**KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**DI KANTOR UPT SAMSAT BINJAI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA**

FAKHRI AKBAR  
NPP. 29.0106

*Asdaf Medan, Provinsi Sumatera Utara*

*Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia*

Email:

**ABSTRACT**

The public services provided by the UPT SAMSAT Binjai office apparatus are still considered less than optimal. This is evident from the results of interviews with people who receive services. So the author raised the title "PERFORMANCE OF APPARATUS IN PUBLIC SERVICES IN THE OFFICE OF THE UPT SAMSAT BINJAI TAX AND RETRIBUTION MANAGEMENT AGENCY OF NORTH SUMATRA PROVINCE". This study aims to analyze the performance of the apparatus at the UPT Samsat Binjai Office in providing services. The inhibiting factors that exist, as well as what efforts are being made to overcome the obstacles. The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. Informants in this study were determined by purposive sampling. Data were collected by interview, observation and document techniques. From the results of the analysis, it was concluded that the performance of the apparatus at the UPT Samsat Binjai Office was felt to be lacking. This can be seen from the Individual Factors, Organizational Factors, Management Factors of the apparatus at the UPT Samsat Binjai Office. The obstacles that occur can be overcome by increasing the competence of the apparatus through training, technical guidance, seminars and upgrading. The suggestion proposed to the apparatus at the UPT Samsat Binjai Office is that there is a need for training to improve knowledge and skills in the hope that the local government will immediately take steps related to performance training that is not in accordance with needs, as well as improve and increase the number of infrastructure facilities that can support performance so that better as well as supervising and evaluating all the work carried out by the UPT Samsat Binjai apparatus.

**Keywords: Apparatus, Public Service, Performance**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kantor UPT SAMSAT Binjai masih dirasakan kurang optimal. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan masyarakat yang menerima layanan. Sehingga penulis mengangkat judul “KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UPT SAMSAT BINJAI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai dalam memberikan pelayanan. Faktor penghambat yang ada, serta upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan cara purposive sampling. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumen. Dari hasil analisis diambil kesimpulan bahwa kinerja aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai dirasa masih ada kekurangan. Hal tersebut dapat dilihat dari Faktor Individu, Faktor Organisasi, Faktor Manajemen dari aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai. Adapun hambatan yang terjadi dapat diatasi dengan meningkatkan kompetensi aparatur melalui diklat, bintek, seminar dan penataran. Saran yang diusulkan kepada pihak aparatur di Kantor UPT Samsat Binjai, bahwa perlu adanya pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dengan harapan pemerintah daerah segera mengambil langkah terkait dengan pelatihan kinerja yang tidak sesuai dengan kebutuhan, serta memperbaiki dan menambah jumlah sarana prasarana yang dapat menunjang kinerja agar lebih baik serta mengawasi dan mengevaluasi semua hasil pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur UPT Samsat Binjai.

**Kata Kunci : Aparatur, Pelayanan Publik, Kinerja**

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Kantor UPT Samsat Binjai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan baik, salah satunya yakni tidak ketersedianya sarana serta prasarana yang memadai berupa kantor. Kantor UPT sudah menumpang di kantor Polres sejak dari berdirinya lembaga tersebut. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan salah satu aparatur Kantor UPT Samsat Binjai, kalau sangat minim dalam ketersediaannya sarana serta prasarana seperti ruanga guna penyimpanan barang, ruangan aparatur, kemudian peralatan kerja serta hal-hail lain yang mendukung.

Kantor UPT Samsat Binjai pula tidak memiliki kenyamanan lingkungan yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Dalam Kantor UPT Samsat Binjai tidak memiliki fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang tidak nyaman. Demikian pula toilet, tempat parkir, serta lain-lain semuanya sudah banyak yang rusak serta tidak nyaman digunakan. perihal tersebut di atas sebab kantor UPT masih bergabung dengan polres serta pula berada pada lingkungan polres. Masalah sarana prasarana yang tidak dimemiliki serta memadai maka pekerjaan instansi yang ingin dicapai tidak hendak bisa dicapai sehingga berdampak buruk pada kinerja instansi. Kinerja instansi menjadi buruk perihal ini 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. perihal inilah yang dirasakan oleh aparatur di UPT dalam memberikan pelayan public, kinerja kurang baik, mengalami gangguan

Kinerja itu sendiri yakni evaluasi yang diselesaikan dengan sengaja guna mengetahui efek samping dari pekerjaan serta kinerja hierarkis. Dengan demikian, bisa disimpulkan kalau pameran (SDM) mempunyai arti penting selaku akibat kerja (hasil) serta pelaksanaan kerja baik secara jumlah maupun kualitas yang diperoleh (SDM) sewaktu-waktu dalam menyelesaikan kewajiban kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. kewajiban yang diberikan kepada mereka. Kinerja para aparatur pula bisa berdampak atas keberhasilan suatu organisas. 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.

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 indicator kinerja utama (IKU) dinas. Penurunan produktivitas kerja ini membawa dampak negative 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 denga apa yang telah direncanakan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti tertarik guna mengadakan penelitian yang berjudul **“KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UPT SAMSAT BINJAI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH SUMATERA UTARA”**

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Masih banyak pegawai yang menurun prestasi kerjanya sehingga capaian kinerja individunya tidak tercapai. Hal ini jelas berpengaruh pada tercapainya indicator kinerja utama (IKU) dinas. Penurunan produktivitas kerja ini membawa dampak negative 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 denga apa yang telah direncanakan.

1. **Penelitian Terdahulu**

Pertama, penelitian oleh Cliff M. Sunda, Johny Lumolos, serta Sarah Sambiran, 2017, Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara, Metode Penelitain Kualitatif, Penelitian menunjukkan bahwa Kinerja aparatur dalam pelayanan publik di kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara telah menunjukan hasil baik hal ini sebab dibandingkan dengan kelurahan lain.

Kedua, penelitian oleh Said Zulkifli, 2021, Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, Metode Penelitian Kualitatif. Dan ketiga Dermawan Dwi Putra, Rifdan, serta Firman Umar, 2017, Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru, Metode Penelitian Kualitatif.

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

* 1. **Tujuan.**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

* + 1. Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor UPT Samsat Binjai.
    2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik 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.

1. **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif*.* Peneliti 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.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis pengembangan dengan menggunakan teori dari Payaman J Simanjuntak dimana indikator pengukurannya meliputi faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen.

1. **FAKTOR INDIVIDU**

* peneliti mengamati kalau UPT Samsat Binjai serta Kasi Pendataan & Penetapan merasa kesehatan fisik serta jiwa dari anggotanya memiliki dampak yang sangat signifikan dalam operasional UPT di Samsat Binjai, serta mereka sepakat kalau kalau kesehatan aparatur tidak diproritaskan maka banyak aparatur yang sakit serta mengganggu pelayanan di UPT Samsat Binjai.
* peneliti mengamati kalau UPT Samsat Binjai serta Kasi Pendataan & Penetapan merasa guna pendidikan aparatur di UPT Samsat Binjai sudah sangat cukup serta memadai, hendak tetapi guna pelatihan-pelatihan dalam meingkatkan skill serta kemampuan dalam pelayanan masih dirasa kurang seperti adanya seminar-seminar maupaun bimbingan teknis.
* pengalaman kerja seorang aparatur sangat berdampak dalam pekerjaan serta kinerjanya di UPT Samsat Binjai.
* lingkungan kerja di UPT Samsat Binjai sudah berjalan dengan baik serta makismal dimana hendak membantu aparatur dalam meningkatkan efisiensi serta produktifitas dalam menjaalankan pekerjaan.
* 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.
* prestasi yang dimiliki UPT Samsat Binjai lebih kearah pencapaian kinerja dalam perihal ini terpenuhinya target penerimaan pajak tahunan di UPT Samsat Binjai, perihal ini bermanfaat dalam memberikan pelecut semangat aparatur dalam bekerja. Dari faktor individu dengan 6 sub bahasan (indikator) tersebut faktor Pendidikan serta pelatihan menjadi satu factor yang dominan sebab faktor Pendidikan serta pelatihan sangat berdampak atas kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan.

1. **FAKTOR ORGANISASI**

* keterampilan konseptual yang diberikan oleh aparatur di UPT Samsat Binjai sudah sangat baik serta memuaskan.
* UPT Samsat Binjai sudah memiliki keterampilan dalam berhubungan dengan orang dalam perihal ini yakni masyarakat, perihal ini dibuktikan dengan hasil pelayanan serta target yang selalu terlampaui serta minimnya komplain dari masyarakat dengan pelayanan yang UPT Samsat Binjai berikan.
* keterampilan teknis dalam perihal ini menjalankan SOP sudah benar-benar dilakukan oleh seluruh aparatur serta jajaran UPT Samsat Binjai. Indikator yang paling dominan dari ketiga faktor organisasi tersebut yakni keterampilan teknis karena, kemampuan aparatur dalam menjalankan SOP mesti dijalankan dengan baik serta menjadi proritas utama.Kesimpulan dari factor organisasi dengan 3 sub bahasan (indikator) tersebut keterampilan berhubungan dengan orang lain menjadi indicator yang lebih dominan sebab Ketika aparatur dalam sebuah instansi melaksanakan kegiatan pelayanan sangat dibutuhkan yang namanya tata keramah, sopan, serta santun dalam menjalankannya ketika seorang aparatur tidak memiliki perihal tersebut maka pelayanan yang diberikan tidak hendak maksimal.

1. **FAKTOR MANAJEMEN**

* 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.
* sarana serta prasarana yang ada di UPT Samsat Binjai belum meksimal diakibatkan situasi kantor UPT Samsat Binjai masih menumpang di Polres Kota Binjai dimana kantor UPT Samsat Binjai saat ini sedang dalam proses pembangunan.
* 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.
* UPT Samsat Binjai guna kelengkapan Kesehatan serta Keselamatan Kerja (K3) sudah ada hendak tetapi tidak lengkap di setiap sudut serta ruangan yang ada di UPT Samsat Binjai, diakibatkan status Kantor UPT Samsat Binjai yang masih sementara.
* Kesimpulan dari 3 indikator individu, organisasi serta manajemen, yang mempunyai peran/dominan terkait kinerja aparatur di UPT Samsat Kota Bijai tersebut yakni indikator 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.

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dan pemnbahasan dari indikator yang dibahas didalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

* + - 1. Kinerja aparatur UPT Samsat Binjai bisa dikatakan kurang maksimal, ini dapat dilihat aparatur UPT Samsat Binjai sudah bekerja semaksimal mungkin guna menjalankan pelayanan yang baik serta sesuai dengan SOP. Dengan melaksanakan pelayanan ditengah sarana serta prasarana yang kurang memadai serta kurangnya kenyamanan karena kantor masih menumpang. Aparatur UPT Samasat Binjai berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dengan sikap aparatur yang persuasive serta ramah, demikian pula pencapaian penerimaan pajak UPT Samsat Binjai selalu melewati target.
      2. Adapun faktor yang menjadi penghambat Kinerja aparatur UPT Samsat Binjai yakni yakni :
* Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi Layanan Belum maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya.
* Tidak Terdapat Kotak Saran Dalam Kantor UPT Samsat
* Karakter Birokrat Dari Segi Empati
* Praktek pungutan liar di UPT SAMSAT Binjai
* Sarana serta Pra-sarana Yang Kurang Memadai disebabkan gedung UPT yang masih menumpang di Polres Kota Binjai
  + - 1. Adapun upaya yang bisa dilakukan guna mengatasi hambatan aparatur UPT Samsat Binjai dalam memberikan pelayanan yakni yakni :
* Menumbuhkan kesadaran kepada masyarakat
* Memperbaiki serta menambah sarana serta prasarana yang tersedia
* Meningkatkan profesionalisme aparatur yang memberikan pelayanan
* Meningkatkan kedisiplinan aparatur
* Membuat program-program guna meningkatkan kinerja aparatur, yang terkait dengan pekerjaannya
* Menjalin kerjasama yang baik dengan instansi-instansi terkait
* Melakukan evaluasi kinerja

1. **UCAPAN** **TERIMA** **KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala UPT SAMSAT Binjai serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

### Sumber Buku

As’ad, Mohammad. *Psikologi Industry*. Edisi Keem. Yogyakarta: Liberty, 1995.

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Irawan, Prasetya. *Logika Dan Prosedur Penelitian, Jakarta: STIA-LAN.* Jakarta: STIA-LAN, 1999.

Mahsun. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE, 2006. Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN,

2005.

Mangkunergara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT.Refika Aditama, 2005.

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.

Saputra, R D, and R D Saputra. “Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.” *Jurnal AdministrasiNegara* 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.

Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Refika Aditama, 2007.

Simanjuntak, Payaman J. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 2005.

Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar.* Jakarta: Rajawali Pers, 2012

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta. S, 2018.

———. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2018.

### Peraturan perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Aparatur Negeri Sipil Sasaran Kinerja Aparatur, 2019.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, 2014.

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

### Jurnal

Cliff M. Sunda., Lumolos, Johny., dan Sambiran, Sarah. *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara, Metode Penelitain Kualitatif,* 2017.

Zulkifli, Said. *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, Metode Penelitian Kualitatif,* 2021.

Putra, Dermawan Dwi., Rifdan, dan Umar, Firman. *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru, Metode Penelitian Kualitatif,* 2017.