**ABSTRAK**

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.Pelayanan administrasi yaitu pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur seperti rumah makan, pajak mobil ,pajak pasir timah dan pajak lainnya.Penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak yang dilaksanakan di kantor Badan Pengelolah Pajak Daerah Kayuagung yang beralamat di Jalan Sukadana, Kec. Kayu Agung, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan 30614.Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, dan studi kepustakaan.Teori yang menjadi landasannya adalah komunikasi Laswell. Teori ini menunjukkan bahwa setiap langkah dalam kegiatan komunikasi memberikan kontribusi terhadap peningkatan pemahaman dan penambahan informasi untuk menilai efektivitas komunikasi, dalam hal ini terhadap pelayanan publik, yang fokus pada mengetahui dan menjelaskan keberadaan kegiatan komunikasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan pembayaran pajak mengalami banyak hambatan yang terjadi dilapangan dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pembayaran pajak di Kantor Badan Pengelolah Pajak Daerah Kayuagung seperti di bidang administrasi kurang ramah dalam menyambut tamu yang datang dan adanya sikap cuek pelayanan, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas.

## Kata kunci: Pelayanan Publik, BPPD, komunikasi

*ABSTRACT*

*Public Services are all activities in the context of fulfilling basic needs in accordance with the basic rights of every citizen or resident or goods, services and administrative services provided by service providers that are related to the public interest. Examples of administrative services are services in the form of goods such as paying taxes used for infrastructure development such as restaurants, car tax, tin sand tax and other taxes. This research is aimed at improving the quality of public services, especially in tax payment services carried out at the Kayuagung Regional Tax Management Agency office located at Jalan Sukadana, Kec. Kayu Agung, Ogan Komering Ilir Regency, South Sumatra 30614. The research method used in this research is a qualitative descriptive method and data collection techniques through observation and in-depth interviews with informants, and literature study.The theory on which it is based is Laswell communication. This theory shows that each step in communication activities contributes to increasing understanding and adding information to assess the effectiveness of communication, in this case towards public services, which focuses on knowing and explaining the existence of public service communication activities. The results of the research show that the quality of tax payment services experiences many obstacles that occur in the field, seen from the factors that influence the quality of tax payment services at the Kayuagung Regional Tax Management Agency Office, such as in the administrative sector, they are less friendly in welcoming guests who come and there is an indifferent attitude towards service and interpersonal communication. organization and strengthening of activities.*

***Key words:*** *Public Services, BPPD, communication*