

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN UPPD SAMSAT DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BARABAI
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

Putri Naufal Aridha¹, Khuzaini², Junaidi³

¹Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 18310243

²Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 1102086701

³Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 1106037801

Email : nauridha.putri@gmail.com

ABSTRAK

Pada hakikatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pula dengan UPPD Samsat Barabai sebagai salah satu organisasi publik. UPPD Samsat bertugas melayani masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pajak dari sektor kendaraan sendiri terus mengalami peningkatan yang disebabkan dari semakin banyaknya jumlah kendaraan. Setiap harinya UPPD Samsat melayani ratusan wajib pajak. Dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang membayar pajak saat ini, UPPD Samsat Barabai berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Mengingat dari wajib pajak bahwa UPPD Samsat dapat menarik pajak yang nantinya akan digunakan untuk pembiayaan negara. Sebagai salah satu kontribusinya UPPD Samsat berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Teknik analisis data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data dimulai dari pengumpulan data, reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan sudah cukup handal, meskipun ada beberapa hal yang menghambat baik itu komunikasi rutin oleh tiga instansi, partisipasi masyarakat masih kurang, dan sistem pelayanannya yang diterapkan mulai dipahami oleh wajib pajak sehingga tidak terlalu menyulitkan dalam proses pelayanan. Selanjutnya kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan juga dapat dikategorikan baik.

Selain itu dari pihak UPPD Samsat Barabai juga telah melakukan berbagai usaha yang meningkatkan pelayanannya.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

In essence, the main task of the government as a public organization is to provide services to the community. Likewise with UPPD Samsat Barabai as a public organization. UPPD Samsat is tasked with serving the community in managing motor vehicle tax payments. Taxes from the vehicle sector itself continue to increase due to the increasing number of vehicles. Every day UPPD Samsat serves hundreds of taxpayers. With the increasing number of taxpayers paying taxes today, UPPD Samsat Barabai tries to provide the best service to taxpayers. Considering from taxpayers that UPPD Samsat can collect taxes which will later be used for state financing. As one of its contributions, UPPD Samsat tries to provide the best service in accordance with the expectations and needs of the community.

This research is a descriptive research. The research method used is a qualitative method. Data analysis techniques in the form of interviews, observations, and documentation. Technical data analysis starts from data collection, reduction, presentation and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the performance of employees in providing services is reliable enough, although there are several things that hinder both routine communication by the three agencies, community participation is still lacking, and the service system implemented is starting to be understood by taxpayers so that it is not too difficult in the service process. Furthermore, taxpayer satisfaction in receiving services can also be categorized as good. In addition, the UPPD Samsat Barabai has also made various efforts to improve its services.

Keywords: Employee Performance, Public Service

- Paradigmatic Menuju Redaksi.*
Makassar : PT. Rajagrafindo Jakarta
- Erri, Dirgahayu dkk. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Melzer Global Sejahtera Jakarta.* Jakarta : Universitas Bina Sarana Informatika, 1(9).
- Irfandi, A. (2018). *Analisis Kinerja Pegawai UPTD Samsat Dalam Memberikan Pelayan Publik Di Kota Makassar.* Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Onibala, G. Androh dkk. (2017). *Analisis Perbandingan Prestasi Kerja Karyawan Tetap Dan Karyawan Tidak Tetap Di Kantor Sinode GMIM.* Manado : Universitas Sam Ratulangi Manado, 5(2), 380 – 387.
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu.*
- Sulastri. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Makassar.* Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Wijaya, William. (2021). *Analisis Kinerja Karyawan Dan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhinya : Studi Kasus Di PT. X. Banten : Universitas Pradita, 19(1).*
- Wilson, Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : Penerbit Erlangga.