halnya dengan pengurusan Plat Nomor, pegawai mengerjakannya dalam waktu dua bulan. Sehingga pelanggan datang mengeceknya dua bulan ke depan..
3	Kualitas Pelayanan	Fasilitas operasional sudah sesuai dengan kebutuhan dan standar kualitas sehingga pegawai mudah dalam memakainya. Informasi yang diberikan kepada pelanggan juga sudah tepat baik itu informasi langsung maupun tidak berupa sosialisasi dan informasi yang tertempel di dinding serta ketika terjadi masalah pegawai langsung merespon kepada pelanggan. Kesesuaian latar belakang petugas dengan tugas/fungsi tidak terlalu diperhatikan. Pegawai diberikan pelatihan pada awal-awal kerja sehingga dapat mengerjakan kerjanya karena mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya serta pegawai memiliki sikap yang ramah dan sopan dalam melayani pelanggan. Pegawai juga memahami kebutuhan pelanggan sehingga terjalin komunikasi.

Sumber; Hasil Penelitian 2022

KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa memiliki kinerja pegawai negeri sipil yang sangat baik, terbukti dari pencapaian kuantitas pekerjaan yang melampaui target yang ditetapkan. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas atau program kerja juga menjadi poin kuat, dimana semua aktivitas dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Selain itu, kualitas pelayanan UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa telah diakui dengan diberikannya penghargaan ISO atas mutu pelayanannya. Bukti-bukti fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati yang teramati dalam penelitian mendukung bahwa UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa secara konsisten memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melihat lebih dalam tentang efektivitas implementasi kebijakan dan program kerja yang dilakukan oleh UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa. Fokus dapat diberikan pada evaluasi dampak konkret dari kebijakan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan efisiensi dalam pengelolaan pendapatan daerah. Selain itu, penting juga untuk menggali persepsi dan pengalaman secara lebih mendalam dari berbagai stakeholder, termasuk masyarakat umum dan pihak terkait lainnya, untuk

memperoleh wawasan yang komprehensif terkait dengan kualitas dan keberlanjutan pelayanan yang diberikan oleh UPTD SAMSAT Kabupaten Gowa.

REFERENSI

- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Wacana Publik*, 1(1). <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53145>
- Haning, M. T. (2019). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*. <https://doi.org/10.31947/Jakpp.V4i1.5902>
- Kaiyeli, N. (2021). Pengaruh Kompensasi, Pengalaman Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Pada Dinas Pekerjaan Umum Daerah Kabupaten Sigi. *Jurnal Ekonomi Trend*, 7(1). <https://doi.org/10.31970/trend.v7i1.172>
- Laliyo, A. R. H., Gosal, T. A. M. R., & Rachman, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Kota Manado. *Jurnal Governance*, 2(1).
- Manullang, A. K., Puspa, T., & Wardini, A. K. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Makro Manajemen*, 5(2).
- Peters, B. G. (2021). Understanding Comparative Bureaucracy. In *Administrative Traditions*. <https://doi.org/10.1093/oso/9780198297253.003.0001>
- Pogo, (2008) Imran Hatumena & Tajuddin. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Madrasah Aliyah Negeri 4 Jakarta. *Publikasi Universitas Mercu Buanan*, 7.
- Salim, F. U. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Dprd) Propinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ekonomi Trend*, 7(2). <https://doi.org/10.31970/trend.v7i2.176>
- Soviana Putri, D., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1).
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2). <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Yang, J. S., Hernawan, D., & Seran, G. G. (2020). Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 6(1). <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2508>