



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 9628-9634

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Optimalisasi Pelayanan dan Manajemen SDM di UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu, Bapenda Provinsi Riau

Kenanga Safitri^{1✉}, Ahmadi Bi Rahmani²

Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sumatra Utara

Dosen Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sumatra Utara

Email : kenangasafitri2003@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Unit Pelaksana Teknologi Pengelolaan Pendapatan (UPT) Bagan Batu dengan dukungan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Riau mempunyai peran yang strategis. Sebagai salah satu kewenangan yang bertugas mengelola sumber pendapatan daerah, UPT bertugas mengoptimalkan pemungutan pajak, bea masuk, dan sumber pendapatan lain yang sah. Mengingat rumitnya tugas tersebut, aspek pelayanan publik dan sumber daya manusia (SDM) menjadi kunci keberhasilan operasional. Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui pelayanan teknis dan pengelolaan sumber daya manusia pada UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam teknis pelayanan dan manajemen sumber daya manusia (SDM) di UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan pelayanan publik di UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu memiliki peran strategis dalam mendukung optimalisasi pendapatan daerah. Pelayanan yang efektif dan efisien didukung oleh teknologi informasi serta tata kelola SDM yang baik. UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu memanfaatkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) untuk pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) guna memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat. Observasi menunjukkan penggunaan teknologi informasi di UPT membantu meningkatkan efisiensi pelayanan selain menggunakan teknologi. Perekrutan tenaga kerja berfokus pada kompetensi yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

Kata kunci: *Manajemen Sumber Daya Manusia, Optimalisasi, Unit Pelaksanaan Teknis*

Abstract

The Revenue Management Technology Implementation Unit (UPT) Bagan Batu with the support of the Riau Regional Revenue Agency (Bapenda) has a strategic role. As one of the authorities tasked with managing regional revenue sources, the UPT is tasked with optimizing the collection of taxes, import duties, and other legitimate sources of revenue. Given the complexity of these tasks, aspects of public service and human resources (HR) are the keys to operational success. The purpose of this article is to determine the technical services and human resource management at the Bagan Batu Revenue Management UPT. This study uses a qualitative approach with the aim of deeply understanding the technical services and human resource management (HR) at the Bagan Batu Revenue Management UPT, Riau Province Regional Revenue Agency (Bapenda). Human resource management (HR) and public services at the Bagan Batu Revenue Management UPT have a strategic role in supporting the optimization of regional revenue. Effective and efficient services are supported by information technology and good HR governance.

Keywords: Human Resource Management, Optimization, Technical Implementation Unit

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mempunyai peranan krusial pada menaikkan kesejahteraan warga , semakin baik pelayanan publik yang diberikan pada warga akan berbanding lurus menggunakan taraf kesejahteraan masyarakatnya. Pada ketika inilah teknologi yang diciptakan buat mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan insan menampakan perannya, lantaran dalam dasarnya dominan bentuk pelayanan pemerintah pada masyarakatnya merupakan hal-hal yang berkaitan menggunakan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan aneka macam data, informasi, pengetahuan, juga kebijakan bersama penyebarannya keseluruhan anggota warga yang membutuhkan. Pelayanan warga bisa dikatakan efektif jika warga menerima kemudahan pada hal pelayanan yang diberikan sebagai akibatnya lebih cepat, hemat, murah, responsif & produktif. Efektivitas adalah keliru satu pencapaian yang ingin diraih sebuah organisasi supaya bisa memuaskan warga menggunakan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas bisa diukur menggunakan membandingkan antara planning dan sasaran yang sudah dipengaruhi menggunakan output yang dicapai, maka bisnis atau output pekerjaan yg dilakukan tercapai sejalan menggunakan perencanaan maka output itu dikaitkan efektif. Pajak adalah pungutan yang sah secara hukum yang dibayar oleh pemerintah, yang dapat dibayar oleh wajib pajak tanpa menerima imbalan langsung. Hasil pajak digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, yang membiayai pengeluaran pemerintah. Menurut UUD 1945, tujuan pembangunan adalah untuk "memajukan kesejahteraan umum".

Pajak kendaraan bermotor yang menganggap kendaraan bermotor sebagai barang mewah—adalah salah satu pajak daerah yang paling menghasilkan uang. Menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Pajak Daerah Nomor 28 Tahun 2009, definisi pajak kendaraan bermotor adalah: pajak atas kepemilikan, penguasaan, atau kepemilikan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua dan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik seperti motor atau peralatan lainnya yang mengubah sumber daya energi. Dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Riau, peralatan ini digunakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau sering dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan gabungan dari Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Salah satu tujuan pembentukan kantor Samsat ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor dan pelayanan pajak. Dalam upaya membantu daerah mencapai tujuan pendapatannya, Unit Pelaksana Teknologi Pengelolaan Pendapatan (UPT) Bagan Batu dengan dukungan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Riau mempunyai peran yang strategis.

Sebagai salah satu kewenangan yang bertugas mengelola sumber pendapatan daerah, UPT bertugas mengoptimalkan pemungutan pajak, bea masuk, dan sumber pendapatan lain yang sah. Mengingat rumitnya tugas tersebut, aspek pelayanan publik dan sumber daya manusia (SDM) menjadi kunci keberhasilan operasional. Selain meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan, UPT pengelolaan pendapatan menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan wajib pajak. Optimalisasi pelayanan memerlukan integrasi pemanfaatan teknologi informasi, perbaikan sistem manajemen, dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Dalam hal ini, pengelolaan sumber daya manusia yang profesional tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan kerja yang menumbuhkan inovasi dan tanggung jawab. Pendekatan manajemen sumber daya manusia yang strategis mencakup perekrutan karyawan berbakat, pengembangan mereka melalui pelatihan, dan penerapan sistem evaluasi kinerja yang berorientasi pada hasil. Selain itu, budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik harus dibangun untuk menjamin pencapaian tujuan organisasi dalam jangka panjang. UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu sebagai bagian dari birokrasi pemerintah harus menjawab tantangan ini dengan menerapkan pendekatan pelayanan yang baik dan sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui

pelayanan teknis dan pengelolaan sumber daya manusia pada UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu.

Dengan analisa yang mendalam diharapkan penelitian ini mampu mewujudkan hal tersebut memberikan rekomendasi praktis dalam upaya optimalisasi pengelolaan pendapatan daerah melalui peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan SDM yang efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam teknis pelayanan dan manajemen sumber daya manusia (SDM) di UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi yang holistik terhadap fenomena yang kompleks dan dinamis, khususnya dalam konteks organisasi publik. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus. UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu dipilih sebagai unit analisis karena peran strategisnya dalam mendukung pengelolaan pendapatan daerah di Provinsi Riau. Fokus penelitian adalah pada aspek teknis pelayanan dan praktik manajemen SDM yang diterapkan. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi tentang teknis operasional pelayanan, kebijakan manajemen SDM, dan pengalaman para wajib pajak terhadap pelayanan yang diterima.

2. Observasi Langsung

Peneliti mengamati proses pelayanan di kantor UPT, termasuk interaksi antara petugas dengan wajib pajak, penggunaan sistem teknologi informasi, serta mekanisme pengelolaan SDM.

3. Dokumentasi

Dokumen terkait, seperti laporan kinerja, kebijakan manajemen SDM, dan panduan teknis pelayanan, dianalisis untuk mendukung data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hakikatnya, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama pemerintah sebagai organisasi publik. Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan publik dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dianggap sebagai pelayanan

publik. UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu memanfaatkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) untuk pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) guna memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat. Observasi menunjukkan penggunaan teknologi informasi di UPT membantu meningkatkan efisiensi pelayanan selain menggunakan teknologi. Perekrutan tenaga kerja berfokus pada kompetensi yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Pelatihan dan pengembangan kapasitas dilakukan secara berkala, mencakup pelatihan teknis operasional dan pengelolaan sistem teknologi informasi. Sistem evaluasi kinerja berbasis hasil diterapkan untuk memastikan akuntabilitas dan produktivitas pegawai. Selain itu, budaya kerja berbasis pelayanan prima ditekankan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Efektifitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan pajak UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu juga menggunakan kuisioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang di bagikan kepada wajib pajak untuk membantu peningkatan sistem pelayanan yang diberikan hal ini membantu kualitas kantor terkait respons masyarakat terhadap pelayanan cenderung positif, terutama terkait kecepatan proses pembayaran dan transparansi prosedur. Keterbebasan sistem yang mampu diakses seluruh pihak dengan keterbukaan petugas pada pengelolaan dan pertanggung jawaban yang ditunjukkan adalah langkah baik yang perlu dipertahankan bahkan perlu ditingkatkan setiap harus pajak mampu melihat data yg terdapat, kebenaran dan juga kesalahan pembayaran yang mereka lakukan menggunakan menyamakan formulir pembayaran yang orisinil menggunakan data yang terdapat dalam sistem dan bisa melakukan pemugaran jika terjadi kekeliruan dengan adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan organisasi, organisasi tadi akan menerima agama menurut rakyat dan bisa menaikkan taraf agama klien terhadap organisasi. Menurut Oliver (yang dikutip Daryanto, 2014:37) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Menurut Lenvine (yang dikutip Dwiyanto 2006:143), produk pelayanan publik di negara demokrasi harus memenuhi setidaknya tiga kriteria: responsif, bertanggung jawab, dan akuntabilitas. (1) Daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan pengguna layanan disebut responsivitas atau responsivitas. (2) Responsibility atau responsivitas adalah ukuran seberapa jauh proses pemberian layanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan organisasi yang tepat dan telah ditetapkan. (3) *Accountability* atau Akuntabilitas adalah ukuran seberapa baik proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan standar masyarakat yang berkembang. Menurut temuan dan hasil,

penimbunan masalah terus berlanjut karena tidak ada pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk seluruh staf dalam melaksanakan pelayanan. Untuk meningkatkan motivasi pemimpin, semua karyawan harus bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan yang luas. Untuk memberikan layanan yang lebih efisien, efektif, dan berkualitas, juga diperlukan peningkatan fasilitas.

Peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia)

Melihat pentingnya peran sumber daya manusia (SDM) dalam keberhasilan pembangunan, perhatian khusus terhadap kualitas SDM menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Kualitas SDM yang baik akan mampu memberikan kontribusi optimal dalam mencapai tujuan pembangunan. mendefinisikan sumber daya manusia sebagai potensi kekuatan, daya pikir, dan kemampuan berkarya manusia yang tersimpan dalam dirinya. Potensi ini perlu digali, dikembangkan, dan dimanfaatkan sebaik mungkin demi kesejahteraan kehidupan manusia. Pendapat serupa disampaikan oleh Nawawi, yang dikutip oleh Sulistiyani (2003:54), yang menjelaskan bahwa SDM memiliki tiga pengertian utama. Pertama, SDM mengacu pada individu-individu yang bekerja dalam suatu organisasi. Kedua, SDM mencakup potensi manusia sebagai penggerak utama organisasi dalam mempertahankan eksistensinya. Ketiga, SDM adalah aset strategis organisasi yang mencakup potensi fisik dan non-fisik, yang dapat diubah menjadi kekuatan nyata untuk mendukung keberlangsungan dan perkembangan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan sejumlah informan, ditemukan bahwa peningkatan jumlah pegawai menjadi hal yang sangat diperlukan untuk menyeimbangkan pertumbuhan jumlah wajib pajak yang terus meningkat. Selain itu, perhatian dari pimpinan terhadap motivasi kerja pegawai juga sangat dibutuhkan. Langkah-langkah perbaikan seperti promosi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan dan kompetensinya perlu dilakukan. Kebijakan pemberian level jabatan dan gaji yang sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai dianggap sebagai strategi yang tepat untuk mendorong semangat kerja dan meningkatkan kinerja mereka. Motivasi dan perhatian dari pimpinan memainkan peran penting dalam memastikan para pegawai dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, efektif, dan efisien. Kinerja individu pegawai menjadi salah satu indikator utama keberhasilan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebagai contoh, kinerja pegawai di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu telah menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun belum mencapai potensi maksimal. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya perhatian dan motivasi dari pihak pimpinan, yang mengakibatkan rendahnya semangat kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas

mereka. Oleh karena itu, dukungan pimpinan yang lebih intensif sangat diperlukan agar pegawai dapat bekerja secara optimal, sehingga keberhasilan organisasi dapat tercapai secara menyeluruh.

SIMPULAN

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan pelayanan publik di UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu memiliki peran strategis dalam mendukung optimalisasi pendapatan daerah. Pelayanan yang efektif dan efisien didukung oleh teknologi informasi serta tata kelola SDM yang baik. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, seperti kurangnya jumlah pegawai untuk menyeimbangkan pertumbuhan wajib pajak, kurangnya perhatian pimpinan terhadap motivasi kerja, serta perlunya peningkatan fasilitas dan sistem evaluasi kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian khusus terhadap kualitas SDM dan pemberian motivasi dari pimpinan adalah kunci untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Putri Abrial, S. S. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNRI*, 4-5.
- Ambar Teguh Sulistiyani, R. (2003). *Manajemen sumber daya manusia: konsep, teori dan pengembangan dalam konteks organisasi publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyobudi, D. d. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. BSD, Yogyakarta, Cengkareng: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2006, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Supriyanto, Budi, 2009, Manajemen Pemerintahan, (Plus Dua Belas Langkah Strategis), CV. Media Brilian, Tangerang
- Mulyadi, Deddy. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mukarom Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia
- Pandiangan, Liberti. 2014. Administrasi Perpajakan. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP