

## Kinerja Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kantor UPT Samsat Binjai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara

Maria Ekowati<sup>1</sup>, Fakhri Akbar<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri; maria\_ekowati@ipdn.ac.id

<sup>2</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri; fakhriakbar1911@gmail.com

\*Correspondence: maria\_ekowati@ipdn.ac.id; Jalan Ir. Soekarno Km. 20 Kecamatan Jatinangor, Indonesia

Received: 14-09-2022; Accepted: 24-07-2023; Published: 01-08-2023

**Abstrak:** Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kantor UPT Samsat Binjai masih dirasakan kurang optimal. Salah satunya yakni tidak tersedianya sarana serta prasarana yang memadai berupa kantor yang masih menumpang di kantor Polres, hasil wawancara dengan salah satu aparatur bahwa sangat minim dalam ketersediaan sarana prasarana yang kurang memadai seperti ruangan untuk penyimpanan dokumen/barang, ruangan kerja, ruang tunggu yang terbatas dan peralatan kerja yang seadanya. Masalah sarana prasarana yang tidak dimiliki serta memadai maka pekerjaan instansi yang ingin dicapai tidak optimal. Sehingga kinerja aparatur belum optimal, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai dalam memberikan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan cara *purposive*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumen. Selanjutnya ditarik kesimpulan. Untuk mengetahui kinerja aparatur UPT Samsat Kota Binjai, peneliti menggunakan teori kinerja Payaman J.S, dimana indikator pengukurannya meliputi faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur UPT Samsat Binjai masih belum optimal. Saran yang diusulkan perlu adanya pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui Diklat, seminar, Bimtek dll, serta perlu memperbaiki dan menambah jumlah sarana prasarana yang dapat menunjang kinerja agar lebih baik, agar UPT Samsat Binjai memiliki kantor sendiri.

**Kata Kunci:** Aparatur; Pelayanan Publik; Kinerja.

**Abstract:** The public services provided by the UPT Samsat Binjai office apparatus are still felt to be less than optimal. One of them is the unavailability of adequate facilities and infrastructure in the form of an office that is still hitchhiking at the Police office, the results of an interview with one of the apparatus that there is very minimal availability of inadequate infrastructure such as rooms for storing documents/goods, work rooms, limited waiting rooms and makeshift work equipment. The problem of infrastructure that is not owned and adequate then the work of the agency to be achieved is not optimal. So that the performance of the apparatus has not been optimal, The purpose of this p enelitian is to find out the performance of the apparatus at the UPT Samsat Binjai Office in providing services. The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. Informants in the study were determined in a purposive way. Data are collected through interviews, observations and documents. Further conclusions are drawn. To determine the performance of the UPT Samsat apparatus in Binjai City, researchers used Payaman J.S. performance theory, where the measurement indicators include individual factors, organizational factors and management factors. So it can be concluded that the performance of the UPT Samsat Binjai apparatus is still not optimal. The proposed suggestion is that there needs to be training to improve knowledge and skills through training, seminars, Bimtek etc., and it is necessary to improve and increase the number of infrastructure that can support better performance, so that UPT Samsat Binjai has its own office.

**Keywords:** Apparatus; Public Service; Performance.

## 1. Pendahuluan

Indonesia adalah negara yang memiliki kompleksitas wilayah dan masyarakat yang berbeda terutama dari struktur budaya serta lingkungan alam sekitarnya. Pemerintah selaku pelayanan publik harus terus berinteraksi dan beradaptasi dengan perkembangan sosial saat ini terutama dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 saat ini yang mengedepankan faktor jaringan telekomunikasi dan informasi melalui internet (Risnawan, 2017). Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Pemerintahan. Ryas Rasyid berpendapat bahwa pemerintahan mengembangkan 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan (*service, empowerment, development*) (Rasyid, 1999 dalam Sumaryadi, 2010: 22).

Menurut Ryass Rasyid, bahwa fungsi utama pemerintahan adalah pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Ketiga fungsi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan *public good*, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain. Selanjutnya pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, SIM, pajak, dan lain-lain. Terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintahan daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dna/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). (Rasyid, 1999, dalam Sumaryadi, 2010:22)

Sebagai organisasi yang baik memberikan pelayanan kepada publik, selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudian kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu, institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Penyelenggara pemerintahan daerah dilakukan dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah, disertai dengan pemberian hak dan kewajiban. Pemberian otonomi kepada daerah kabupaten dan kota didasarkan atas azas desentralisasi dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada pemerintah daerah secara proporsional. Artinya pelimpahan tanggungjawab akan diikuti oleh pengaturan pembagian, pemanfaatan sumber

daya nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. (Sismono, 2020)

Mengingat Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dinyatakan kalau pelayanan publik yakni aktivitas maupun lanjutan dari aktivitas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan serta pedoman guna setiap penduduk serta penghuni barang dagangan, pelayanan, maupun potensi pelayanan peraturan yang diberikan oleh koordinator pelayanan publik. Sebagai penyelenggara negara dan pelayanan masyarakat. Dalam perkembangannya birokrasi dihadapkan kepada berbagai tantangan yang lebih banyak dipengaruhi oleh perubahan lingkungan yang cepat serta dipacu oleh pesatnya ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi serta informasi yang berimplikasi kepada orientasi dan kinerja birokrasi yang dituntut untuk lebih profesional dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Yudi Rusfiana, Cahya Supriatna, 2021). Selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang terlalu besar, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar yang pasti. Sejumlah permasalahan birokrasi tersebut menjadi hambatan yang sangat berarti dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi. Atas dasar itulah sehingga birokrasi di Indonesia sangat jauh dari apa yang disebut *good governance*. (Yusriadi dan Misnawati 2017)

Harapan dan tuntutan masyarakat muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pemberian pelayanan publik aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implementasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, *responsive* dan *adaptif*, serta yang terjamin kualitasnya, baiknya bagi masyarakat. Dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep "*welfare states*" (negara kesejahteraan). Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang berbunyi ".....Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah daerah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa ....."

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas merupakan instrument utama untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana telah dicita-citakan bangsa Indonesia dalam konstitusi Negara kesatuan Republik Indonesia. Sebagaimana diketahui pelayanan publik memiliki tujuan serta fungsi guna memenuhi hak orang lain ataupun masyarakat yang masih harus terus ditingkatkan dari sisi kualitas. Pelayanan publik yang dihasilkan suatu organisasi tidak luput dari hasil kinerja aparatur, kalau kinerja aparatur dalam organisasi tidak memiliki kekurangan maka pelayanan yang dihasilkan maksimal. Pelayanan yang maksimal tentu saja berkaitan dengan kinerja aparatur yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Oleh sebab itu, organisasi yang memiliki aparatur harus mampu memberdayakan mereka sehingga bisa menghasilkan kinerja aparatur yang maksimal.

Kinerja itu sendiri yakni penilaian yang dilakukan dengan sengaja guna mengetahui efek samping dari pekerjaan serta kinerja hierarkis. Dengan demikian, sangat bisa beralasan kalau pameran (SDM) memiliki arti penting selaku akibat dari pekerjaan (hasil) serta pelaksanaan pekerjaan baik dalam jumlah maupun kualitas yang diperoleh (SDM) kadang-kadang dalam melakukan kewajiban pekerjaannya sesuai dengan kewajiban yang dialokasikan ke mereka. Kinerja para aparatur pula bisa berdampak atas keberhasilan suatu organisasi. Kinerja yang dihasilkan oleh aparatur bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor sehingga kinerja aparatur tidak maksimal. Oleh sebab itu, suatu organisasi harus mampu melihat dari segi faktor yang mana yang berdampak atas kinerja aparatur mereka. Pelayanan publik dianggap hebat dengan asumsi kalau mereka memenuhi beberapa standar premi publik, keyakinan yang sah, keseimbangan hak istimewa, keseimbangan kebebasan serta komitmen, mahir, partisipatif, perlakuan setara/tidak merugikan, keterus-terangan, tanggung jawab, sarana, serta kekhususan pengobatan guna pihak yang rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, akomodasi, serta moderasi. Jika semua aspek tersebut dipenuhi maka suatu pelayanan publik dapat dikatakan berhasil dalam memenuhi tugas serta berbagai tuntutan yang datang dari masyarakat. Asumsi tersebut akan timbul dari masyarakat maupun setiap *stakeholder* yang terlibat di dalam proses pelayanan publik tersebut.

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat

standar pelayanan publik sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan, yang meliputi:

1. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
4. Pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
5. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. Biaya pelayanan, yaitu besaran biaya/tarif yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
7. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
8. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
9. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di UPT Kantor Samsat Binjai, terkait kinerja aparatur, ditemukan adanya beberapa aparatur yang mengalami penurunan dalam menjalankan tugas. Perihal ini dilihat dari Capaian Kinerja Aparatur Sipil Negara pada UPT Kantor Samsat Binjai Tahun Anggaran 2019. Dari pengamatan yang peneliti lakukan dilihat dari capaian Kinerja Aparatur Sipil Negara pada UPT Kantor Samsat Binjai Tahun Anggaran 2019 ternyata masih banyak pegawai yang menurun prestasi kerjanya sehingga capaian kinerja individunya tidak tercapai. Hal ini jelas berpengaruh pada tercapainya indikator kinerja utama (IKU) dinas. Penurunan produktivitas kerja ini membawa dampak negatif bagi organisasi. Produktivitas yang rendah akan membuat program program kerja dinas tidak terlaksanakan dengan baik serta akan membuat banyak kegiatan bahkan tidak dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya, sebagaimana dalam tabel 1.

**Tabel 1**  
**Tingkat Pencapaian Kinerja Kantor UPT Samsat Binjai T.A 2019**

No	Jabatan	Jumlah Aparatur	Pencapaian/Tahun (%)
1	2	3	4
1	Kepala UPPD	1 orang	137
2	Kasubbag TU	1 orang	127
3	Kasi Pendataan & Penetapan	1 orang	113
4	Kasi Penagihan & Pengelolaan Tunggakan	1 orang	101
5	Bendahara	2 orang	65,87
6	Verifikator pajak	7 orang	96,04
7	Penyusun Kebutuhan Barang Inventaris	1 orang	25,16
8	Pengadministrasi Umum	20 orang	96,95
9	Analisis Pajak dan Retribusi Daerah	2 orang	105
10	Pengelola Data	10 orang	93,96
11	Pengadministrasi Nota Perhitungan Pajak serta Retribusi Daerah	1 orang	103
12	Pengelola Data Rekonsiliasi	1 orang	102
13	Analisis Penagihan Pajak	1 orang	101
14	Pengolah Data Laporan Pertanggungjawaban Bendahara	1 orang	97
15	Pengelola Data serta laporan	2 orang	94,5
16	Pengelolaan, pendaftaran Pajak serta Retribusi Daerah	1 orang	96
17	Pengelola Data Penagihan Pajak	1 orang	20,33
	<b>Jumlah</b>	<b>54 orang</b>	

Sumber: UPT Samsat Binjai, 2019

Berdasarkan tabel diatas, adanya beberapa aparatur dari beberapa unit bidang yang mengalami turunnya target tingkat kinerja. bisa dilihat dari persentase nomor 01 hingga nomor 17 jumlah aparturnya yakni 54 aparatur, persentase kinerjanya yang mengalami kenaikan jumlahnya ada 20 orang serta yang presentase pecapaiannya paling tinggi ada 8 unit bidang, yang tidak sampai dari 100% kinerja aparturnya ada 9 unit bidang serta yang mengalami penurunan drastis persentase pencapaian kinerjanya ada 3 unit bidang dimana mereka tidak mampu dalam mencapai target yang sudah diberikan.

Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketika suatu target tidak dapat tercapai hal ini menunjukkan rendahnya kualitas dan kemampuan kerja dari SDM yang bekerja. Jika SDM berkualitas maka pasti presentase kerja tiap bidang akan naik dan minimal stabil, namun kenyataan yang terjadi adalah masih banyak yang mengalami penurunan. Dari hal tersebut dapat kita lihat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi capaian kinerja dinas adalah kualitas SDM.

Terkait pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan baik, salah satunya tidak ketersedianya sarana serta prasarana yang belum memadai berupa kantor yang masih menumpang di kantor Polres. Berdasarkan hasil *pra survey*, wawancara awal dengan salah satu aparatur pemerintah Kantor UPT Samsat Binjai, sangat minimnya dalam ketersediaan sarana serta prasarana seperti ruangan untuk menyimpan barang, ruangan aparatur, kemudian peralatan kerja lain yang mendukung. Demikian pula kenyamanan dalam bekerja, lingkungan yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Dalam Kantor UPT Samsat Binjai tidak memiliki fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang tidak nyaman. Toilet, tempat parkir, serta lain-lain semuanya sudah banyak yang rusak serta tidak nyaman digunakan dan kantor UPT masih bergabung dengan Kepolisian Resor (Polres) serta pula berada pada lingkungan Polres. Kinerja instansi belum optimal akibat dari kinerja aparatur yang kurang baik. Kinerja aparatur bisa berjalan baik, kalau di dukung oleh tersedianya sarana prasarana kantor yang mendukung tercapainya tujuan instansi. hal inilah yang dirasakan oleh aparatur di UPT dalam memberikan pelayanan publik, kinerja kurang baik, mengalami gangguan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Mangunegara (2011:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Namun menurut Wibowo (2016), kinerja tidak hanya menunjukkan hasil kerja tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2012:175), mengemukakan indikator kinerja terdiri dari *responsiveness*, *responsibility* *accountability*, yaitu:

1. *Responsiveness* atau *responsivitas* ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan keinginan, aspirasi serta tuntutan customers.
2. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 mengenai Aparatur Sipil Negara pasal 10 bahwa Aparatur ASN berfungsi sebagai: Pelaksana Kebijakan Publik; Pelayanan Publik; dan Perikat Serta Pemersatu Bangsa. Lebih lanjut

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 mengatakan Aparatur ASN bertugas:

- 1) Melakukan pengaturan terbuka yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara sesuai dengan pengaturan peraturan serta pedoman;
- 2) Memberikan pelayanan publik yang cakap serta berkualitas; dan
- 3) Memperkuat solidaritas serta kejujuran Negara kesatuan Republik Indonesia

Definisi kinerja yakni penilaian yang dilakukan dengan sengaja guna mengetahui akibat dari pekerjaan pekerja serta pelaksanaan secara berjenjang. Sehingga bisa disimpulkan kalau kinerja sumber daya manusia (SDM) yakni pelaksanaan pekerjaan serta hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun jumlah yang dicapai oleh SDM per satuan waktu dalam jangka waktu tertentu dalam menyelesaikan kewajiban pekerjaannya sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya

Ada 3 (tiga) konsep yang diusulkan oleh Lenville yang bisa dipakai selaku indikator kerja dalam organisasi pemerintah yakni; *responsibility* (responsibilitas), *responsiveness* (responsif), serta *accountability* (akuntabilitas), indikator-indikator diatas harus diperhatikan dalam rangka pengukuran kinerja pelayanan. Kinerja yakni hasil kerja yang dicapai oleh suatu alat dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan kewajiban yang sudah diberikan kepadanya guna mengetahui bagaimana kinerja aparatur UPT Samsat Kota Binjai. Peneliti sudah melakukan pengamatan yang mengacu pada indikator kinerja yang dikemukakan oleh Teori Kinerja (Payaman J Simanjuntak, 2006:97), yakni 1) Faktor Individu, indikator : Kesehatan Fisik serta Jiwa, Pendidikan dan Pelatihan, Pengalaman Kerja, Lingkungan Kerja, Kebutuhan, Prestasi), 2) Faktor Organisasi, indikator : Keterampilan Konseptual, Keterampilan Hubungan Manusia, serta Keterampilan Teknis, dan 3). Faktor Manajemen, indikator: khususnya (Uraian Tugas serta Kedudukan Sarana serta Prasarana, Hubungan Kerja, Kesehatan serta Keselamatan Kerja, Gaji serta Upah). .

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. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan

kegagalan penyelenggara pelayanan. Organisasi penyelenggara pelayanan public sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 Undang-undang No 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksana Pelayanan,
- b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat,
- c. Pengelolaan Informasi,
- d. Pengawasan Internal,
- e. Penyuluhan Kepala Masyarakat dan
- f. Pelayanan Konsultasi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas peneliti mengangkatnya menjadi penelitian dengan judul “Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di UPT Samsat Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Kota Binjai” Tujuan dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintahan dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Binjai, 2) Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan kinerja aparatur pemerintahan dalam pelayanan public di Kantor UPT Samsat Binjai, 3) Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kinerja aparatur dalam pelayanan publik di kantor UPT Samsat Binjai.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pada dasarnya penelitian kualitatif dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah (*natural setting*) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini disebut penelitian kualitatif. Menurut Sugiono (2013), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya eksperimen, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Informan dalam

penelitian kualitatif berkembang terus secara bertujuan (*purposive*) sampai data yang dikumpulkan dianggap memuaskan.

Mengacu pada Teori Kinerja (Payaman J Simanjuntak, 2006:97), untuk menjawab permasalahan di lapangan : 1) Faktor Individu, indikator : Kesehatan Fisik serta Jiwa, Pendidikan serta Pelatihan, Pengalaman Kerja, Lingkungan Kerja, Kebutuhan, Prestasi, kemudian; 2) Faktor Organisasi, indikator : Keterampilan Konseptual, Keterampilan Hubungan Manusia, serta Keterampilan Teknis dan 3) Faktor Manajemen, indikator : Uraian Tugas serta Kedudukan Sarana serta Prasarana, Hubungan Kerja, Kesehatan serta Keselamatan Kerja, Gaji serta Upah. Tempat penelitian adalah kantor UPT Samsat Badan Pajak dan Retribusi Kota Binjai. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu diperoleh dengan cara mengadakan wawancara yang berupa daftar pertanyaan yang telah disusun berdasarkan fokus penelitian.
2. Data sekunder, yaitu diperoleh dengan cara mendatangi langsung lokasi yang telah ditetapkan sebagai objek penelitian (observasi langsung).

Adapun yang menjadi informan sebanyak 8 orang terdiri dari 1 orang Kepala Kantor UPT Samsat Binjai, 1 orang Kepala Seksi Pendataan, 3 orang petugas pelayanan dan 3 orang masyarakat. Data utama penelitian ini bersumber dari wawancara dengan pegawai yang terlibat langsung dalam penyelenggara pelayanan publik, dan pimpinan UPT Samsat serta masyarakat pengguna pelayanan publik yang disediakan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan cara a). reduksi data, 2) penyajian data dan, 3) penarikan kesimpulan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Mengingat UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan masyarakat memiliki arti penting suatu gerakan guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan bagi setiap penduduk kepada produk, pelayanan, maupun pelayanan otoritatif yang diberikan oleh organisasi spesialis publik. Oleh sebab itu kegiatan pelayanan publik sudah diatur sesuai dengan regulasi dengan tujuan guna memenuhi kebutuhan dasar serta kesejahteraan masyarakat.

Untuk mengetahui kinerja aparatur UPT Samsat Kota Binjai, Peneliti menggunakan teori kinerja dari Payaman J Simanjuntak (2006 : 97), dimana indikator pengukurannya meliputi 1) Faktor individu yakni kesehatan fisik serta jiwa, pendidikan serta pelatihan,

pengalaman kerja, lingkungan kerja, kebutuhan, prestasi. 2) Faktor organisasi yakni: keterampilan konseptual, keterampilan hubungan manusia serta keterampilan teknis dan 3) Faktor manajemen yakni : uraian tugas serta kedudukan sarana serta prasarana, hubungan kerja, kesehatan serta keselamatan kerja, gaji serta upah. Hasil analisis atas informan yang peneliti peroleh sebagai berikut:

### 1. Faktor Individu

Faktor individu yakni kapasitas serta kemampuan dalam mengurus bisnis. Kemampuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa factor yang bisa dikelompokkan menjadi 2 kelompok, yakni kapasitas serta kemampuan kerja serta inspirasi serta sikap kerja.

- a. **Kesehatan Fisik dan Jiwa.** Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pejabat UPT Samsat ibu Yuni Fibriyanto, S.Sos, MAP, bahwa seluruh aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai memiliki kesehatan fisik serta jiwa yang baik, hal ini dapat dilihat dari absen kehadiran aparatur yang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja aparatur secara langsung. Adanya rasa tanggung jawab dari aparatur untuk bekerja dalam melayani masyarakat. Dengan demikian kesehatan aparatur menjadi perhatian utama UPT Binjai karena aparatur sebagai aparat yang melayani masyarakat, kalau kesehatan aparatur tidak diprioritaskan maka banyak aparatur yang sakit serta mengganggu pelayanan di UPT Samsat Binjai.
- b. **Pendidikan dan Pelatihan.** Pendidikan serta pelatihan hendaknya memberi manfaat dalam rangka meningkatkan kemampuan dalam menjalankan pekerjaan aparatur. Hasil wawancara dengan Kepala Kantor UPT Samsat Binjai Ibu Yuni Fibriyanti, S.Sos, MAP bahwa pendidikan dan pelatihan sudah cukup baik. Aparatur mengikuti pelatihan Bimtek maupun Diklat dalam menunjang kinerjanya. Lebih lanjut Kasi Pendataan & Penetapan Bapak Ahmad Azmi Lubis, ST menyatakan pendidikan aparatur di UPT Samsat Binjai sudah sangat cukup serta memadai, tetapi masih perlu mendapat perhatian, karena masih ada aparatur yang kurang mendapatkan pelatihan bahkan ada yang belum sama sekali. Guna meningkatkan skill serta kemampuan dalam pelayanan perlu adanya seminar-seminar maupun bimbingan teknis.
- c. **Pengalaman Kerja.** Pengalaman kerja sangat berdampak bagi seorang aparatur, sebab jam kerja serta pengalaman tidak dapat diboohongi dari hasil kerja serta pelayanan yang dilakukan aparatur dalam melayani masyarakat. Kepala kantor UPT Samsat Binjai Ibu Yuni Fibriyanti, S.Sos, MAP menyatakan bahwa jam kerja seorang

- aparatur tidak bisa dibohongi, kualitas terlihat, dimana dengan pengalaman yang dimiliki maka kualitas pekerjaannya semakin baik.
- d. **Lingkungan kerja.** Tempat kerja yang aman serta nyaman dapat membantu dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Kantor UPT Samsat Ibu Yuni Fibriyanti, S.Sos, MAP, bahwa lingkungan kerja cukup memadai, Namun dengan jumlah tenaga yang terbatas untuk melayani berbagai jenis pelayanan, UPT Samsat Binjai agak sangat kerepotan, hal ini dikarenakan beberapa pegawai sudah memasuki usia pensiun namun belum ada pegawai yang menggantikannya. Lebih lanjut Bapak Ahmad AzmiL, ST selaku Kasi Pendataan & Penetapan menyatakan kalau lingkungan kerja pegawai dalam bekerja sanga baik, membuat pegawai nyaman dalam bekerja. Namun jumlah aparatur yang terbatas/kurang .
- e. **Kebutuhan.** Kebutuhan aparatur baik di lingkungan swasta maupun pemerintahan, hendaknya terus meningkat seiring perkembangan. Dalam menyelenggarakan pelayanan organisasi mau tidak mau membutuhkan perangkat lain guna mengisi jumlah unit yang terus meningkat. Dilihat dari kebutuhan tenaga kerja masih kurang di UPT Samsat Binjai hendak tetapi dalam alat-alat penunjang kinerja di aparatur di UPT Samsat Binjai sudah sangat terpenuhi walaupun mesti ada peremajaan alat-alat penunjang di UPT Samsat Binjai, sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Kantor UPT Samsat Binjai, belum terpenuhinya seluruh kebutuhan di UPT Samsat Binjai. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kian meningkat dibantu oleh tenaga *outsourcing* serta honorer. Hal yang sama disampaikan oleh Kasi Pendataan & Penetapan, kebutuhan alat-alat pelengkap kinerja sudah terpenuhi namun belum maksimal.
- f. **Prestasi.** Merupakan kemampuan guna mendapatkan keuntungan terbesar dari sarana yang tersedia dengan memberikan hasil yang ideal. Kepala Kantor UPT Samsat Binjai menyampaikan bahwa prestasi lebih ke pencapaian target yang selalu melampaui batas dengan kondisi UPT yang masih ala kadarnya. Lebih lanjut Kasi Pendataan & Penetapan menyampaikan bahwa prestasi kearah pencapaian kinerja terpenuhinya target penarikan retribusi pajak tahunan di UPT Samsat Binjai, hal ini bermanfaat dalam memberikan pelecute semangat aparatur dalam bekerja.

Dari faktor individu dengan enam sub bahasan (indikator) tersebut faktor Pendidikan serta pelatihan menjadi satu faktor yang dominan sebab faktor pendidikan serta pelatihan sangat berdampak atas kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan.

## 2. Faktor Organisasi

Dalam menyelesaikan kewajibannya perangkat membutuhkan pelayanan asosiasi tempat mereka bekerja. Pemilahan, pemberian sarana kerja, terbukanya tempat kerja, serta keadaan serta syarat kerja. Setiap orang perlu memiliki serta melihat serangkaian tanggung jawab serta kewajiban yang jelas.

- a. **Keterampilan konseptual.** Keterampilan konseptual yakni kemampuan guna melihat serta memahami suatu isu maupun asosiasi secara keseluruhan serta memfasilitasi serta mengkoordinasikan semua bagiannya yang saling terkait guna kepentingan serta pelaksanaan asosiasi. Kepala Kantor UPT Samsat Binjai menyampaikan kinerja aparatur sudah memuaskan masyarakat hal ini terlihat dalam pelayanan yang diberikan, belum ada yang komplain atas layanan yang diberikan. Keterampilan konseptual yang diberikan oleh aparatur di UPT Samsat Binjai dalam melayani sudah sangat baik serta memuaskan.
- b. **Keterampilan berhubungan dengan orang.** Memiliki keterampilan berhubungan dengan orang yakni kemampuan yang dirasa wajib dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebab hendak berdampak ke hasil yang diberikan. Sebagaimana hal tersebut disampaikan oleh Kepala Kantor UPT Samsat Binjai. Aparatur Pemerintahan UPT Samsat Binjai sudah memiliki keterampilan dalam berhubungan dengan orang, perihal ini dibuktikan dengan hasil pelayanan serta target yang selalu terlampaui serta minimnya komplain dari masyarakat dengan pelayanan yang UPT Samsat Binjai berikan.
- c. **Keterampilan teknis.** Kompetensi teknis (*technical competence*) adalah kemampuan dalam bidang tugas utama perkumpulan. keterampilan teknis dalam perihal ini menjalankan SOP sudah benar-benar dilakukan oleh seluruh aparatur serta jajaran UPT Samsat Binjai. Ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala Kantor UPT Samsat Binjai.

Dari ketiga sub bahasan (indikator) tersebut keterampilan berhubungan dengan orang lain menjadi indikator yang lebih dominan sebab ketika aparatur dalam sebuah instansi melaksanakan kegiatan pelayanan sangat dibutuhkan yang namanya tata krama, sopan, serta santun dalam menjalankannya ketika seorang aparatur tidak memiliki perihal tersebut maka pelayanan yang diberikan tidak hendak maksimal.

### 3. Faktor Manajemen

Faktor manajemen dari pimpinan sangat mempengaruhi kinerja dari setiap pegawai yang ada dalam suatu organisasi. Manajemen yang baik dapat mengatur serta mengarahkan pegawai untuk bekerja mencapai tujuan organisasi. Jika manajemen suatu organisasi buruk, maka tujuan organisasi akan sulit untuk tercapai, serta tidak akan tercipta keteraturan dalam bekerja.

- a. **Uraian tugas dan jabatan.** Diperlukan uraian tugas serta jabatan di dalam suatu instansi untuk memantau seluruh aparatur dalam bekerja agar sesuai tempat, jabatan serta *jobdesk*. Struktur organisasi yang dimiliki oleh UPT Samsat Binjai sudah sesuai serta strukturnya sangat rapi serta penjelasan tugas masing-masing aparatur sudah sangat jelas mulai dari kepala kantor hingga aparatur-aparatur. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Kepala Kantor UPT Samsat Binjai Ibu Yuni Fibriyanti, S.Sos, MAP dan Kasi Pendataan & Penetapan Bapak Azmi Lubi, ST.
- b. **Sarana serta prasarana.** Sarana dan prasarana diperlukan sebab berfungsi agar aparatur mampu bekerja dengan nyaman, sehingga tujuan bersama dapat tercapai selain itu untuk mempercepat siklus kerja suatu organisasi. Sarana dan prasarana di UPT Samsat Binjai belum maksimal diakibatkan situasi kantor UPT Samsat Binjai masih menumpang di Polres Kota Binjai dimana kantor UPT Samsat Binjai saat ini sedang dalam proses pembangunan. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Kantor UPT Samsat Binjai Ibu Yuni Fibriyanti, S.Sos, MAP dan Kasi Pendataan & Penetapan Bapak Azmi Lubi, ST.
- c. **Hubungan kerja.** Adanya hubungan kerja memiliki tujuan untuk memelihara serta menciptakan kesepakatan bersama antar penguasa di dalam perkumpulan sehingga bisa memunculkan permasalahan kalau mereka membutuhkan pelayanan. Ibu Yuni Fibriyanti, S.Sos, MAP menyampaikan bahwa UPT Samsat Binjai memiliki hubungan kerja yang baik sebab struktur di kantor UPT Samsat Binjai sudah tersusun dengan rapi sehingga hubungan kerja di dalamnya terjalin dengan baik sebab tidak ada perselisihan antar aparatur.
- d. **Kesehatan dan keselamatan kerja.** Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yakni pekerjaan kita membangun tempat kerja yang kokoh serta aman, guna mengurangi kemungkinan kecelakaan/penyakit kerja sebab kecerobohan yang menyebabkan demotivasi serta kurangnya efisiensi kerja. Kepala Kantor UPT Samsat Binjai Ibu Yuni Fibriyanti, S.Sos, MAP di dukung oleh Kasi Pendataan & Penetapan Bapak Azmi Lubi, ST menyampaikan ketersediaan alat keselamatan kerja guna kelengkapan Kesehatan

serta Keselamatan Kerja (K3) sudah ada tetapi tidak lengkap di setiap sudut serta ruangan yang ada di UPT Samsat Binjai, hal ini karena status Kantor UPT Samsat Binjai yang masih sementara.

- e. **Gaji dan Upah.** Jenis kompensasi berupa gaji dan upah yang diberikan secara rutin kepada seorang wakil atas pelayanan serta akibat dari pekerjaannya masih dirasa kurang, serta diharapkan bisa menaikkan sebab pasti berdampak atas kinerja aparatur.

Kinerja aparatur pemerintahan dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Binjai, dapat disimpulkan berdasarkan teori Payama J.S (2005:97), bahwa dari 3 dimensi individu, organisasi dan manajemen, yang mempunyai peran/dominan terkait kinerja aparatur di UPT Samsat Kota Binjai yakni faktor manajemen sebab dari 5 indikator yang ada dalam manajemen semuanya berperan dominan dalam menilai kinerja aparatur di UPT Samsat Binjai, apalagi khususnya di indikator gaji serta upah yang memiliki dampak signifikan bagi pelayanan serta kinerja aparatur di UPT Samsat Binjai.

Adapun faktor-faktor yang menghambat aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni:

1. Kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mampu/terpenuhi  
Kemampuan yang dimaksud di sini yakni batas yang digerakkan oleh perangkat dalam menawarkan jenis pelayanan kepada daerah guna memenuhi pemenuhan kebutuhan daerah. yang dinilai yakni bagaimana informasi, kemampuan, kemampuan, tingkat wawasan kerja, kesungguhan dalam melakukan tugas, hasil kerja, dll. Sebagaimana wawancara Kepala Kantor UPT Samsat Binjai, beberapa aparatur belum siap dalam memberikan pelayanan secara optimal karena belum sepenuhnya memahami permasalahan maupun menyelesaikannya.
2. Tidak Terdapat Kotak Saran Dalam Kantor UPT Samsat Binjai  
Kotak saran sangat penting, dalam memberikan informasi serta peneliti yang produktif dalam mengembangkan yayasan pemerintah lebih lanjut. .
3. Karakter Birokrat Dari Segi Empati  
Empati dalam penelitian ini yakni kesiapan aparat guna sering berpikir lebih fokus pada daerah setempat. Secara fungsional, simpati ini diwujudkan dalam beberapa penanda, yakni upaya pejabat memberikan dukungan terbaik, keramahan pejabat dalam memberikan jenis bantuan, kewajaran pelayanan, serta keinginan bekerja lebih lama.

#### 4. Praktek Pungutan Liar Di UPT Samsat Binjai

Pemberitaan dari media mengenai UPT yang menjadi sarang pungutan liar (pungli) seakan memberikan peringatan/teguran kepada petugas UPT Samsat Binjai kalau ada masalah dengan tugas yang melanggar hukum yang dianggap selaku masalah yang signifikan. sebab perihal ini perlu menciutkan citra Sarana Pelayanan Samsat, khususnya UPT Samsat Binjai itu sendiri dan guna melaksanakan sistem pelayanan yang baik sesuai SOP pelayanan yang baik.

#### 5. Sarana serta Prasarana Yang Kurang Memadai

Sarana serta Prasarana yakni variabel yang signifikan dalam menentukan batas-batas sifat pelayanan publik, namun di sarana UPT Samsat Binjai, ditemukan kekurangan sarana serta yayasan sebab tidak proporsional antara jumlah tenaga kerja serta ukuran ruangan di UPT Samsat Binjai. Dengan kurangnya ruang, perangkat tempat kerja kurang nyaman bekerja. Keadaan meja yang sempit di ruangan yang tipis mengganggu kelancaran kerja perangkat dalam bekerja. Demikian pula peneliti melihat UPT Samsat Binjai sarana kurang senang, kondisi ini ditemukan dengan tidak adanya ruang tunggu serta aksesibilitas tempat duduk yang antre, membuat penghuni duduk terlalu rapat dengan penghuni yang berbeda. Jelas, sarana ini berimbas pada pelayanan brilian di sarana UPT Samsat Binjai. Kemudian ruang tunggu tidak dilengkapi dengan perangkat keras, TV, dan lain-lain, sehingga menyebabkan kelelahan bagi orang-orang yang bergantung pada nomor antrean mereka. Dari keterangan para saksi di atas cenderung terlihat kalau kendala pokok yang menyebabkan kurangnya sarana tempat duduk di UPT Samsat Binjai yakni dengan alasan UPT Sarana Samsat Binjai saat ini masih bersifat sementara serta menggantungkan diri pada UPT tersebut.

Gedung UPT Samsat Binjai yang saat ini masih menumpang dengan Polres Kota Binjai sudah pasti menjadi penyebab utama dalam menghambat pelayanan secara sarana serta pra-sarana yang benar-benar tidak memadai, dimana terkesan apa adanya, tidak ada evaluasi dalam perbaikan sarana serta prasarana walaupun hendak hanya sementara tetapi pelayanan serta kenyamanan masyarakat harus menjadi yang utama serta prioritas UPT Samsat Binjai.

Setiap terjadinya faktor-faktor yang menghambat hendak melahirkan pemikiran-pemikiran dalam mencari solusi selaku upaya guna mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut agar kinerja organisasi tersebut bisa berjalan dengan baik serta bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Berdasarkan wawancara dari informan secara keseluruhan, upaya-upaya dalam mengatasi hambatan kinerja aparatur di

Kantor UPT Samsat Binjai dalam menegakan ketertiban yakni:

1. Menumbuhkan kesadaran kepada masyarakat dengan pendekatan-pendekatan tertentu supaya memahami peraturan yang berlaku serta tidak memakai calo dalam proses pembayaran pajak di UPT Samsat Binjai.
2. Memperbaiki serta menambah sarana serta prasarana yang tersedia, walaupun sementara tetapi Kantor UPT Samsat Binjai mesti tetap memberikan sarana serta prasarana terbaik kepada masyarakat.
3. UPT memiliki kantor sendiri tidak menumpang.
4. Meningkatkan profesionalisme seluruh aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai.
5. Meningkatkan kedisiplinan aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai.
6. Membuat program-program guna meningkatkan kinerja aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai, berupa pelatihan-pelatihan, kursus yang berkaitan dengan pekerjaannya
7. Menjalin kerjasama yang baik dengan instansi-instansi terkait demi terwujudnya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
8. Melakukan evaluasi kinerja seluruh aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai.

#### **4. Penutup**

##### **Kesimpulan**

1. Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di UPT Kantor Samsat Binjai berdasarkan teori Payama JS (2005:97), bisa ditarik kesimpulan mengenai kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPT Samsat Binjai selaku berikut: faktor manajemen Sebab kelima indikator dalam manajemen semuanya berperan dominan dalam menilai kinerja aparatur di UPT Samsat Binjai, khususnya pada indikator gaji serta upah yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan serta kinerja aparatur di UPT Samsat Binjai.
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di UPT Samsat Binjai antara lain Adapun faktor-faktor yang menghambat aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni : Kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mampu/terpenuhi, Tidak Terdapat Kotak Saran Dalam Kantor UPT Samsat Binjai, Karakter Birokrat Dari Segi Empati, Praktek Pungutuan Liar Di UPT Samsat Binjai, Sarana serta Prasarana Yang Kurang Memadai.

3. Upaya yang dilangsungkan guna mengatasi kendala kinerja aparatur dalam pelayanan publik di UPT Kantor Samsat Binjai antara lain : a) Menumbuhkan kesadaran kepada masyarakat dengan pendekatan-pendekatan tertentu supaya memahami peraturan yang berlaku serta tidak memakai calo dalam proses pembayaran pajak di UPT Samsat Binjai, b) Memperbaiki maupun menambah sarana maupun prasarana yang tersedia, walaupun sementara tetapi Kantor UPT Samsat Binjai mesti tetap memberikan sarana serta prasarana terbaik kepada masyarakat, c) UPT memiliki kantor sendiri tidak menumpang, d) Meningkatkan profesionalisme seluruh aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai, e) Meningkatkan kedisiplinan aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai, f) Membuat program-program guna meningkatkan kinerja aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai, berupa pelatihan-pelatihan, kursus yang berkaitan dengan pekerjaannya, g) Menjalin kerjasama yang baik dengan instansi-instansi terkait demi terwujudnya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, h) Melakukan evaluasi kinerja seluruh aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai.

### **Saran**

1. Untuk mendapatkan kualitas pemerintahan yang efektif dan efisien, sangat penting memilih pegawai Kantor UPT Samsat Binjai yang berkompeten dibidangnya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
2. Membangun dan mengembangkan relasi fungsional secara teknis antara Pimpinan/Hukum Kantor UPT Samsat Binjai. dan Aparatur Kantor UPT Samsat Binjai.melalui pelaksanaan program-program yang berbentuk pengawasan dan pembinaan serta pelayanan pada masyarakat.
3. Pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah bersikap transparan dan jujur, memperlihatkan prosedur penyelesaian atau Standar Operasional Prosedur dari tiap-tiap masalah. Dalam artian setiap masalah yang memerlukan pengurusan di Kantor UPT Samsat Binjai harus dijelaskan ataupun ditulis dalam papan informasi, masalah tersebut memerlukan berapa lama waktu untuk diselesaikan ataupun biaya apa saja yang dibutuhkan jika memang harus diperlukan. Sehingga semua itu bisa menjadi tolok ukur masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari Kantor UPT Samsat Binjai.

## 5. Daftar Pustaka

- B.N. Avianto, Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes Dalam Preseptif Loyalitas Publik, *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol 3 No 7 Tahun 2018
- Cliff M. Sunda., Lumolos, Johny., dan Sambiran, Sarah. *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara, Metode Penelitian Kualitatif*, 2017.
- Dewi Sartika, e-Jurnal Katalogis, Volume 1 Nomor 7, Juli 2013 hal 135-46
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Miles, M. B. & Huberman, M. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia., 1992.
- Moleong, L.J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya, 2013.
- Nuriyanto, N. 2014. “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep ‘Welfare State’?” *Jurnal Konstitusi*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Aparatur Negeri Sipil Sasaran Kinerja Aparatur, 2019.
- Putra, Dermawan Dwi., Rifdan, dan Umar, Firman. *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru, Metode Penelitian Kualitatif*, 2017.
- Rahyunir R & Yusri Munaf, Kelembagaan Kemasyarakatan di Indonesia, Penerbit Zanafa, 2015
- Risnawan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol 4 No 1, 2017.
- Saputra, R D, and R D Saputra. “Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.” *Jurnal Administrasi Negara* 5, no.3 (2017) :6342–6355.[https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/JURNAL\\_02-13-18-06-08-58\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/JURNAL_02-13-18-06-08-58).pdf).
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Refika Aditama, 2007.
- Simanjuntak, Payaman J. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 2005.
- Sismono, Herman, *Jurnal Lentera Pendidikan Pusat Penelitian LPPM UM Metro* 5 (1) 47-61, 2020.
- Sismono, Herman. 2020. “No Title.” 8(2): 70–78.
- Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. S, 2018.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, 2014.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Yudi Rusfiana, Cahya Supriatna, Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan, Penerbit Alfabeta Bandung, 2021



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).