



Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Roda Dua di Samsat Medan Utara

The Performance Analysis of Employees In The Tax Administration Service Two Wheels on Samsat Northern Medan

Muhammad Taufiq, Adam, & Evi Yunita Kurniaty

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara dan untuk mengetahui apa faktor penghambat/kendala kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis Teori Kinerja Menurut Agus Dwiyanto (2006) yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara sudah berjalan dengan baik namun masih ada berbagai permasalahan dan hambatan yang dihadapi. Faktor penghambat atau kendala yang dihadapi yaitu pelayanan terhadap masyarakat masih belum maksimal, Kedisiplinan pegawai masih kurang, sumber daya manusia masih rendah, Jaringan internet. Adapun saran penulis dalam penelitian ini adalah agar pegawai samsat medan utara melakukan pelayanan secara maksimal tanpa membedakan masyarakat yang mengurus pajak dan untuk jam pelayanan lebih dipercepat.

Kata kunci: Analisis; Kinerja; Pegawai

Abstract

The purpose of study was to determine employee performance in improving the quality of two-wheeled motor vehicle tax administration services at the North Medan Samsat office and to determine the inhibiting factor/constraints on employee performance in improving the quality of two-wheeled motor vehicle tax administration services at the north medan samsat office. This study uses a qualitative descriptive method using analysis of performance theory according to Agus Dwiyanto (2006) namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability. The results of this study can be concluded that the performance of employees in improving the quality of tax administration services specifically for two-wheeled motor vehicles at the north medan samsat office has not gone well due to various problems and obstacles faced. Inhibiting factors or obstacles faced are service to the community is still not optimal, employee discipline is still lacking, human resources are still low, internet network. The suggestion in this study is that the North Medan Samsat employees carry out health services to the maximum without discriminating between people who take care of taxes and speed up service hours.

Key Word: Analysis; Performance; Employee

How to Cite: Muhammad Taufiq, Adam & Evi Yunita Kurniaty. Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Roda Dua di Samsat Medan Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 1(2) 2022: 114-120,



PENDAHULUAN

Kinerja pegawai adalah indikator utama dalam menilai sejauh mana seorang individu telah berhasil dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam lingkungan kerja. Hal ini mencerminkan pencapaian yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan peran dan tanggungjawab yang telah diberikan. Kinerja yang baik adalah hasil dari komitmen, kemampuan, dan dedikasi seorang pegawai dalam mencapai tujuan organisasi (Anastacia et al., 2021; Latief, Medagri, et al., 2019; Mora et al., 2020).

Dalam menghadapi tantangan sumber daya manusia yang semakin kompleks dan dinamis, teknologi memainkan peran yang sangat penting. Perkembangan teknologi yang pesat saat ini memberikan kemungkinan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Teknologi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi juga menjadi katalisator dalam menciptakan solusi yang lebih baik untuk berbagai masalah dan tuntutan di lingkungan kerja. Oleh karena itu, penggunaan teknologi yang tepat sangat penting dalam mendukung kinerja pegawai dan organisasi secara keseluruhan (Haris Abdul, 2016; Sembiring et al., 2018; Sihombing & Sihombing, 2014; Siregar et al., 2016; Sosial et al., 2011).

Pegawai, sebagai elemen penting dalam struktur pemerintah dan perusahaan, memiliki peran yang sangat signifikan dalam menjalankan fungsi-fungsi kunci organisasi. Mereka adalah motor penggerak yang menjalankan tugas-tugas pemerintah atau tugas-tugas perusahaan untuk mencapai tujuan dan memberikan layanan kepada masyarakat. Kemampuan, keahlian, dan kompetensi pegawai adalah aset berharga yang memungkinkan organisasi untuk berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, pengembangan dan pelatihan pegawai menjadi penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan tanggungjawabnya dengan efektif (Arifin et al., 2022; Deliana, 2020; Latief, Rosalina, et al., 2019).

Dengan kata lain, kinerja pegawai adalah unsur utama dalam mencapai tujuan organisasi, dan penggunaan teknologi yang cerdas dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan menjadi kunci untuk bersaing dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja yang dinamis. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan, serta mendukung perkembangan teknologi yang sesuai, dapat menjadi kekuatan utama dalam menciptakan perubahan positif dan pencapaian yang sukses dalam organisasi (Pandapotan & Andayani, 2019; Sianipar, 2019; Syafrizaldi & Pratiwi, 2020).

Salah satu faktor untuk mengubah prestasi dan kemajuan suatu organisasi sangat dibutuhkan kinerja pegawai. Semakin meningkatnya kinerja pegawai tentu suatu organisasi lebih mudah untuk mendapatkan target yang mau dicapai. Namun apabila kinerja pegawainya rendah atau tidak baik tentu hal yang ingin dicapai akan susah didapatkan tidak berjalan sesuai yang telah direncanakan. Salah satu tugas pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka dari itu pemerintah perlu terus-menerus melakukan melakukan pelayanan yang maksimal. Apabila pajak daerah semakin banyak maka akan semakin banyak juga program dan kebijakan terbentuk dan terlaksana sesuai target. Pajak kendaraan bermotor merupakan sumbangan yang cukup besar karena pembelian kendaraan khususnya roda dua selalu mengalami peningkatan. Dalam hal ini peningkatan jumlah kendaraan bermotor masih belum seimbang dengan pangkatan jumlah pajak kendaraan yang diterima oleh pihak pemerintah daerah (Hana et al., 2019; Simbolon et al., 2019; Yolanda et al., 2020).

Melalui kamtor SAMSAT pemerintah terus berupaya agar kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua berjalan dengan baik. Agar pembayaran pajak masyarakat Kota Medan berjalan secara maksimal maka salah satu tempat instansi yang pemerintah tugaskan adalah SAMSAT Medan Utara. Kantor Samsat Medan utara adalah kantor untuk tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana kantor pemerintahan ini ditugaskan untuk membantu pemerintah Kota Medan untuk memberikan pelayanan di bidang pembayaran pajak yang berada dibawah kordinasi pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah kantor samsat medan utara sudah berjalan dengan semestinya namun kenyataanya masih sering terdapat kasus penerapan pelayanan masih menuai kritikan dan masih banyak terdapat keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi pertama yang dilakukan penulis yaitu dengan mewawancarai salah seorang masyarakat (Ibu Lusaiana Harahap) yang selalu rutin membayara pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya menyatakan bahwa Ibu Lusiana kurang memuaskan pelayanan yang

diberikan oleh pegawai Samsat Medan Utara karena di beberapa unit masih sering terjadi pelayanan yang panjang. Penggunaan kendaraan bermotor sekarang ini tidak hanya sebagai sarana transportasi tetapi juga menjadi suatu kebutuhan sehari-hari. Salah satunya adalah aplikasi online yang banyak digunakan dikalangan masyarakat yaitu ojek online sebagai sarana transportasi dan menjadi pekerjaan pemberi layanan antar jemput sehingga dapat dikatakan adanya kemungkinan peningkatan daya beli dan penggunaan kendaraan bermotor oleh masyarakat semakin meningkat sehingga pengunjung pengurusan pajak ke Kantor Samsat Medan Utara semakin banyak.

Adapun masalah yang sering dirasakan oleh masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB) khususnya roda dua yaitu kedisiplinan pegawai masih kurang, sumber daya manusia, jaringan internet. Berdasarkan permasalahan diatas maka diperlukan kajian melalui penelitian. Oleh karena itu penulis membuat penelitian dengan judul : “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Medan Utara (Studi Pajak Kendaraan Roda Dua)”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif tidak berupa angka-angka seperti halnya seperti penelitian kuantitatif. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku secara sistematis (Moleong, 2016). Instrumen yang digunakan berbentuk observasi, wawancara dan komunikasi. Untuk memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi maka fokus penelitian mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Medan Utara) akan berfokus kepada teori Kinerja Menurut (Dwiyanto, 2021) ada beberapa indikator yaitu: Produktifitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Penelitian menggunakan analisis data model data modek siklus yang dikembangkan oleh (Miles, M., Huberman, 2014) dalam buku metode penelitian kualitatif. Ada beberapa langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah Reduksi data, Penyajian data dan Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Medan Utara)

Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor dapat diketahui melalui teori Kinerja Menurut (Dwiyanto, 2021) antara lain:

1. Faktor Produktivitas

Faktor produktivitas sangat berpengaruh pada tingkat kemampuan kinerja pegawai sehingga menghasilkan kualitas pelayanan pegawai dan memprioritaskan pekerjaan dalam melayani masyarakat. Maka dalam hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara. Peneliti melakukan wawancara kepada Kepala SAMSAT Medan Utara Bapak Indra Utama, SH, MH. Mengatakan bahwa:

“Sejauh ini kinerja pegawai UPT Samsat Medan Utara yang berkaitan dengan produktivitas tentang pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara sudah berjalan dengan baik, dan saya sebagai pemimpin selalu memberikan evaluasi kepada pegawai, para pegawai untuk melakukan pelayanan standard sesuai SOP yang ada di kantor ini. Para pegawai memprioritaskan pekerjaan kantor dari pada pekerjaan lainnya dan saya selaku pimpinan selalu memberikan motivasi dan arahan kepada seluruh Pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab. Dari hasil wawancara penulis terkait dengan produktivitas atau kualitas pelayanan tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara sudah baik berdasarkan jawaban yang dilontarkan oleh informan baik dari pegawai Samsat Medan Utara dan juga jawaban masyarakat wajib pajak setiap tahunnya.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan sangat penting dalam kinerja pegawai Aparatur Negara Sipil karena kualitas layanan adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam mencapai suatu kinerja (Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi layanan, Kesopanan/keramahan dan Tanggungjawab. Untuk mendapatkan informasi tentang kualitas layanan penulis melakukan wawancara kepada Kepala SAMSAT Medan Utara Bapak Indra Utama, SH, MH. Mengatakan bahwa “Menegenai kualitas

layanan untuk mencapai sebuah prestasi sudah pasti kami terapkan dan sudah dijalankan para pegawai di kantor ini salah satunya dengan melayani masyarakat dengan tulus, penuh keramahan dan penuh tanggung jawab. Semua pegawai bekerja sesuai standar yang ada di kantor ini sesuai bidangnya masing-masing. Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada Bapak Kepala Unit PKB (Pajak kendaraan Bermotor) yaitu Bapak Wandu, SAP tentang kinerja pegawai dalam melakukan kualitas layanan beliau mengemukakan bahwa "Tingkat kualitas layanan sejauh ini sudah sangat baik diterapkan di kantor samsat medan utara ini, para pegawai melayani masyarakat dengan cepat, tanggap dan penuh tanggung jawab baik itu ramah tamah dan ketepatan waktu dalam layanan pengurusan pajak kepada masyarakat sudah sangat efektif tanpa memakan waktu yang cukup lama dan tentunya sesuai dengan standar SOP yang ada di kantor ini. Dari hasil wawancara tersebut di atas terkait dengan kualitas layanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara sudah baik. karena untuk pembayaran pajak tidak perlu menunggu antrian panjang lagi.

3. Responsivitas

Di dalam sebuah kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara sangat perlu Responsivitas kinerja. Responsivitas adalah kepekaan, tanggap dan kemampuan seseorang dalam menyelenggarakan pelayanan. Untuk memudahkan penulis mendapatkan informasi tentang responsivitas penulis kemudian melakukan wawancara kepada kepala SAMSAT Medan Utara Bapak Indra Utama SH, MH. Beliau mengatakan bahwa "Sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara harus memiliki kemampuan dalam merespon masyarakat baik itu kecepatan melayani dan juga kemampuan menanggapi keluhan masyarakat. Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada Bapak Kepala KUPT tentang kinerja pegawai dalam melakukan responsivitas beliau mengemukakan bahwa "Mengenai Responsivitas atau Kecepatan pelayanan, Kecermatan melayani dan Ketepatan dalam melayani tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua sudah sangat baik kami menjalankan tugas dan wewenang kami dalam melayani masyarakat sesuai standar pekerja yang ada di kantor ini" Selanjutnya penulis kembali mencari informan tambahan yaitu Bapak Chandra yang merupakan wajib pajak yang rutin setiap tahunnya beliau mengatakan bahwa "Menurut saya responsivitas kecepatan pelayanan pegawai di Samsat Medan utara sangat bagus terutama untuk pembayaran pajak tidak begitu lama menunggu prosesnya hanya sebentar saja kita disuruh menunggu di kursi tunggu yang disediakan oleh mereka". Dari hasil wawancara tersebut di atas terkait dengan responvitas sudah berjalan dengan baik. Pegawai samsat medan utara sudah sangat respon dan tanggap terhadap masyarakat yang ingin mengurus pajak, mereka mengarahkan apabila masyarakatnya kebingungan bagaimana jalur untuk pembayaran pajak.

4. Responsibilitas

Responsibilitas sangat penting di dunia Kinerja Aparatur Sipil Negara karena responsibilitas adalah kewajiban atau moral untuk menyelesaikan tugas dan wewenang yang diberikan atasan kepada bawahannya. Maka dalam hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dalam bidang pelayanan administrasi pajak kendaraan khusus roda dua di Samsat Medan Utara. Untuk itu penulis melakukan wawancara kepada kepala SAMSAT Medan Utara Bapak Indra Utama SH, MH. Beliau mengatakan bahwa "Dalam meningkatkan pelayanan administrasi pajak yang mengarah kepada responsibilitas sudah sangat baik dimana para pegawai sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pegawai aparatur sipil negara, para pegawai sudah melakukan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Samsat Medan Utara ini". Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada Bapak Kepala Unit PKB (Pajak kendaraan Bermotor) yaitu Bapak Wandu, SAP tentang kinerja pegawai dalam responsibilitas, beliau mengemukakan bahwa "Menurut saya sejauh ini untuk melayani masyarakat para pegawai di kantor Samsat Medan Utara ini sudah berperilaku baik dan penuh tanggungjawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan. Dari hasil wawancara tersebut di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa responsibilitas para pegawai Samsat Medan Utara sudah berjalan dengan baik. Para pegawai sangat merespon perintah pimpinan untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan bersikap sopan menjalankan tugas serta tanggungjawab sesuai peraturan yang diberikan oleh pimpinan. Dalam melakukan pelayanan para pegawai melayani masyarakat dengan sopan dan ramah.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas sangat penting dalam kinerja Aparatur Sipil Negara karena akuntabilitas adalah suatu konsep kewajiban dan bertanggung jawab kepada pimpinan atas kinerja yang telah di laksanakan. Maka dalam hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis di bidang kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor di Samsat Medan Utara khusus roda dua. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara kepada Kepala SAMSAT Medan Utara Bapak Indra Utama, SH, MH. Mengatakan bahwa :“Mengenai akuntabilitas untuk mencapai sebuah prestasi sudah pasti kami terapkan dan sudah dijalankan pera pegawai di kantor ini salah satunya dengan melayani masyarakat dengan tulus, penuh keramah tamahan, tanggung jawab dan melayani masyarakat secara cepat dan tepat itulah sekarang yang kami terapkan. Semua pegawai bekerja sesuai standar yang ada di kantor ini sesuai bidangnya masing-masing. Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Kepala Unit PKB (Pajak kendaraan Bermotor) yaitu Bapak Wandu, SAP tentang kinerja pegawai dalam melalukan kualitas layanan beliau mengemukakan bahwa“Yang berhubungan dengan akuntabilitas sejauh ini sudah sangat baik diterapkan di kantor Samsat Medan Utara ini, para pegawai melayani masyarakat dengan cepat, tanggap dan penuh tanggung jawab baik itu ramah tamah dan ketepatan waktu dalam layanan pengurusan pajak kepada masyarakat sudah sangat efektif tanpa memakan waktu yang cukup lama dan tentunya sesuai dengan standar SOP yang ada di kantor ini ”. Dari hasil wawancara diatas tentang akuntabilitas penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor sudah banyak peningkatan para pegawai telah melayani masyarakat secara cepat dan tepat. Pelayanan pegawai sekarang sudah baik tidak perlu mengantri panjang lagi. Para pegawai sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan mengikuti atauran pimpinan melalui prosedur oprasi standar (SOP) yang telah diberikan untuk dapat melayani masyarakat dengan baik.

Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Khusus Roda Dua Di Kantor Samsat Medan Utara

Faktor penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah

1. Pelayanan terhadap masyarakat masih belum maksimal

Bila pelayanan dilaksanakan seenaknya tentu susah untuk menciptakan yang namanya good government. Sama halnya dengan informasi yang didapatkan penulis dari informan yaitu Ibu Lusiana Harahap yang merupakan wajib pajak setiap tahunnya tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara beliau mengatakan bahwa “Untuk pelayanan di samsat medan utara menurut yang saya alami sudah baik tapi belum maksimal dimana pada saat saya mengurus pajak kendaraan bermotor pegawainya lebih mengutamakan atau mendahulukan kawannya dari pada pengunjung pertama yang datang mengurus pajak. Selanjutnya penulis kembali melakukan wawancara kepada informan tambahan yaitu Bapak Kardono yang merupakan wajib pajak yang rutin membayar pajak setiap tahunnya, beliau mengatakan bahwa“Menurut saya pelayanan pegawai Samsat Medan Utara belum maksimal karena beberapa kali saya membayar pajak motor, saya datang pada jam 8 pagi sudah banyak masyarakat yang mengantri padahal pegawai samsatnya belum ada saya lihat di piket untuk melayani pembayaran pajak”. Berdasarkan informasi yang didapatkan penulis dari informan wajib pajak dalam pelayanan pajak di Samsat Medan Utara dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap masyarakat wajib pajak belum berjalan dengan baik karena pegawai masih mengutamakan orang-orang yang dikenal dan jam pelayanannya terlalu lama beroperasi.

2. Kedisiplinan pegawai masih kurang

Disiplin yang paling baik adalah diri sendiri. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara penulis melakukan wawancara kepada Kepala SAMSAT Medan Utara Bapak Indra Utama, SH, MH. Mengatakan bahwa : “Untuk kedisiplinan pegawai di Kantor Samsat Medan Utara masih belum terlaksana seratus persen. Saya sebagai kepala samsat medan utara selalu memberi evaluasi agar kedisiplinan selalu ditingkatkan”. Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada informan tentang apa saja penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara kepada bapak Kepala Unit PKB (Pajak kendaraan Bermotor) yaitu Bapak Wandu, SAP beliau mengatakan bahwa“Menurut saya kedisiplinan pegawai masih kurang terlebih tentang waktu masuk kantor, karena terkadang pimpinan lebih awal datangnya dari pada pegawai, pimpinan selalu melakukan evaluasi tentang kedisiplinan waktu dan sudah memberikan sanksi kepada pegawai apabila tidak melakukan

peraturan atau SOP yang berlaku". Seorang pemimpin yang baik dapat berbuat banyak untuk menciptakan iklim kerja yang memungkinkan dalam menegakkan disiplin sebagai proses dan kebijakan-kebijakan sebagai pelindung bagi keberhasilan pekerjaan dan kesejahteraan pribadi mereka. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada informan kunci dan informan utama dapat disimpulkan bahwa pegawai Samsat Medan Utara masih kurang dalam kedisiplinan terutama dalam hal waktu karena masih sering terjadi dimana pemimpin lebih awal datang ke kantor dari pada pegawai.

3. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sama halnya dengan wawancara penulis kepada Kepala KUPT SAMSAT Medan Utara Bapak Indra Utama, SH, MH. Beliau mengatakan bahwa :“Yang berhubungan dengan sumber daya manusia pegawai samsat medan utara ini masih kurang karena pegawai yang ada di Samsat Medan Utara ini masih ada beberapa yang masih tamatan SMA sederajat, namun untuk menambah ilmu dan menaikkan pangkat banyak dari mereka melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi”. (Wawancara pada hari senin, 10 Januari 2022).Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada informan tentang apa saja penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara kepada bapak Kepala Unit PKB (Pajak kendaraan Bermotor) yaitu Bapak Wandu, SAP beliau mengatakan bahwa“ Untuk sumber daya manusia pegawai samsat medan utara menurut saya sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan dan dibenahi terlebih dijamin sekarang ini pelayanan terhadap masyarakat semua sudah serba online. Berdasarkan informasi yang didapatkan penulis dari informan kunci sumber daya manusia pegawai samsat medan utara masih kurang karena banyak pegawainya yang hanya tamatan SMA sederajat, namun banyak pegawainya sekarang ini yang masih melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi agar memiliki pengetahuan yang lebih mantap terlebih tentang pelayanan administrasi pajak.

4. Jaringan internet

Jaringan internet dikenal secara umum adalah untuk berkomunikasi dan mengurus berbagai hal dan bisa menghemat waktu serta mempermudah proses pelaksanaan sistem akademik. Dijamin sekarang hampir semua kantor-kantor membutuhkan jaringan internet dimana tanpa adanya jaringan internet akan sulit untuk melakukan proses pelayanan akademik. Dalam melayani administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara sangat semakin mendukung apabila jaringan internet beroperasi dengan baik. Namun berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Bapak Kepala Unit PKB (Pajak kendaraan Bermotor) yaitu Bapak Wandu, SAP tentang masalah jaringan internet mengemukakan bahwa“Jaringan yang lelet merupakan masalah utama dalam pelayanan pajak kendaraan roda dua di kantor Samsat Medan Utara ini, karena sekarang untuk perpanjangan pajak kendaraan bermotor sudah dapat dilakukan melalui online. Dengan proses online pengurusan pajak lebih cepat tanpa memakan waktu yang cukup lama namun karena jaringan sering lelet proses pembayaran pajak yang dilakukan masyarakat menjadi lama”. Berdasarkan informasi yang didapatkan penulis dari informan utama jaringan internet merupakan masalah utama dalam proses pelayanan pajak. Jaringan internet sangat berguna untuk mempercepat proses pelayanan. Di kantor samsat medan utara sekarang ini sudah menggunakan computer yang tentunya tersambung jaringan internet. Dalam mengurus pajak terkadang lama prosesnya dan antrian panjang karena jaringan internet sering bermasalah sehingga memperlambat proses pelayanan Di kantor samsat medan utara.

SIMPULAN

Bahwa Kinerja pegawai di Kantor Samsat Medan Utara berdasarkan produktivitas atau kualitas pegawai dalam melayani sudah baik, pegawai sudah memprioritaskan pekerjaan dengan menjalankan pekerjaannya berdasarkan SOP yang berlaku yang diberikan kepala pimpinan samsat medan utara dan sudah melayani masyarakat secara baik. Pelayanan yang diberikan pegawai samsat medan utara sudah jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan jawaban yang di berikan oleh imforman karena telah didukung sarana dan prsarana yang memadai. Para pegawai telah mengarahkan apabila masyarakatnya kebingungan bagaimana jalur untuk pembayaran pajak dan masyarakat tidak perlu mengantri panjang untuk menunggu pembayaran pajak tersebut. Faktor penghambat atau kendala yang dihadapi dalam

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara: Pelayanan terhadap masyarakat masih belum maksimal; Kedisiplinan pegawai masih kurang; Sumber daya manusia masih rendah; Jaringan internet

DAFTAR PUSTAKA

- Anastacia, D., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2021). Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Berbasis Kebutuhan The Role of Motivation in Improving Employee Performance Based on Requirements. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(September), 176–184. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i2.748>
- Arifin, M. Z., Sihombing, M., & Kusmanto, H. (2022). Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2379–2390. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1080>
- Deliana, M. (2020). Budaya Organisasi Salah Satu Faktor Penentu Kinerja Karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 518–523. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.355>
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Hana, S. K., Batubara, B. M., Angelia, N., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., Dan, S., & Politik, I. (2019). Evaluasi Anggaran Biaya Produksi pada PT . Perkebunan Nusantara III Di Kota Medan Evaluation of Budget on Production Costs PT . Perkebunan Nusantara III In Medan City. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 106–111.
- Haris Abdul, K. H. (2016). *Fungsi Pengawasan Inspektorat Kabupaten Serdang Bedagai*. 6(1), 75–86.
- Latief, A., Medagri, E., & Suharyanto, A. (2019). Influence of Knowledge Management , Skills and Attitudes Toward Employee Performance. *JUPIIS : Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(2), 173–182.
- Latief, A., Rosalina, D., & Apiska, D. (2019). Analisis Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 1(3), 127–131. <https://doi.org/10.34007/jehss.v1i3.34>
- Miles, M., Huberman, & S. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Sage Publication.
- Moleong, L. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mora, Z., Fandayani, I., & Suharyanto, A. (2020). Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Mopoli Raya di Kecamatan Seruway. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 487–492. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.348>
- Pandapotan, S., & Andayani, T. (2019). Peran Front Desk dalam Peningkatan Pelayanan Prima di Unit Program Belajar Jarak Jauh, Universitas Terbuka Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(1), 119–133. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i1.73>
- Sembiring, J., Sihombing, M., & Suriadi, A. (2018). Analisis Perencanaan Pembangunan Lahan Tempat Pembuangan Akhir Sampah. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8(1), 39. <https://doi.org/10.31289/jap.v8i1.1577>
- Sianipar, B. D. (2019). Peran Pemerintah Dalam Mitigasi Kejahatan Pasar Modal. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(1), 104–118. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i1.68>
- Sihombing, E. E., & Sihombing, M. (2014). PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN IKLIM KERJA UNTUK MENCIPTAKAN KINERJA ORGANISASI (STUDI PADA UNIVERSITAS GRAHA NUSANTARA PADANGSIDIMPUAN) Jl . Prof. Sofyan No . 1 Kampus-USU Medan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(2), 146–158.
- Simbolon, S. D., Kadir, A., & Nasution, I. (2019). Implementasi Ujian Nasional Berbasis Komputer di Sekolah Menengah Atas Parulian 1 Medan Implementation of Computer-Based National at Parulian 1 Medan High School. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 106–111.
- Siregar, A. B., Kusmanto, H., & Isnaini. (2016). Evaluasi Kinerja Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Se-Kabupaten Langkat Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 13–19.
- Sosial, D., Tenaga, D. A. N., & Kabupaten, K. (2011). *ANALISIS KOMPETENSI DAN KINERJA APARATUR PADA DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KARO Oleh*. 1(1), 102–111.
- Syafrizaldi, S., & Pratiwi, S. (2020). Hubungan antara Lingkungan Sosial dengan Harga Diri Remaja Panti Asuhan Al Jam'iyatul Washliyah Binjai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(1), 193–199. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i1.254>
- Yolanda, H., Hendra, Y., & Matondang, A. (2020). Strategi Downward Communication Pimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan di PT . Pelabuhan Leader ' s Donward Communication Strategy to Inceas Effectiveness of Employee Performance In PT . Pelabuhan Indonesia I. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1), 106–111.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara