

**KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA BADAN PENDAPATAN
DAERAH HULU SUNGAI UTARA****Nurlisa Farida¹, Ni made Musiyani Anjasmari², Ratna Sari³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: nurlisafarida2251@gmail.com**ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Namun pada Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara masih terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara, dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe *deskriptif*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cukup baik, dilihat dari *Pertama*, indikator kemudahan dalam proses pelayanan cukup baik karena pelayanannya dapat diakses melalui online.. *Kedua*, indikator baik tidaknya teknologi yang digunakan kurang baik karena sistem jaringan yang kurang memadai. *Ketiga*, indikator kemampuan pegawai dalam menangani permasalahan baik karena pegawai mampu menyelesaikan permasalahan. *Keempat*, indikator penyediaan pelayanan yang akurat kurang baik karena pegawai belum mampu menyelesaikan tugas dengan estimasi waktu pengerjaan sesuai SOP. *Kelima*, indikator kecepatan dalam merespon pertanyaan baik. *Keenam*, indikator ketersediaan pegawai saat dibutuhkan kurang baik karena keterbatasan jumlah pegawai. *Ketujuh*, indikator petugas memberikan kepastian waktu kurang baik karena masih adanya keterlambatan penyelesaian tugas. *Kedelapan*, indikator keahlian pegawai baik karena mampu menjalankan tugas dan fungsinya. *Kesembilan*, indikator kepekaan pegawai baik karena memiliki rasa empati yang tinggi. *Kesepuluh*, indikator mendahulukan kepentingan masyarakat baik. Faktor pendukung yaitu sarana prasarana dan kerjasama yang baik antar pegawai. Faktor penghambat yaitu jumlah tenaga kerja dengan beban kerja tidak sebanding dan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam kehadiran.

Kata Kunci :Kualitas, pelayanan, Pegawai**ABSTRACT**

Service Quality is an important factor in increasing public satisfaction with the services provided by employees. However, at the Hulu Sungai Utara Regional Revenue Agency there are still several problems related to service. The purpose of this study was to determine the quality of service at the Hulu Sungai Utara Regional Revenue Agency, and the factors that influence the quality of employee service. By using a qualitative approach with a descriptive type. The results of the study showed that it was quite good, seen from First, the indicator of ease in the service process is quite good because. Second, the indicator of the quality of the technology used is not good because the network system is inadequate. Third, the indicator of employee ability in handling problems is good because employees are able to solve problems. Fourth, the indicator of providing accurate services is not good because employees have not been able to complete tasks with estimated processing time according to SOP. Fifth, the indicator of speed in responding to questions is good because employees have explained in detail. Sixth, the indicator of employee availability when needed is not good because of the limited number of employees. Seventh, the indicator of officers providing certainty of time is not good because there are still delays in completing tasks. Eighth, the indicator of employee expertise is good. Ninth, the indicator of employee sensitivity is good because they have a high sense of empathy. Tenth, the indicator of prioritizing the interests of the community is good because employees understand the needs of the community. Supporting factors are infrastructure and budget. Inhibiting factors are the number of workers with an unbalanced workload and the lack of employee attendance at work.

Keywords: Quality, service, Employees

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum yang sedang berkembang dan sedang berupaya untuk melakukan reformasi yang terus menerus di berbagai bidang guna mewujudkan pembentukan pemerintahan yang baik. Indonesia mempunyai tujuan mensejahterakan rakyatnya, yaitu dengan adanya program pemerintah, program tersebut adalah pembangunan nasional yang dapat mengubah kehidupan masyarakat menjadi lebih baik. Pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional dituntut memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Menurut Wycof “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk. (Tjiptono, 1996 : 59) dalam (Nurdin, 2019))

Wasistiono mendefinisikan “pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat” Sagita (2010) dalam Mursyidah dan Choiriyah, (2020).

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Fungsi dari pelayanan publik adalah sebagai salah satu bentuk fungsi fundamental yang harus dijalankan oleh institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun di daerah. Pelayanan terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait dan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara umum, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, seperti pelayanan administratif, yang mencakup pengurusan dokumen dan izin; pelayanan sosial, yang meliputi layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan; pelayanan pajak serta pelayanan infrastruktur, yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas umum seperti jalan dan transportasi. Selain itu, terdapat juga pelayanan informasi yang memberikan akses transparan kepada masyarakat mengenai kebijakan pemerintah.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, yang menekankan pentingnya peran pelayanan publik dalam menciptakan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat serta dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan transparan.

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia yaitu masalah krisis kepercayaan terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. Krisis kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang protes dan demonstrasi tentang buruknya birokrasi publik.

Menurut Hasibuan (2007) dalam (Kartina dan Krustiyati, 2023) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

Badan Pendapatan Daerah merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola pendapatan daerah, termasuk pajak dan retribusi daerah. Tujuan utama pembentukan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) adalah untuk meningkatkan penerimaan pendapatan daerah; meningkatkan kualitas aparatur dalam pengelolaan pendapatan daerah, pengelolaan pajak dan retribusi yang efektif, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, pengkoordinasian dan pembinaan; penyuluhan dan sosialisasi serta pengendalian dan evaluasi.

Pelayanan yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak baru seperti pendaftaran wajib pajak hotel, restoran, parkir, hiburan dan reklame. Selain itu juga, Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru untuk pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, Pelayanan Perubahan Atau Mutasi Data Objek Pajak Bumi dan Bangunan, Pelayanan Pelaporan Pajak untuk pajak restoran, hotel, hiburan dan parkir. Serta Pelayanan Penetapan Pajak Reklame. Pelayanan ini berperan sebagai institusi yang menyediakan layanan publik yang efektif dan efisien, Namun Kualitas pelayanan yang diberikan sering kali menjadi perhatian utama masyarakat, misalnya dari pelayanan yang sering melewati batas waktu yang ditetapkan. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Perlu adanya peningkatan dari segi kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa fenomena masalah yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan sebagai berikut :

1. Sering terjadinya gangguan pada aplikasi pelayanan yaitu SIMPATDA. SIMPATDA adalah Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah berbasis teknologi informasi *server-client* yang bertujuan untuk membantu pemerintah daerah dalam menghasilkan informasi keuangan, namun realitanya teknologi tersebut masih mengalami beberapa kendala seperti: Masih belum menggunakan sistem *backup*. Kerusakan sistem utama, akan menyebabkan layanan terganggu sehingga ada sewaktu-waktu sistem tidak bisa diakses karena gangguan server atau error yang menyebabkan pelayanan yang diberikan pegawai kurang maksimal dan membuat masyarakat harus bolak balik datang ke Badan Pendapatan Daerah untuk menyelesaikan urusannya terkait perpajakan.
2. Kurangnya pegawai di masing-masing loket pelayanan dan pegawai dibagian pusat informasi yang memberikan pengarahannya kepada masyarakat, sehingga masyarakat sering kebingungan harus bertanya ke siapa saat mau menyelesaikan urusannya untuk membayar pajak maupun mendaftar wajib pajak.
3. Pegawai belum mampu memberikan pelayanan tepat waktu dan tidak dapat memberikan estimasi yang jelas mengenai durasi proses pembayaran pajak, yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu tanpa adanya kepastian waktu penyelesaian. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan terasa lambat dan tidak terorganisir.

(Aditama, 2021) dalam Penelitian yang berjudul “*Kualias Pelayanan Pegawai Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) A Pada Kantor Kepolisian Resor Balangan*”. Mahasiswa STIA Amuntai melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) A pada kantor Kepolisian Resor Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pembuatan Surat

Izin Mengemudi (SIM) A pada kantor Kepolisian Resor Balangan cukup baik hal tersebut dapat dilihat pada: Pertama, *Reability* meliputi indikator pelayanan dengan tepat tahapan-tahapan yang ada, pelayanan dengan benar belum baik karena terdapat pungutan liar (pungli). Kedua *Tangible* meliputi indikator SDM yang memadai cukup baik terlihat dari kualitas sumber daya manusia sangat professional, indikator sumber daya memadai cukup baik dilihat dari ketersediaan Sarana dan Prasarana yang memadai. Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator pelayanan yang cepat belum baik karena masih ada masyarakat yang mengeluh pembuatan SIM membutuhkan waktu lebih dari 1 hari, indikator pelayanan sesuai SOP belum baik karena terdapat penyimpangan yang tidak sesuai. Keempat *Assurance*, meliputi indikator etika pelayanan cukup baik Petugas mampu objektif dalam memberikan pelayanan, indikator moral pelayanan cukup baik, dilihat dari sikap pegawai yang berlaku adil dan tidak diskriminatif. Kelima *Emphaty* meliputi indikator keinginan masyarakat cukup baik karena sudah sesuai keinginan masyarakat dan indikator kebutuhan masyarakat telah terpenuhi Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualias Pelayanan Pegawai Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) A pada Kantor Kepolisian Resor Kabupaten Balangan terbagi menjadi dua yaitu: Faktor pendukung meliputi ketersediaan sarana dan prasaranan yang memadai dan tahapan-tahapan atau prosedur dalam pelayanan SIM A jelas. Faktor penghambat meliputi: Terdapat Penyimpangan yang tidak Sesuai dengan Prosedur Pelayanan Pembuatan SIM A dan pelayanan pembuatan SIM memerlukan waktu yang lama.

Menurut Vincent Gaspersz dalam (Ardane, 2017) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahmatan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung denga konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
7. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh paker dan sebagainya.
10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan,

ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

METODE

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* yang informan sebanyak 12 orang (Sugiyono, 2021). Setelah semua data terkumpul maka akan dilakukan analisis melalui cara reduksi data, serta penyajian data, dan verifikasi untuk penarikan kesimpulan. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2021).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara

Penelitian ini berlandaskan pada teori Zeithaml et al. dalam (Hardiyansyah, 2018) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi indikator kepuasan konsumen. Kelima dimensi tersebut mencakup beberapa sub-dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Ini meliputi kualitas pelayanan berupa penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan bahan komunikasi.

a. Kemudahan dalam proses Pelayanan

Mengenai kemudahan dalam proses pelayanan cukup baik karena prosedurnya jelas dan sudah terstruktur sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dan dapat diakses melalui online. Sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

b. Baik Tidaknya Teknologi Yang Dipakai

Mengenai baik tidaknya teknologi yang digunakan masih kurang baik karena aplikasi SIMPATDA masih sering terjadi gangguan pada sistem jaringan mengakibatkan keterlambatan pelayanan kepada masyarakat dan membuat masyarakat harus datang kembali di keesokan harinya ke Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara untuk membayar pajak, Hal tersebut mengakibatkan kurang puas masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara

2. *Reliability* atau keandalan

Keandalan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, termasuk kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu, kemampuan petugas/aparatur dalam menangani permasalahan dan penyediaan pelayanan yang akurat. Hal tersebut merupakan alat ukur kualitas pelayanan terkait kepuasan masyarakat.

a. Kemampuan Pegawai dalam menangani permasalahan

Mengenai kemampuan pegawai dalam menangani permasalahan baik dilihat dari pegawai yang menjalankan tugasnya dengan sesuai tupoksinya, dan penyelesaian

permasalahan dilakukan dengan mengkonsultasikan ke pegawai yang terkait serta mendiskusikannya dengan masyarakat untuk mencari solusi terbaik. pegawai mampu menangani permasalahan yang masyarakat alami sesuai dengan kemampuan pegawai miliki dan sesuai dengan peraturan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara.

b. *Penyediaan Pelayanan yang Akurat*

Mengenai penyediaan pelayanan yang akurat masih kurang baik dilihat dari pelayanan pegawai yang terkadang lambat dalam menyelesaikan tugas dan belum sesuai dengan estimasi pengerjaan yang awalnya membutuhkan waktu 10 menit saja menjadi 20 menit di Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara seperti pendaftaran Wajib Pajak. pegawai masih belum mampu menyelesaikan tugas berdasarkan estimasi waktu pengerjaan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan

Ketanggapan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, ketersediaan petugas/aparatur saat dibutuhkan. Jika terjadi penundaan penyelesaian pekerjaan tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

a. *Kecepatan dalam Merespon Pertanyaan*

Kecepatan dalam merespon pertanyaan sudah baik karena pegawai selalu berusaha menjelaskan informasi yang jelas kepada masyarakat dan selalu mengkonsultasikannya dengan pegawai lainnya karena informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat yang datang ke Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara merasa puas atas apa yang ditanyakan dilihat dari penjelasan pegawai yang mudah dipahami, dan informasi yang diberikan sesuai dengan peraturan yang ada

b. *Ketersediaan Pegawai Saat Dibutuhkan*

Ketersediaan pegawai saat dibutuhkan masih kurang baik karena terbatas jumlah pegawai yang melayani sehingga membuat pegawai terkadang merangkap pekerjaan dan menyebabkan keterlambatan dalam pemproses administrasi sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan pada masyarakat, pegawai di loket pelayanan yang masih kurang sehingga jika ada pegawai pelayanan yang ada tugas luar maka pegawai lainnya harus merangkap pekerjaan. hanya terdapat 2 (dua) orang pegawai yang bertugas melakukan pelayanan di masing-masing loket pelayanan, yang harusnya memiliki pegawai 3 (tiga) atau 4 (empat) orang di setiap loket pelayanan. (*Data Terlampir*) Ketidakcukupan jumlah pegawai yang dapat diandalkan di Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara mengharuskan adanya perbaikan dalam hal distribusi tenaga kerja dan penambahan jumlah pegawai yang kompeten agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Ini mencakup petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian

biaya dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan keahlian dalam pelayanan.

a. Petugas Memberikan Kepastian Waktu

Pegawai memberikan kepastian waktu masih kurang baik, dilihat dari seringnya keterlambatan dalam menyelesaikan tugas salah satunya dalam pelayanan pembayaran pajak. Hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang berharap dapat menyelesaikan urusan mereka dengan cepat. karena sering terjadi keterlambatan pelayanan dan penyelesaian tugas ketika penumpukan masyarakat yang melakukan urusan di Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara. Keterlambatan tersebut bisa disebabkan kurangnya kepastian waktu yang diberikan, akibatnya masyarakat kurang nyaman dan menunggu lama.

b. Keahlian Pegawai

Mengenai keahlian pegawai sudah baik, pegawai tidak hanya menguasai bidang perpajakan dengan baik, tetapi juga mampu menjalankan pekerjaan mereka dengan profesionalisme yang tinggi. Pegawai mampu menjalankan tugas dan fungsinya di bidang perpajakan sehingga hal ini mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan pegawai yang ahli dibidangnya masing-masing.

5. Empathy

Memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan dengan memahami keinginan konsumen. Suatu badan lembaga pemerintahan harus memiliki pegawai/ aparatur yang mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, kepekaan petugas, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

a. Kepekaan Pegawai

Kepekaan pegawai sudah baik dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif. Kepekaan yang dimiliki pegawai tidak hanya mencakup kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan masyarakat tetapi rasa dan sikap empati yang dimiliki pegawai. Pegawai di Badan Pendapatan Daerah peka terhadap situasi dan keadaan masyarakat dengan menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih ramah. Pegawai memahami dan memiliki rasa empati yang tinggi dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang baik. Hal ini mendukung kelancaran operasional dan tercapainya tujuan yang baik antara pegawai dan masyarakat.

b. Mendahulukan Kepentingan Masyarakat

Mengenai pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik, pegawai selalu berusaha untuk memahami kebutuhan masyarakat. Dengan sikap yang selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat dari kepentingan pribadi menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya sekedar menjalankan kewajiban tetapi juga memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung

a. Sarana Prasarana

Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai yaitu sarana dan prasarannya, dilihat dari ruangan layanan yang memadai, penggunaan teknologi yang baik dan jaringan yang memadai. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas

pelayanan pegawai yang optimal, memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses masyarakat serta meningkatkan kenyamanan para wajib pajak dalam melakukan transaksi administratif terkait pajak daerah.

b. Kerjasama antar pegawai yang baik

Kerjasama antar pegawai yang baik adalah salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan, ketika terjadi suatu permasalahan maka pegawai bekerjasama dalam mengatasi permasalahan dengan cepat, meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Kerjasama yang baik antar pegawai ini dapat dilaksanakan dengan komunikasi yang baik dan lingkungan kerja yang positif.

2. Faktor Penghambat

a. Jumlah Tenaga Kerja dengan Beban Kerja Tidak Sebanding

Kurangnya pegawai di Badan Pendapatan Daerah merupakan penghambat pelayanan, ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dengan pekerjaan menyebabkan pegawai yang harus mengerjakan lebih banyak tugas dari yang seharusnya ditangani akibatnya, pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang responsif dan fokus pekerjaan yang terbagi sehingga tenaga kerja merangkap ke beberapa pekerjaan, karena dengan minimnya kuantitas sumber daya manusia yang ada di menyebabkan beban kerja menjadi lebih berat dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Hal tersebut akan berdampak dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b. Kurangnya Kedisiplinan Pegawai dalam Kehadiran

Salah satu faktor penghambat pelayanan ini adalah kurangnya kehadiran pegawai dalam bekerja, seperti datang terlambat atau berada diluar saat jam kerja berlangsung sehingga terkadang masih ada beberapa masyarakat yang menunggu kehadiran pegawai di lobi pelayanan sehingga jalannya pelayanan menjadi lambat karena menunggu pegawai datang.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara sudah cukup baik dilihat dari beberapa aspek kualitas pelayanan diantaranya pertama kemudahan dalam proses pelayanan sudah cukup baik karena prosedurnya jelas dan sudah terstruktur sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan, Kedua, baik tidaknya teknologi yang digunakan masih kurang baik karena masih sering terjadinya gangguan pada aplikasi SIMPATDA. Ketiga, kemampuan pegawai dalam menangani permasalahan baik karena pegawai mampu menangani permasalahan masyarakat sesuai peraturan yang ada. Keempat, penyediaan pelayanan yang akurat pegawai masih kurang baik karena pegawai belum mampu menyelesaikan tugas berdasarkan estimasi waktu pengerjaan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan. Kelima, kecepatan dalam merespon pertanyaan sudah baik dilihat dari penjelasan pegawai yang mudah dipahami. Keenam, ketersediaan pegawai saat dibutuhkan masih kurang baik karena keterbatasan jumlah pegawai yang dimana perlu adanya penambahan pegawai di loket pelayanan dan di pusat informasi. Ketujuh, pegawai memberikan kepastian waktu masih kurang baik karena sering terjadi keterlambatan pelayanan dan penyelesaian tugas ketika penumpukan masyarakat yang melakukan urusan di Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara. Kedelapan, keahlian pegawai sudah baik dan mampu menjalankan tugas dan fungsinya di bidang perpajakan. Kesembilan, kepekaan pegawai sudah baik, pegawai memahami dan memiliki rasa empati yang tinggi dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang baik. Kesepuluh, pegawai

mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik, pegawai selalu berusaha untuk memahami kebutuhan masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi dilihat dari faktor pendukung yaitu kemampuan pegawai dalam menangani permasalahan karena pegawai mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik, kecepatan dalam merespon pertanyaan sudah baik karena dapat memberikan informasi yang jelas, keahlian pegawai sudah baik karena mampu menjalankan tugas dan fungsinya, kepekaan pegawai dalam memahami dan memiliki rasa empati yang tinggi dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang baik, Mendahulukan kepentingan masyarakat, pegawai selalu berusaha untuk memahami kebutuhan masyarakat. Sarana dan prasarananya dilihat dari ruangan layanan yang memadai, penggunaan teknologi yang baik. Serta Kerjasama antar pegawai yang baik. Adapun faktor penghambat yaitu baik tidaknya teknologi yang digunakan masih kurang baik pada aplikasi SIMPATDA dikarenakan terbatasnya kouta internet dan kecepatan internet yang masih kurang dari 15 mbps . Penyediaan pelayanan yang akurat masih kurang baik karena pegawai yang masih belum mampu menyelesaikan tugas sesuai estimasi waktu SOP, Ketersediaan pegawai saat dibutuhkan masih kurang baik karena belum adanya perekrutan pegawai di bagian pelayanan dan pusat informasi, petugas memberikan kepastian waktu masih kurang baik karena sering terjadi keterlambatan penyelesaian tugas yang diakibatkan kekurangan jumlah pegawai. Jumlah tenaga kerja dengan beban kerja tidak sebanding sehingga tenaga kerja merangkap ke beberapa pekerjaan, karena dengan minimnya kuantitas sumber daya manusia yang ada di menyebabkan beban kerja menjadi lebih berat dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Dan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam kehadiran, seperti datang terlambat atau berada diluar saat jam kerja berlangsung sehingga terkadang masih ada beberapa masyarakat yang menunggu kehadiran pegawai di lobi pelayanan sehingga jalannya pelayanan menjadi lambat karena menunggu pegawai datang.

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara disarankan Kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara agar melakukan penambahan Sumber Daya Manusia atau pegawai yang cukup agar pelayanan berjalan dengan cepat tanpa adanya tugas lain yang harus dikerjakan oleh pegawai. Kepada Pegawai Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara perlu melakukan pembaharuan atau pengembangan pada sistem pelayanan yang ada seperti aplikasi SIMPATDA agar memberikan kemudahan akses dan integrasi data, serta meningkatkan efisiensi pelayanan terkait informasi yang diberikan kepada masyarakat. Serta perlu adanya kepastian waktu yang jelas dalam melayani masyarakat dengan memberikan setiap estimasi pelayanan, serta kepada Masyarakat agar memberikan umpan balik terhadap pelayanan pegawai di Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara, seperti lamanya waktu pelayanan atau kurangnya informasi yang diberikan melalui survey atau pengaduan yng tersedia, masyarakat dapat membantu Badan Pendapatan Daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, G. A (2021). *Kualias Pelayanan Pegawai Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) A Pada Kantor Kepolisian Resor Balangan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises di Bali*. Jurnal IPTA P-ISSN, 5(1), 2017.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kartina, K. (2023). *Kepegawaian dalam Pemerintahan di Indonesia, edisi pertama*. Pejaten Timur : Damera Press.
- Mursyidah & Choiriyah. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press Ikapi Appti
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.