



Birorasi Rasional Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa)

Muhammad Nur Yamin¹, Vhira Humayra Destira²

Universitas Negeri Makassar

Email: nuryamin@unm.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik dan faktor penghambat rasionalitas pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Metode penelitian digunakan bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yaitu rasionalitas birokrasi dan pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Spradley. Hasil penelitian menunjukkan di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa rasionalitas birokrasi dilihat dari tipe ideal birokrasi yaitu: standardisasi dan formalisasi, pembagian kerja dan spesialisasi, profesionalisasi, dan dokumen tertulis sudah rasional, namun hierarki otoritas belum rasional. pelaksanaan pelayanan publik melihat dari kualitas pelayanan yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban sudah baik terkecuali partisipatif belum baik. Rasionalitas birokrasi Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa sudah sebagaimana mestinya, Begitupun pelayanan publik. Faktor penghambat dalam rasionalita birokrasi dan pelayanan publik yaitu masih kurangnya kesadaran masyarakat dan masih berkembangnya budaya "kekeluargaan" pada hierarki otoritas, sedangkan faktor penunjang yaitu keramahan, profesionalitas, dan kepada masyarakat tanpa membedakan status, golongan, suku serta ras tertentu dalam memberikan pelayanan publik. Diharapkan pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa mempertahankan sikap ramah dan profesionalitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci: Rasionalitas Birokrasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Perilaku birokrasi adalah tolok ukur utama tercapainya pelayanan publik yang rasional. Rasionalitas juga bisa diartikan dengan kata efektif dan efisien dan suatu evaluasi terhadap kinerja pemerintah yang paling mudah dinilai. Warga masyarakat selalu berhubungan dengan birokrasi pada umumnya melalui pelayanan secara langsung kepada masyarakat, menilai secara gamblang kinerja aparatur pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Disisi lain Birokrasi pemerintah yang memiliki etika dan moralitas dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Pembahasan terkait birokrasi ideal selalu saja melahirkan perdebatan karena kehadirannya masih tetap dianggap penting kendati banyak pula mengkritisi lambannya kinerja birokrasi. Keluhan terhadap kinerja birokrasi terutama muncul dalam kapasitas rasional untuk menyediakan pelayanan

publik dengan efektif dan efisien. Menurut Weber dalam Kadir (2015), birokrasi merupakan sistem administrasi yang terorganisasi dan tersusun secara berjenjang. Dan rasionalitas itu berbanding lurus dengan efektivitas dan efisiensi. Jadi, birokrasi rasional adalah sistem administrasi terorganisasi yang tersusun secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik salah satu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Seiring dengan perspektif tujuan negara, maka diterbitkanlah UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan setiap institusi penyelenggara negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam urusan pelayanan birokrasi, banyak sekali prosedur yang harus dilalui, berbagai perangkat administrasi yang harus diisi mulai dari pengisian formulir melalui banyak meja atau kantor, dan penyelesaiannya memakan waktu lama untuk menunggu hingga seringkali menimbulkan kebosanan. Semua itu dalam suatu kaitan hubungan berantai, aturan ketat dengan mengatasnamakan formalistik.

Penyelenggaraan pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap pajak kendaraan bermotor memiliki ciri-ciri layanan yang membutuhkan koordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa merupakan penyelenggaraan pelayanan pelaksanaan pemungutan pajak daerah khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) memiliki tujuan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

Rasionalitas birokrasi pelayanan publik masih menjadi salah satu sumber permasalahan birokrasi dikarenakan perilaku negatif yang ditunjukkan oleh aparatur negara yang secara langsung dapat dinilai dan dilihat oleh masyarakat. Perilaku aparatur yang menjadikan mental birokrasi dipandang lambat, berbelit-belit, malas, tidak peka, tidak inovatif sehingga mendorong terciptanya citra negatif birokrasi yang berbanding terbalik dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan sesuatu yang tak bisa dipisahkan dari birokrasi yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Dalam prosesnya, kualitas pelayanan publik hampir selalu dikaitkan dengan kinerja birokrasi. Ketika akan memperbaiki kualitas pelayanan maka secara langsung maupun tidak langsung harus memperbaiki birokrasi pemerintah dan elemen-elemen di dalamnya. Permasalahannya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak selalu memenuhi target terutama dalam hal kecepatan waktu yang berakibat pada *complain* yang diterima. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan- hambatan dari kantor Samsat Gowa dalam memberikan pelayanan rasional bagi masyarakat. Sudah seharusnya birokrasi pemerintah merubah *imagenya* dari birokrasi yang otoriter menjadi birokrasi yang lebih terbuka, reponsif, transparan dan demokratis seiring dengan perkembangan reformasi birokrasi yang terjadi di negara ini. Upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (*public service*) termasuk didalamnya

upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Sudah sepantasnya pelayanan umum dilakukan birokrasi secara rasional agar tidak adanya kekecewaan dalam suatu masyarakat, karena kini sudah mulai luntur oleh tindakan kurang terpuji dari pihak aparaturnegara.

Rasionalitas Birokrasi

Rasionalitas merupakan suatu konsep memiliki sifat normatif yang mengarah kepada keselarasan antara keyakinan seseorang dengan alasan orang tersebut untuk dapat yakin, atau juga tindakan seseorang dengan alasannya secara sadar untuk melakukan tindakan tersebut. Menurut Weber dalam Muhlis dan Norkholis (2016) mengemukakan rasionalitas yakni tindakan rasional berdasarkan nilai, yang dilakukan untuk alasan-alasan dan tujuan-tujuan yang ada kaitanya dengan nilai-nilai yang diyakini secara personal tanpa memperhitungkan prospek-prospek yang ada kaitanya dengan berhasil atau gagalnya tindakan tersebut. Rasionalitas adalah anggapan yang memungkinkan kita untuk membuat pilihan-pilihan berdasarkan standar-standar logis serta suatu pola pikir dimana seseorang itu bersikap serta juga bertindak sesuai dengan logika dan juga nalar manusia.

Rasionalitas juga terjadi di kehidupan sosial yakni rasionalitas birokrasi. Birokrasi merupakan sistem administrasi yang terorganisasi dan tersusun secara berjenjang. Birokrasi rasional terdapat tipe-tipe ideal birokrasi. Tipe ideal dari suatu birokrasi adalah birokrasi berdasarkan pada suatu sistem peraturan rasional, serta tidak berdasarkan pada paternalisme kekuasaan dan kharisma. Birokrasi harus dibentuk secara rasional sebagai organisasi sosial yang bisa diandalkan, terukur, dapat diprediksikan, dan efisien. Weber dalam Kadir (2015) mengemukakan tipe ideal birokrasi merupakan sarana paling rasional untuk pelaksanaan kontrol imperatif atas manusia. Birokrasi rasional karna bersandar pada otoritas legal-rasional. Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi masyarakat adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan rakyat banyak. Weber dalam Santosa (2017) menyatakan bahwa birokrasi merupakan suatu organisasi formal bersifat hierarki, yang ditetapkan oleh aturan-aturan legal rasional untuk mengordinasikan pekerjaan orang-orang demi kepentingan pelaksanaan tugas administrasi agar mencapai tujuan dengan lebih efektif dan efisien. Hayat (2017) juga menambahkan bahwa untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien, setiap kegiatan organisasi harus dilakukan secara rasional, yaitu logis dan ilmiah. Artinya bahwa seluruh program kegiatan pegawai harus didasarkan pada aspek rasional, baik penggunaan sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, maupun sumber daya dana. Sehingga

tujuan efektivitas dan efisiensi dapat dilakukan dengan baik. Rasionalitas itu berbanding lurus dengan efektivitas dan efisiensi.

Istilah birokrasi seringkali dikaitkan dengan organisasi pemerintah (Thoha, 2008) merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional dan efektif. Morstein dalam Sumaryadi (2016) mengemukakan bahwa birokrasi adalah organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk melaksanakan berbagai tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah. Birokrasi menurut Weber dalam Sinambela (2017) merupakan suatu organisasi besar yang memiliki otoritas legal rasional, legitimasi, ada pembagian kerja dan bersifat imperasional. Birokrasi menurut Setiawan dalam Sumaryadi (2016) adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintahan di bawah lembaga non-kementerian, baik di tingkat pusat maupun di daerah, seperti di tingkat provinsi, kabupaten/kota dan kecamatan, bahkan pada tingkat desa/kelurahan. Disimpulkan birokrasi ialah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas kerja individu dalam rangka penuntasan tugas-tugas administrasi. Osborne dan Gaebler dalam Sumaryadi (2016) mengemukakan bahwa sulit untuk membayangkan kini, tetapi ribuan tahun lalu birokrasi diartikan sebagai sesuatu yang positif. Birokrasi mengandung arti yang rasional, metode yang efisien dari sebuah organisasi—sesuatu praktik kekuasaan yang kesewenang-wenang melalui rezim otoritarian.

Birokrasi dimaksudkan sebagai satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan, dimaksudkan untuk mengorganisasi, secara teratur, suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh orang banyak. Marx dalam Santosa (2017:2) merumuskan birokrasi sebagai tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah. Agus (2012) mengemukakan birokrasi adalah sebuah harapan masyarakat pada pemerintah agar mampu memerangi KKN dan membentuk pemerintahan yang bersih serta keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsip dan akuntabel. Melalui birokrasi dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga mampu menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Wakhid (2011) juga menambahkan bahwa Penciptaan birokrasi rasional ini, juga tidak terlepas dari tuntutan demokrasi yang mensyaratkan diterapkannya penegakan hukum dan legalisme formal dalam tugas-tugas penyelenggaraan negara. dengan demikian, birokrasi harus diciptakan sebagai sebuah organisasi yang terstruktur, kuat dan memiliki sistem kerja terorganisasi dengan baik. Menurut Hayat (2017:15) Aparatur Birokrasi menggunakan rasional dalam penggunaan sarana dan prasarana yang lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi, aspek efektivitas dan efisiensi menjadi catatan penting yang harus dilakukan oleh pegawai.

Birokrasi ditandai dengan hierarki, tugas-tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem *reward*, dan sistem kontrol. Birokrasi diperlukan kehadirannya dalam suatu Negara modern sebagai penghubung antara pemerintah dengan rakyat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Thoha (2016) Birokrasi seringkali diartikan sebagai *officialdom* atau kerajaan pejabat. Suatu kerajaan yang raja-rajanya adalah para pejabat dari suatu bentuk organisasi yang digolongkan modern. Di dalamnya terdapat tanda-tanda bahwa seseorang mempunyai yurisdiksi yang jelas dan pasti, mereka berada dalam area official yang yurisdiktif. Selanjutnya (Thoha, 2016) menambahkan bahwa dalam yurisdiksi tersebut seseorang mempunyai tugas dan tanggung jawab resmi (*official duties*) yang memperjelas batas-batas kewenangan pekerjaannya. Mereka bekerja dalam tatanan pola hierarki sebagai perwujudan dari tingkatan otoritas dan kekuasaannya. Mereka memperoleh gaji berdasarkan keahlian dan kompetensinya. Selain itu, dalam kerajaan pejabat tersebut, proses komunikasinya didasarkan pada dokumen tertulis (*the files*).

Weber dalam Wakhid (2011) mengemukakan a tipe ideal dari suatu birokrasi adalah birokrasi yang berdasarkan pada suatu sistem peraturan yang rasional, serta tidak berdasarkan pada paternalisme kekuasaan dan kharisma. Menurut teori Max Weber ini, sebuah birokrasi harus dibentuk secara rasional sebagai organisasi sosial yang bisa diandalkan, terukur, dapat diprediksikan, dan efisien. Sedangkan Weber dalam Kadir (2015) mengemukakan Tipe ideal birokrasi merupakan sarana paling rasional. Untuk pelaksanaan kontrol imperatif atas manusia. Birokrasi rasional karna bersandar pada otoritas legal-rasional berisikan 5 tipe ideal dasar yaitu; standarisasi dan formalisasi, pembagian kerja dan spesialisasi, hirarki otoritas, profesionalisasi, dan dokumen tertulis. Sumaryadi (2016) mengemukakan bahwa Weber memberikan gambaran tentang tipe ideal birokrasi yakni:

- a) *Hierarchical structure involving delegation of authority from the top the bottom of organization* (Sebuah struktur hirarkis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah organisasi)
- b) *A series of officials positions officer, each having prescribed duties and responsibilities* (Serangkaian posisi pejabat pejabat, masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang ditentukan)
- c) *Formal rules, regulation and standards governing operations of the organization and behavior of its members* (Aturan formal, peraturan, dan standar yang mengatur operasi organisasi dan perilaku anggotanya)
- d) *Technically qualified personal employed on a career basis, with promotion based on qualification and performance* (Pribadi yang berkualifikasi teknis dipekerjakan berdasarkan karir, dengan promosi berdasarkan kualifikasi dan kinerja)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yakni pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika

pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hayat (2017) mengemukakan pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Menurut pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan memiliki arti penting karena setiap manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari manusia lain dalam memenuhi kebutuhan hidup. Seperti yang dikemukakan oleh Sinambela (2017) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia. Ratmino dan Winarsih dalam Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas atau urutan kegiatan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan. Kegiatan pelayanan umumnya dilaksanakan dengan menggunakan media berupa organisasi atau lembaga. Pelayanan publik menurut Santosa (2017) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Hayat (2017) menyatakan bahwa ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Niswaty, Cudai Nur, dan Suhaedah (20....) Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hayat (2017:2) juga menambahkan Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Namun menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang mudah, pasalnya pemberian pelayanan publik ada yang bersifat jasa dan ada juga yang bersifat administratif. Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018) kualitas pelayanan publik

merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sinambela (2017) mengemukakan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

- 1) **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan memang bersifat abstrak dan subjektif tergantung dengan penerima layanan, namun dengan indikator kualitas pelayanan dapat diketahui dengan lebih akurat kualitas pelayanan publik yang ada. Sedangkan pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sinambela (2017) mengemukakan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari **Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, serta Keseimbangan Hak dan Kewajiban.**

METODE PENELITIAN

Metode penelitian digunakan bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yaitu rasionalitas pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Deskripsi fokus penelitian rasionalitas birokrasi:

- a. **Standardisasi dan Formalisasi**, yaitu aturan main yang menerangkan tentang lingkup tanggung jawab para pemegang jabatan di berbagai posisi dan hubungan di antara mereka juga menjaga koordinasi berbagai macam tugas yang berbeda serta menjamin keseragaman pelaksanaan berbagai kegiatan dan menimbulkan rasa tanggung jawab masing-masing anggota organisasi bagi pelaksanaan tugasnya.
- b. **Pembagian Kerja dan Spesialisasi**, yaitu dalam menjalankan berbagai tugasnya, birokrasi membagi kegiatan-kegiatan pemerintahan menjadi bagian-bagian yang

masing-masing terpisah dan memiliki fungsi khas. Pembagian kerja seperti ini memungkinkan terjadinya spesialisasi fungsi.

- c. Hirarki Otoritas, yaitu ciri khas birokrasi adalah adanya wewenang yang disusun secara hierarkis atau berjenjang. Hierarki itu berbentuk piramida yang memiliki konsekuensi semakin tinggi suatu jenjang berarti pula semakin besar wewenang yang melekat di dalamnya dan semakin sedikit penghuninya.
- d. Profesionalisasi, yaitu pejabat birokrasi harus memiliki orientasi impersonal. Mereka harus menghindari pertimbangan pribadi dalam hubungannya dengan bawahannya maupun dengan anggota masyarakat yang dilayaninya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan perlakuan yang adil bagi semua orang dan persamaan pelayanan administrasi.
- e. Dokumen Tertulis, yaitu birokrasi mengandalkan dokumentasi tertulis untuk menjalankan fungsi operasional. Sebagai organisasi birokratik, seluruh tindakan, keputusan, peraturan administratif dirumuskan dan dicatat di dalam tulisan.

Deskripsi fokus kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Instrumen utama yang dipergunakan untuk mengumpulkan data tentang rasionalitas pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. adalah peneliti sendiri. peneliti sebagai *human instrument* untuk mendapatkan data yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara. Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu pada pedoman wawancara yang penulis susun untuk menjawab rumusan permasalahan yang diberikan.
- b. Observasi, Kegiatan observasi pada penelitian ini dilakukan langsung oleh peneliti pada saat proses penelitian berlangsung di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

- c. Dokumentasi, Teknik dokumentasi berupa contoh atau bahan informasi lain yang benar seperti data gambar.

Pengecekan keabsahan data bertujuan untuk menguji kredibilitas data hasil penelitian, dilakukan melalui Triangulasi. Pada penelitian ini digunakan triangulasi sumber, pengecekan keabsahan dilakukan dengan mengecek ulang data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Informasi yang hasil pengecekan dipilih menjadi bahan pertimbangan untuk menarik kesimpulan.

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai model Spradley yaitu menganalisis data dengan empat langkah:

- a. Analisis Domain (*Domain Analysis*). Memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari objek/penelitian atau situasi sosial.
- b. Analisis Taksonomi (*Taxonomic Analysis*). Domain yang dipilih tersebut selanjutnya dijabarkan menjadi lebih rinci.
- c. Analisis Komponensial (*Componential Analysis*). Mencari ciri spesifik setiap struktur internal dengan cara mengkontraskan antar elemen.

Analisis tema kultural (*Discovering cultural theme*). Mencari hubungan diantara domain, dan hubungan keseluruhan, selanjutnya dinyatakan kedalam tema/judul penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Setiap pelayanan yang dilaksanakan menginginkan hasil capaian yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai objek dari pelayanan itu sendiri.

1. Rasionalitas Birokrasi

Standardisasi dan Formalisasi

Standardisasi dan Formalisasi, yaitu aturan main yang menerangkan tentang lingkup tanggung jawab para pemegang jabatan di berbagai posisi dan hubungan di antara mereka juga menjaga koordinasi berbagai macam tugas yang berbeda serta menjamin keseragaman pelaksanaan berbagai kegiatan dan menimbulkan rasa tanggung jawab masing-masing anggota organisasi bagi pelaksanaan tugasnya.

Standardisasi dan Formalisasi, mekanisme dan prosedur dalam pengurusan pajak kendaraan Bermotor sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dan menjadi salah faktor penunjang rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik. Standardisasi dan Formalisasi, yaitu aturan main yang menerangkan tentang lingkup tanggung jawab para pemegang jabatan di berbagai posisi dan hubungan di antara mereka juga menjaga koordinasi berbagai macam tugas yang berbeda serta menjamin keseragaman pelaksanaan berbagai kegiatan dan menimbulkan rasa tanggung jawab masing-masing anggota organisasi bagi pelaksanaan tugasnya. Sistem, mekanisme dan prosedur menurut Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 berlaku juga di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil penelitian pada

Kantor Samsat Kabupaten Gowa dapat dijelaskan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, karena itu Standardisasi dan Formalitas dari para aparatur negara melaksanakannya dengan sebagaimana mestinya. Rasionalitas Pelayanan dari segi Standardisasi dan Formalitas yang terjadi di Kantor Samsat Kabupaten Gowa bisa dikatakan birokrasi rasional. Prinsip standardisasi dan formalisasi diterapkan di organisasi pemerintah. Semua elemen standardisasi seperti SOP Pelayanan sudah berjalan secara rasional begitupun dengan formalisasi sudah diterapkan secara rasional oleh Kantor Samsat Kabupaten Gowa. Alur dan mekanisme pengurusan tidak sukar dan tidak berbelit-belit dan terkait syarat pengurusan sudah ada terpasang jelas di depan kasir pembayaran. Jika ada yang belum jelas, maka petugas siap akan menjelaskan kepada masyarakat wajib pajak alur mekanisme pengurusannya.

Sistem, mekanisme dan prosedur Standardisasi dan Formalisasi, dalam pengurusan pajak kendaraan Bermotor sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dan menjadi salah faktor penunjang rasionalitas birokrasi pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Menurut Holilah (2013) birokrasi publik dikatakan *accountable* manakala mereka dinilai secara objektif oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat mempertanggungjawabkan segala macam perbuatan, sikap dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal.

Pembagian Kerja dan Spesialisasi

Pembagian kerja dan spesialisasi yaitu dalam menjalankan berbagai tugasnya, birokrasi membagi kegiatan- kegiatan pemerintahan menjadi bagian-bagian yang masing-masing terpisah dan memiliki fungsi yang khas. Pembagian kerja seperti ini memungkinkan terjadinya spesialisasi fungsi. Pembagian kerja dan spesialisasi dapat terjadi karena kemampuan orang berbeda-beda sehingga *The Right Man In The Right Place* atau menempatkan orang sesuai dengan kemampuan dapat membuat instansi lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan. Pembagian kerja berarti membagi pekerjaan yang diperlukan untuk menghasilkan produk menjadi sejumlah tugas yang berbeda dan dilakukan oleh pekerja yang berbeda. Dengan demikian, masing-masing individu memiliki pekerjaan yang unik namun saling terkait. Spesialisasi dalam pekerjaan adalah pembagian kerja berdasarkan oleh keahlian atau keterampilan khusus. Hal ini menjadi salah satu faktor penunjang dari rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

Segi tingkat pelatihan pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa, pegawai mendapatkan pelatihan seperti pembentukan mental, pengetahuan, juga mengikuti *workshop* yang berkaitan dengan bidang masing-masing.

Tabel 1. Pelatihan dan Pengalaman pegawai Samsat Kabupaten Gowa Tahun 2000

Jumlah Pegawai	Bidang	Bentukan mental	Bentukan pengetahuan	Worksop	Pengalaman Kerja Sebelumnya
1	Kepala UPT	Pernah	Pernah	Pernah	1 pegawai
7	Sub Bag Tata Usaha	7 pegawai	7 pegawai	7 pegawai	4 Pegawai
12	Penetapan Penerimaan	12 pegawai	12 pegawai	2 pegawai	6 Pegawai
8	Pendapatan Penagihan	8 pegawai	8 pegawai	8 pegawai	5 Pegawai

Tingkat pengalaman kerja dan pelatihan pegawai terbukti mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka, serta masing-masing mempunyai spesialisasi dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, maka pembagian kerja dan spesialisasi di Kantor Samsat Kabupaten Gowa melaksanakannya dengan sebagaimana mestinya dan menjadikan satu faktor penunjang rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik.

Hirarki Otoritas

Hierarki otoritas merupakan bentuk dari kekuasaan yang ada pada suatu posisi. Ketika hak untuk mengatur bawahan termasuk dalam otoritas seseorang, maka otoritas tersebut memberikan hak untuk membatasi pilihan dan perbuatan yang dilakukan oleh bawahan. Hierarki otoritas merupakan bentuk dari kekuasaan yang ada pada suatu posisi. Hirarki yang terjadi di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa membuat loyalitas dan kepatuhan pelaksanaan kerja aparat sehingga memberikan dukungan aktifitas dan produktivitas penyelenggaraan pelayanan. Disamping itu cenderung mengerjakan pekerjaan secara teliti sehingga sesuatu pekerjaan, namun dalam konteks aspek hirarki otoritas budaya kerja bernuansa negatif karena cenderung kurang kritis dan berkeadilan, karena budaya kerjanya cenderung hanya mengikuti dan menunggu arahan pimpinan atau atasan dalam mengerjakan sesuatu. Hal ini menjadi salah satu faktor penghambat dari rasionalitas pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

Melihat data hasil penelitian dan observasi di lapangan bahwa hierarki otoritas aparat sipil negara di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa cenderung ke arah sentralisasi yaitu struktur demikian adalah di mana *top management* adalah pihak yang melakukan penyusunan kebijakan dan keputusan. Semua yang berada di bawahnya, mulai dari manajers hingga lapisan paling bawah, diharapkan untuk meimplementasikan semua yang telah ditetapkan dan juga masih adanya atau berlakunya "kekeluargaan" dalam pelaksanaan tupoksi dapat disimpulkan bahwa Rasionalitas birokrasi dalam Pelayanan dari segi Hierarki Otoritas yang terjadi di Kantor

UPT Samsat Kabupaten Gowa belum bisa dikatakan Rasional. Hierarki Otoritas, masih adanya sistem "kekeluargaan" dalam pelaksanaan tupoksi. Widodo (2001) dalam melaksanakan hubungan antara bagian satu dengan yang lain, antara orang satu dengan yang lain dalam bingkai kerjasama kolektif yang diwadahi oleh organisasi, hendaknya dilakukan secara formal (*impersonal*) dan tidak pribadi. Hubungan impersonal ini perlu ditegakkan untuk menghindari menonjolkan unsur perasaan dari pada unsur rasional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan dan pengaturan yang ada dalam organisasi. manakala menggunakan pendekatan impersonal, maka siapapun yang salah harus diberikan tindakan hukuman (*punishment*). Siapapun yang berprestasi selayaknya mendapatkan imbalan (*rewards*) kepada orang yang bersangkutan sesuai dengan peraturan dan pengaturan yang ditegakkan dalam organisasi tersebut

Profesionalisasi

Profesionalisasi adalah kualitas sikap seseorang pada suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk melakukan tugas-tugasnya. Profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak-tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang ahli di bidangnya, atau bisa disebut dengan profesional. Profesionalisasi dalam menjalankan tugas pegawai mampu mengesampingkan urusan personal dan menyamaratakan segala lapisan masyarakat yang dilayani dan menjadi salah faktor penunjang rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Melihat hasil penelitian profesionalitas aparatur sipil negara dapat dilihat dari kinerja dalam melakukan pelayanan publik sudah cukup baik dan terbukti saat bekerja pegawai tidak ada yang mencampuradukkan urusan pribadi, memiliki keahlian dengan mengikuti pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kemampuan, dan juga gelar akademik, dan melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada masyarakat sebagai wajib pajak yang mengakui keramahan tersebut dan menjadikannya *point plus* di mata wajib pajak dan menjadi salah satu faktor penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Birokrasi publik yang baik adalah birokrasi yang responsif (mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi) apa yang menjadi keluhan, masalah, aspirasi publik. Responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan (masyarakat). Mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik, dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya. Ia dapat menangkap masalah yang dihadapi publik, dan berusaha untuk mencari solusinya. Mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi Holilah (2013).

Melakukan pelayanan publik mulai dari kasir pelayanan sampai kepada Kepala UPT Samsat Kabupaten Gowa. Profesionalitas pejabat birokrasi harus memiliki orientasi impersonal, menghindari pertimbangan pribadi dalam hubungannya dengan bawahannya maupun dengan anggota masyarakat luas yang dilayaninya. Hal ini untuk

memberikan perlakuan yang adil bagi semua orang dalam persamaan pelayanan administrasi. Prosedur operasional standar dijalankan tanpa adanya intervensi kepentingan personal. Pasolong (2007) profesional standar atau aturan berperilaku yang benar seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Aturan atau standar pengelolaan merupakan arahan moral bagi birokrat dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat.

Dokumen tertulis

Dokumen Tertulis adalah surat atau dokumen yang tertulis atau tercetak yang dapat digunakan sebagai bukti keterangan atau record. dokumentasi untuk kegiatan penting seperti rapat tahunan, penertiban di jalan-jalan pasti ada dan tertata sebagai bukti pelaksanaan kegiatan dan menjadi salah faktor penunjang rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Dokumen tertulis yang dimaksud disini yakni laporan harian yang dilakukan oleh Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Laporan harian ialah laporan yang dibuat oleh pelaksana lapangan yang berisi tentang uraian kegiatan yang dilakukan dalam satuan hari. Selain laporan harian, dokumentasi untuk kegiatan penting seperti rapat tahunan, penertiban di jalan-jalan sudah pasti harus ada dan tertata. Hal ini menjadi salah satu faktor penunjang dari rasionalitas pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

Melihat hasil penelitian di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa membuat laporan harian tiap hari senin-sabtu sesuai dengan jam kerja yang berlaku. Laporan harian yang dibuat yakni mengenai detail pemasukan yang didapatkan dan disetorkan oleh Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa setiap harinya lalu diolah kembali oleh bendahara tata usaha sebelum dikumpulkan ke kepala sub bagian tata usaha. Pelaporan harian dibuat pelaksana lapangan berisi tentang uraian kegiatan yang dilakukan dalam satuan hari. Aparatur sipil negara melaksanakan sebagaimana mestinya. Sampara (2007) menegaskan bahwa yang ingin diciptakan adalah excellent service didukung oleh birokrat yang memiliki sifat feeling better (merasa lebih baik), getting better (menjadi lebih baik), dan staying better (tetap dalam keadaan lebih baik). Tujuan reformasi birokrasi adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik dengan menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, integritas, kinerja, bebas KKN, melayani publik, netral, sejahtera, dedikasi, memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

2. Pelayanan Publik

Transparansi

Transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para masyarakat atau wajib pajak. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh wajib pajak, maka praktik

penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang baik. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh wajib pajak, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor dan merasa bahwa transparansi dari penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh wajib pajak. Pelayanan dari segi Transparansi yang terjadi di Kantor Samsat Kabupaten Gowa berjalan sebagaimana mestinya dan transparan.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban individu maupun organisasi untuk menyajikan, melaporkan, mengungkapkan, dan mempertanggungjawabkan segala aktivitas dan kegiatan yang sudah diamanatkan kepada mereka. Akuntabilitas pegawai dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak dan keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak selama mereka mendapatkan pelayanan. Sebagai organisasi publik berusaha memberikan pelayanan terbaik Hasil penelitian masyarakat puas dengan akuntabilitas dari para pegawai dapat disimpulkan bahwa Rasionalitas Pelayanan dari segi Akuntabilitas yang terjadi di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa sudah berjalan sebagaimana mestinya, melihat kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya serta kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan itu terbukti dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menjadi salah faktor penunjang rasionalitas pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Pelayanan publik yang professional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah (Widodo, 2001)

Kondisional

Kondisi dan kemampuan pegawai melakukan pelayanan berbeda-beda dan wajar saja karena kondisional individual. Pegawai melayani masyarakat memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu juga dituntut memiliki kondisi tubuh yang *fit* agar pelayanan yang berikan bisa maksimal dan masyarakat sebagai wajib pajak puas dengan pelayanan oleh Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Hasil penelitian masyarakat puas dengan kondisi dan kemampuan pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa merespon baik, tanggap dan ramah. Kondisional seorang yang khusus melayani masyarakat, memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu karena tugas pelayanan berhubungan dengan masyarakat. Pelayanan yang berikan bisa maksimal dan masyarakat sebagai wajib pajak puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa dan hal tersebut terbukti dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menjadi salah faktor penunjang kualitas

Pelayanan dari segi Kondisional yang terjadi di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa sudah sebagaimana mestinya.

Partisipatif

Partisipatif pelayanan adalah mendorong peran serta mengajak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.. Hasil penelitian menunjukkan sebagai aparatur negara diwajibkan melayani masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan SOP yang berlaku, pegawai sudah maksimal dalam memberikan pelayanan secara professional kepada masyarakat tetapi dari sisi masyarakat, partisipatif dari para pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa dirasa masih kurang apalagi dari sisi sosialisasi ataupun penyampaian informasi. Masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya samsat keliling, gerai samsat dan *drive thru* yang tersebar di Kabupaten Gowa menjadi bukti masih kurangnya partisipatif pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

Masih kurangnya penyampaian informasi mulai dari hal mendasar yaitu tentang kelengkapan berkas, penyampaian peringangan denda terkait pandemi yang terjadi hingga terkait samsat keliling, drive thru, hingga gerai samsat yang sudah ditempatkan di beberapa titik di Kabupaten Gowa masih sangat kurang. Partisipatif penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa masih kurang maksimal.pelayanan yang dapat mendorong peran serta mengajak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diwajibkan melayani masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan SOP yang berlaku.

Kesamaan Hak

Kesamaan hak yakni penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Hasil penelitian menunjukkan memberikan perhatian , berupaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat secara spesifik, menunjukkan aparatur negara yang melayani masyarakat tidak membedakan ataupun memilih-milih dalam melakukan pelayanan publik dan menjadi salah faktor penunjang pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap masyarakat yang diberikan Pelayanan Publik. Melayani tanpa membedakan status sosial. menjalin keramahan dan keakraban kepada masyarakat, agar masyarakat merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban, melihat terlaksananya kewajiban pegawai dalam melakukan pelayanan publik serta hak berupa insentif sudah sesuai dengan kinerja yang dilaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik antara hak dan kewajiban pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa sudah masuk kategori seimbang karena kewajiban sudah dilaksanakan sesuai tupoksi masing-masing dan

hak yang didapatkan sudah sesuai dengan kinerja yang dilaksanakan oleh aparatur Negara yang menjalankan kewajibannya dengan baik. Aparatur negara yang menjalankan kewajibannya dengan baik maka penyelenggaraan pelayanan publik akan rasional antara hak dan kewajiban. Pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa masuk kategori seimbang karena kewajiban sudah dilaksanakan sesuai tupoksi masing-masing dan hak yang didapatkan.

3. Faktor Penghambat rasionalitas pelayanan di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa

Faktor penghambat dari rasionalitas dalam penyelenggaraan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa yakni kurangnya kesadaran masyarakat terkait mekanisme kelengkapan berkas serta masih adanya atau berlakunya sistem "kekeluargaan" dalam pelaksanaan tupoksi di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Sampara (UI, 2007) menegaskan bahwa yang ingin diciptakan adalah excellent service didukung oleh birokrat yang memiliki sifat feeling better (merasa lebih baik), getting better (menjadi lebih baik), dan staying better (tetap dalam keadaan lebih baik).

Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa sudah menyediakan informasi terkait kelengkapan berkas untuk memenuhi syarat pembayaran pajak, tetapi masih juga ada masyarakat yang masih belum mengetahui hal tersebut karena faktor kurangnya kesadaran masyarakat dan kurangnya pendekatan pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Meskipun informasi mengenai mekanisme persyaratan pengurusan sudah dipasang di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa persyaratan untuk melakukan pembayaran.

Selain itu, faktor penghambat dari penyelenggaraan pelayanan publik ialah hierarki otoritas. Hierarki yang terjadi di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa masih menggunakan sistem "kekeluargaan" dalam pelaksanaan tupoksi setiap pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa dimana dalam melaksanakan tugasnya para pegawai masih memakai sistem "kekeluargaan" dimana itu tidak mencerminkan hierarki. Karena hierarki sendiri ialah merupakan bentuk dari kekuasaan yang ada pada suatu posisi. Ketika hak untuk mengatur bawahan termasuk dalam otoritas seseorang, maka otoritas tersebut memberikan hak untuk membatasi pilihan dan perbuatan yang dilakukan oleh bawahan. Tetapi karena masih adanya sistem "kekeluargaan" dalam hubungan kerja yang terjadi Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa menjadikan hierarki yang berlaku Gowa menjadi salah satu faktor penghambat penyelenggaraan public. Dalam konteks ini terdapat aspek budaya kerja bernuansa negatif karena cenderung kurang kritis dan dapat mempengaruhi budaya kerja keadilan, karena budaya kerja ini cenderung mengikuti dan menunggu arahan pimpinan atau atasan dalam mengerjakan sesuatu. Mempunyai loyalitas dan kepatuhan pelaksanaan kerja dapat memberikan dukungan aktifitas dan produktivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Disamping itu cenderung mengerjakan pekerjaan secara teliti sehingga sesuatu pekerjaan

Faktor penunjang keberhasilan rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik, pegawai Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa menilai dari masyarakat sebagai yang dilayani bahwa faktor keramahan dan kesopanan menjadi poin plus dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Aparatur Negara bertanggung jawab melayani setiap masyarakat dari awal hingga selesai secara profesional dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. saat bekerja para pegawai tidak ada yang mencampuradukkan urusan pribadi dan melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada masyarakat sebagai wajib pajak yang mengakui keramahan tersebut dan menjadikannya *poin plus* di mata wajib pajak dan menjadi salah satu faktor penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rasionalitas birokrasi Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa sudah sebagaimana mestinya dilihat dari tolak ukur yaitu standarisasi dan formalisasi, pembagian kerja dan spesialisasi, profesionalitas, dan dokumen tertulis, hanya indikator hierarki otoritas yang menghambat rasionalitas. Begitupun pelayanan publik yaitu dimensi transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. tetapi masih terdapat dimensi partisipatif masih kurang baik
2. Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam memperhatikan kelengkapan berkas persyaratan dan mekanisme pelayanan (SOP) serta masih berkembangnya budaya “kekeluargaan” pada hierarki otoritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa. Sedangkan faktor penunjang utama yaitu keramahan serta profesionalitas para pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tanpa membedakan status, golongan, suku serta ras tertentu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Hasil penelitian ini sebagai usaha maksimal dan dukungan dari berbagai pihak sehingga segala hambatan dapat teratasi. Kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Ir. H. Husain Syam, M.Tp, IPU., Rektor Universitas Negeri Makassar dan Bapak Prof. Dr. Jumadi, S.Pd, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Makassar, serta semua pihak yang telah membantu peneliti, atas segala bentuk pelayanan serta pemberian fasilitas di dalam penelitian sehingga hasil akhir penelitian ini terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Abas. 2017. *Birokrasi dan Dinamika Politik Lokal*. Yogyakarta: Alta Utama.



- Agus, Dwiyanto. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Holilah. 2013. *Etika Administrasi Publik* . Jurnal Review Politik Vol. 03 No. 02, Desember 2013
- Joko, Widodo. 2001. *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Kadir, Abdul. 2015. *Prinsip-prinsip Dasar Rasionalisasi Max Weber pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara*. Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, Vol.1(No.1), 40–54.
- Makmur. 2013. *Patologi Serta Terapinya dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Niswaty, R., Nur, A. Cudai., dan Suhaedah, S.. 2020. *Standar Pelayanan Publik Kecamatan Bontomarannu*. Jurnal Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol.1 No.1
- Sampara. Lukman. 2007. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Santosa, P.,2017. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P.. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Politik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sumaryadi, I. N. 2016. *Reformasi Birokrasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Thoha, M. 2016. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wakhid, A. A. 2011. *Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia*. Jurnal TAPIS, 7(2), 125–146.