

---

## Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir

Siti Rahmatullisa<sup>1</sup>, Mardiah Astuti<sup>2</sup>, Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

E-mail: [sitirahmaa0100@gmail.com](mailto:sitirahmaa0100@gmail.com)<sup>1</sup>, [mardiahastuti\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:mardiahastuti_uin@radenfatah.ac.id)<sup>2</sup>, [hidayat@radenfatah.ac.id](mailto:hidayat@radenfatah.ac.id)<sup>3</sup>

---

### Article History:

Received: 25 Februari 2024

Revised: 11 Maret 2024

Accepted: 13 Maret 2024

**Keywords:** Pelaksanaan, Kebijakan, Pelayanan, Publik

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan di Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kayuagung dengan memeriksa beberapa aspek kinerja pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas pelayanan, dan analisis dokumen untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan di Kantor BPPD Kayuagung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor BPPD Kayuagung telah berjalan dengan baik dalam hal kedisiplinan petugas, ketaatan terhadap prosedur, standar pelayanan, kecepatan layanan, dan respons terhadap keluhan masyarakat. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, termasuk peningkatan pelatihan petugas, ketersediaan informasi yang lebih baik, dan optimalisasi penggunaan teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Kantor BPPD Kayuagung meningkatkan pelatihan petugas, meningkatkan ketersediaan informasi, memperkuat sistem monitoring dan evaluasi, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Penelitian selanjutnya dapat memperluas lingkup dengan mengeksplorasi aspek-aspek lain dari pelayanan publik dan melibatkan lebih banyak pihak terkait untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Penelitian ini penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir, serta untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan potensi permasalahan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan layanan tersebut. Dengan demikian, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta efektivitas pengelolaan pajak daerah di wilayah tersebut.

## PENDAHULUAN

Negara bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang prima guna memenuhi kebutuhan dasar hak sipil warga negara terhadap barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrative (Ahdhan, 2017). Pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh warga sesuai dengan ketentuan undang-undang. Konsep pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan melalui interaksi langsung dengan pihak lain terus dipertahankan dalam berbagai bidang lembaga dan organisasi.

Dalam konteks ini, kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi menjadi kunci untuk menarik minat konsumen potensial, termasuk bagi lembaga pemerintah yang dituntut untuk menciptakan layanan yang mendorong pertumbuhan ekonomi dengan standar yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan proaktif dari aparatur pelayanan untuk mengikuti perkembangan paradigma global guna memastikan bahwa layanan yang disediakan memiliki daya saing yang tinggi di berbagai bidang aktivitas (Lijan, 2017). Pelayanan publik menjadi landasan utama dalam menjalankan fungsi pemerintahan, dan kualitasnya menjadi penilaian kinerja yang krusial di semua tingkatan. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintah diukur dari seberapa baik pelayanan publik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan menjadi tolok ukur kesuksesan penyelenggaraan pemerintahan, mencerminkan korelasi dan kohesi yang penting antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan publik yang diberikan (Hayat, 2017).

Dalam pengertiannya, konsep pelayanan publik memiliki beragam interpretasi yang disesuaikan oleh para ahli. Inu Kencana mendefinisikan "publik" sebagai sebuah kelompok manusia yang memiliki kesamaan dalam pemikiran, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang sesuai dengan nilai-nilai normatif yang mereka anut (Syafiie, 2006). Sementara menurut Walter Lippmann dalam karyanya tentang Filsafat Publik, istilah "publik" terkait dengan kepentingan umum, yang merupakan pilihan yang diambil oleh banyak orang setelah mereka memahaminya secara jelas, mempertimbangkannya secara rasional, dan bertindak dengan memperhatikan bukan hanya kepentingan pribadi tetapi juga kepentingan orang lain.

Pelayanan publik, sebagai tanggung jawab negara dan prinsip good governance, memiliki tiga peran strategis yang penting. Pertama, pelayanan publik merupakan arena di mana negara, melalui pemerintahnya, berinteraksi secara intensif dengan lembaga-lembaga non-negara serta warganya. Kedua, praktik buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh masyarakat, sehingga perubahan signifikan dalam pelayanan publik akan langsung memberikan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat secara luas. Ketiga, pelayanan publik melibatkan semua aspek governance, termasuk pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar, yang memiliki stake yang tinggi karena kualitas pelayanan publik memengaruhi nasib mereka serta keberhasilan dalam mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik baik di tingkat pusat maupun daerah (Dwiyanto, 2008; Djaelangkara, 2010).

Diperlukan kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik agar Pemerintah dapat menjalankan peran sebagai pelayan yang efektif. Memberikan pelayanan terbaik adalah suatu keharusan dalam praktik pelayanan publik, dan penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang prima sesuai dengan harapan masyarakat. Indikator kinerja pelayanan publik diperlukan sebagai kontrol terhadap kinerja aparatur, dengan unsur-unsur tertentu yang harus dipenuhi untuk memastikan standar pelayanan publik terpenuhi. Indikator kinerja membantu dalam mengevaluasi aspek-aspek yang menjadi penilaian, sedangkan

pengukuran kinerja berkaitan langsung dengan objek penilaian. Dengan demikian, untuk memenuhi standar pelayanan publik, indikator kinerja aparatur harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Perencanaan yang cermat diperlukan untuk mencapai hasil kinerja yang diinginkan, dengan penekanan pada pandangan prospektif daripada retrospektif, menurut Wibowo. Ada tujuh indikator kinerja yang diusulkan, seperti yang disajikan oleh Kersey, Blanchard, dan Johnson, termasuk motivasi, sarana, kompetensi, kesempatan, umpan balik, standar, dan tujuan. Ini menyoroti bahwa indikator kinerja pelayanan berperan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk meningkatkan kinerja pegawai (Wibowo, 2014). Dari segi dimensi, penilaian mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah tidak dapat dihindari dan menjadi penanda kualitas pelayanan, dengan kriteria tersebut ditelaah dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dan rekan, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, termasuk tangibilitas, kehandalan, responsif, jaminan, dan empati (Hardiyansyah, 2018).

Pelayanan publik harus transparan dan diatur dengan mempertimbangkan perspektif pengguna layanan, yang menciptakan hubungan yang erat antara masyarakat pengguna layanan dan petugas layanan. Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik meliputi struktur organisasi, yang merupakan pengaturan bagian-bagian dengan tugas, fungsi, serta tanggung jawab dan wewenang yang saling terkait dalam memberikan layanan publik. Kemampuan aparat yang bertugas dalam melayani kebutuhan pengguna layanan juga sangat penting, karena aparat ini merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu, sistem pelayanan yang terdiri dari serangkaian proses yang saling terhubung membentuk kesatuan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Ihsanuddin, 2014). Prinsip pembagian kerja juga merupakan bagian utama dari manajemen ilmiah, di mana tugas-tugas dibagi menjadi operasi-operasi kecil sehingga setiap pekerja dapat mengkhususkan diri pada jenis pekerjaan tertentu, menerapkan prinsip spesialisasi (Parkinson, 2006).

Dalam sebuah lembaga, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, penting untuk menempatkan individu sesuai dengan keahliannya, khususnya dalam bidang pelayanan. Penempatan pegawai yang memiliki keahlian yang sesuai di bidang pelayanan sangat penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan tugas tersebut. Hal ini juga berlaku dalam konteks pelayanan publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah (BPPD), di mana keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik sangat bergantung pada keahlian dan ketrampilan pegawai yang dilibatkan. Dalam proses pelayanan publik, terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan tersebut, seperti yang disebutkan oleh Moenir, termasuk sistem, prosedur, metode, personil, sarana dan prasarana, serta masyarakat sebagai pelanggan (Saputra, 2014). Ada pula beragam unsur pelayanan yang harus diukur, seperti prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, keramahan, biaya, jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan (Ahmad & Sutrischastini, 2015).

Pada tanggal 23 Mei 2023, dilakukan observasi awal terkait pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah (BPPD) Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir. Hasil observasi menunjukkan beberapa temuan awal yang perlu dicatat: fasilitas kantor terlihat memadai dan terorganisir dengan baik, meskipun beberapa area membutuhkan perhatian lebih terkait perawatan; sistem antrian sudah terorganisir namun terkadang mengalami antrean panjang; petugas pelayanan terlihat ramah namun terdapat keluhan dari pengunjung mengenai kurangnya informasi terkait proses pelayanan pajak daerah; informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan tersedia namun tidak terpampang jelas di area publik kantor; dan proses pelayanan terstruktur

namun beberapa pengunjung mengeluhkan kompleksitas prosedur administratif. Temuan ini menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut terkait efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung, dengan tujuan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan efektivitas layanan secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pelaksanaan layanan publik di kantor BPPD Kayuagung.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kebijakan Publik**

Laswell dan Kaplan (Winarno, 2007) mengartikan Kebijakan Publik sebagai serangkaian peraturan yang memiliki arah tujuan dan nilai-nilai penyelesaian persoalan, sedangkan Pressman dan Widavsky (Winarno, 2007) memandangnya sebagai hipotesis yang menjelaskan akibat-akibat dari pelaksanaan peraturan serta kondisi awal saat pelaksanaan. Nugroho (2014) mengemukakan bahwa kebijakan publik harus dipahami oleh masyarakat untuk mencapai tujuan nasional dan mudah diukur untuk menentukan tingkat keberhasilannya. Holwet dan M. Ramesh (Subarsono, 2012) menjelaskan lima tahap dalam proses kebijakan publik, yaitu agenda setting, pembuatan problem solving, penyusunan kebijakan, implementasi, dan evaluasi. Sementara itu, James E. Anderson (Nurcholis, 2005) mengatakan bahwa kebijakan publik merupakan produk yang dikembangkan oleh lembaga pemerintahan atau pejabat yang berwenang, dengan tiga aspek, yaitu tujuan, tata cara, dan cakupan. Kebijakan publik memiliki sifat positif dan negatif, dimana sifat positifnya berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat dan berdasarkan pada perundang-undangan, sedangkan sifat negatifnya terkait dengan berbagai pertimbangan yang diambil oleh pemerintah atau pejabat berwenang. Ini menunjukkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu, baik melalui tindakan maupun ketidak-tindakan, yang dikenal sebagai proses implementasi.

### **Layanan Publik**

Pelayanan publik merupakan layanan dasar yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan, di mana penilaiannya menjadi indikator kinerja pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat telah diungkapkan oleh Hayat (2017). Pelayanan publik, menurut Mukarom & Laksana (2015), mencakup segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atau pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Lewis dan Gilman, sebagaimana dijelaskan oleh Hayat (2017), mengartikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik, yang dijalankan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, yang dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Mukarom & Laksana (2015), mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Tujuan pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Hayat (2017), mencakup terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas, sistem penyelenggaraan yang layak, pemenuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat. Fungsi utama pemerintah, menurut Hardiansyah (2015), adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan, dan menyelenggarakan pemerintahan, dengan pendekatan yang terintegrasi meliputi aspek sosial budaya, geografis, dan hukum. Indikator pelayanan publik, menurut Sinambela & Sinambela (2017), meliputi reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, pelayanan publik bertujuan untuk

melayani masyarakat atau konsumen dengan memenuhi kebutuhan mereka secara tepat waktu, sementara fungsi pelayanan publik diukur berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang mencakup berbagai aspek.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang diterapkan adalah kualitatif, yang memanfaatkan data deskriptif baik yang tertulis maupun lisan untuk memahami fenomena yang diamati (Moleong, 2017). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif, yang bertujuan untuk mengungkap nilai variabel mandiri tanpa melakukan perbandingan atau kaitannya dengan variabel lain (Sugiyono, 2018). Penelitian ini akan dilakukan di Kantor BPPD Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir selama tahun 2023, dimulai dari bulan September hingga selesai. Sumber data utama berasal dari Kantor BPPD Kayuagung, dengan data yang terfokus pada proses pelayanan publik kepada masyarakat yang diperoleh dari dua informan penelitian, yakni informan kunci dan informan pendukung. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di kantor tersebut (Ferdiansyah, 2015; Tanzeh, 2009). Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan untuk menghasilkan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, dengan memverifikasi kredibilitas data melalui berbagai sumber dan teknik pengumpulan data yang berbeda (Sugiyono, 2018; Moleong, 2017). Triangulasi waktu juga digunakan untuk memastikan validitas data dengan mengumpulkan data dari sumber yang sama namun dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2018). Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan keakuratan dan kepercayaan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan pelayanan di Kantor BPPD Kayuagung telah menunjukkan kinerja yang baik dan efektif dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dari pengamatan langsung dan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, terlihat bahwa proses pelayanan dilakukan dengan sigap dan responsif sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Baik melalui sistem online maupun manual, masyarakat mendapatkan layanan yang cepat dan efisien. Adanya komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat juga menjadi salah satu faktor kunci dalam kesuksesan pelayanan tersebut. Selain itu, adopsi teknologi informasi seperti aplikasi SISMIOP telah membantu mempermudah akses masyarakat dalam melakukan transaksi secara online. Meskipun demikian, upaya perbaikan dan pemeliharaan terus dilakukan untuk mengatasi potensi hambatan, serta peningkatan pelatihan petugas pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan di Kantor BPPD Kayuagung dapat dianggap berhasil dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang berkualitas, terbukti dari beberapa aspek yang dapat diamati sebagai berikut:

#### **Aspek Kedisiplinan Petugas dalam Pelayanan**

Kedisiplinan petugas dalam pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung merupakan aspek yang sangat diperhatikan dan dijaga dengan baik. Melalui pengamatan yang saya lakukan, kedisiplinan tersebut terlihat dari berbagai hal, mulai dari absensi di pagi hari hingga cara berpakaian yang rapi. Setiap hari Senin, petugas selalu melaksanakan upacara atau apel pagi, sementara pada hari Jumat, mereka melaksanakan senam pagi. Semua ini menunjukkan bahwa kedisiplinan menjadi prinsip yang dipegang teguh oleh petugas pelayanan publik di kantor tersebut.

Kedisiplinan petugas ini tidak hanya terbatas pada aspek fisik seperti berpakaian rapi dan hadir tepat waktu, tetapi juga tercermin dalam pelaksanaan tugas mereka. Bapak Riko Abot, SP,M.Si, yang merupakan salah satu pejabat di Kantor BPPD, mengungkapkan bahwa semua petugas pelayanan di kantor tersebut mematuhi aturan dengan baik. Mereka terbiasa menjalankan tugas mereka dengan disiplin, termasuk dalam hal melayani kebutuhan administratif masyarakat, seperti pembuatan surat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Menurut beliau, kedisiplinan ini tercermin dalam penyelesaian tugas tepat waktu dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Gambaran suasana di Kantor BPPD dalam melayani masyarakat juga menunjukkan betapa seriusnya para petugas dalam menjalankan tugas mereka. Dari gambar yang disajikan, terlihat bahwa para petugas sedang fokus bekerja dan melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mereka berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik.

Dengan demikian, kedisiplinan petugas dalam pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung merupakan faktor yang sangat penting dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kedisiplinan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kehadiran tepat waktu hingga penyelesaian tugas dengan baik dan efisien. Dengan menjaga kedisiplinan ini, diharapkan pelayanan publik di kantor tersebut dapat terus meningkat dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

### **Aspek Prosedural dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat**

Dalam menjalankan tugas sebagai petugas pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung, para petugas tersebut sangat memprioritaskan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dengan jelas dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Jika ada warga yang membutuhkan layanan administrasi, langkah pertama adalah menyelesaikan proses di tingkat kelurahan/desa sebelum melanjutkan ke tahap BPPD untuk mendapatkan surat pengantar sesuai dengan kebutuhan mereka sebagai penerima layanan. Dua narasumber dari masyarakat, yang diwawancarai secara acak, mengonfirmasi prosedur ini. Hamdan, salah satu warga yang menerima layanan dari Kantor BPPD, menjelaskan bahwa langkah awalnya adalah mendapatkan surat pengantar dari kelurahan/desa, kemudian datang ke kantor BPPD untuk melengkapi persyaratan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta membawa berkas lengkap agar prosesnya dapat langsung diproses dan pembayaran dapat dilakukan di Bank Sumsel Babel atau kantor Pos. Bella, narasumber lainnya, menyatakan bahwa prosedur serupa berlaku baginya. Dia juga harus mendapatkan surat pengantar dari kelurahan/desa, melengkapi berkas yang diperlukan oleh Kantor BPPD, dan kemudian prosesnya akan dilakukan oleh bagian BPPD. Meskipun ada opsi untuk proses online, Bella memilih untuk datang langsung ke kantor BPPD karena merasa lebih nyaman dan menemui pegawai yang ramah.

Dari hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan umum, pegawai aparatur pelayanan umum, dan warga sipil sebagai penerima layanan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan dalam prosedur pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat. Prosedur ini melibatkan penerima layanan untuk melengkapi berkas mereka sendiri mulai dari tahap kelurahan/desa hingga tahap BPPD, yang mencakup pembuatan surat pengantar untuk pembayaran di Bank Sumsel Babel sesuai kebutuhan penerima layanan itu sendiri. Observasi yang dilakukan oleh peneliti juga mengkonfirmasi bahwa para aparatur pelayanan publik di Kantor BPPD sangat memperhatikan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa para aparatur pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung secara konsisten mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP.

Proses ini melibatkan partisipasi penuh dari penerima layanan dalam melengkapi berkas mereka sendiri dari tahap awal hingga tahap akhir. Hal ini tidak hanya terungkap melalui hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait, tetapi juga diamati secara langsung melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti. Dengan demikian, kesesuaian antara prosedur yang diatur dan pelaksanaannya di lapangan menjadi jelas dan memperkuat validitas temuan dalam penelitian ini.

### **Aspek Standar Pelayanan**

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting dalam setiap interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu elemen kunci dalam menjamin kualitas pelayanan publik adalah adanya standar pelayanan yang jelas yang sesuai dengan prosedur dan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik di Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir, standar pelayanan yang telah ditetapkan menjadi acuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Umum, Bapak Riko Abot, SP., M.Si, dan petugas pelayanan, Ibu Fitri Ningcik, pihak BPPD Kayuagung telah mengindikasikan bahwa mereka berpegang teguh pada SOP yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Bapak Riko Abot, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan juga sangat penting, dan pegawai diberikan arahan serta ditempatkan sesuai dengan bidangnya masing-masing untuk memastikan layanan yang berkualitas.

Melalui observasi dan wawancara, ditemukan bahwa pihak BPPD Kayuagung telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan secara berimbang, dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Petugas pelayanan secara aktif bertanya kepada masyarakat mengenai kebutuhan mereka dan memproses permintaan tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPPD Kayuagung sudah cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Dalam konteks lebih luas, standar pelayanan yang jelas merupakan tolak ukur bagi setiap lembaga pemerintahan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan SOP dan peraturan yang berlaku, pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung telah sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian, pihak BPPD Kayuagung telah memenuhi kewajibannya untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat. Hal ini merupakan bagian dari komitmen pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk mensejahterakan masyarakat dan memastikan keadilan dalam pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan diterapkan secara konsisten, diharapkan pelayanan publik di BPPD Kayuagung dapat terus meningkat dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

### **Aspek Melakukan Pelayanan dengan Cepat**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor BPPD Kayuagung, data yang diperoleh memberikan gambaran yang cukup variatif. Dalam wawancara dengan beberapa warga, terungkap bahwa ada perbedaan pendapat mengenai kecepatan pelayanan. Beberapa responden menyatakan bahwa pelayanan masih terbilang lambat dan memakan waktu yang cukup lama, terutama jika tidak ada antrian yang menunggu. Namun, ada juga yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan bergantung pada tingkat kesibukan kantor, dimana saat ramai pelayanan akan menjadi lebih lambat. Hal ini juga ditegaskan oleh salah satu responden bahwa waktu penyelesaian berkas tidak bisa dipastikan karena bergantung pada berbagai faktor

seperti jenis dokumen yang diperlukan.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa petugas di Kantor BPPD Kayuagung cenderung melakukan tugasnya dengan cepat dan efisien. Mereka mampu menyelesaikan berkas dengan waktu yang singkat dan tepat, sesuai dengan kebutuhan serta keluhan masyarakat meskipun waktu penyelesaian berkas bisa bervariasi tergantung pada kompleksitas dokumen yang diproses. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menetapkan bahwa pelayanan publik harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Namun demikian, meskipun petugas BPPD menunjukkan kinerja yang baik dalam hal kecepatan pelayanan, hasil wawancara dan observasi juga mengindikasikan bahwa masih ada kekurangan terutama dalam aspek ketepatan waktu. Beberapa responden menyatakan bahwa waktu penyelesaian berkas tidak bisa dipastikan, dan ada kecenderungan untuk pelayanan yang terlambat terutama jika kantor sedang ramai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, namun masih diperlukan upaya untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat perbedaan pendapat mengenai kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung, hasil observasi menunjukkan bahwa petugas telah melakukan tugas mereka dengan baik dalam hal kecepatan. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam meningkatkan ketepatan waktu agar pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan memuaskan bagi masyarakat. Dengan demikian, perlu adanya upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

### **Aspek Semua Keluhan Masyarakat Direspon oleh Petugas Pelayanan**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, respon yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap keluhan masyarakat menjadi aspek krusial. Peneliti melakukan wawancara dengan berbagai pihak terkait, seperti kepala pelayanan umum, petugas aparatur pelayanan, dan masyarakat penerima layanan, untuk mendapatkan gambaran tentang bagaimana respon terhadap keluhan masyarakat di Kantor BPPD Kayuagung. Menurut Bapak Riko Abot, SP, M.Si selaku kepala pelayanan, pihak BPPD telah menyediakan kotak saran dan nomor WhatsApp untuk menerima keluhan serta masukan dari masyarakat. Dengan demikian, pihaknya dapat mengetahui keinginan masyarakat dan mengontrol staf yang bertugas di lapangan. Respon yang cepat dan efektif terhadap keluhan menjadi prioritas utama, karena membantu mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Petugas aparatur pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Fitri Ningcik, memberikan penekanan pada pentingnya memahami kebutuhan masyarakat terlebih dahulu sebelum memproses layanan yang diberikan. Dalam menjalankan tugasnya, petugas tersebut berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan institusi pemerintah untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka merasa bahwa respon petugas pelayanan sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa kekurangan dalam sikap ramah petugas. Namun, secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan terkesan positif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks biaya, pihak BPPD Kayuagung tidak memungut biaya apapun untuk pelayanan yang diberikan. Kepala pelayanan umum, petugas aparatur, maupun masyarakat penerima layanan telah mengkonfirmasi hal ini melalui wawancara. Hal ini sejalan dengan hasil



observasi yang menunjukkan bahwa pihak BPPD telah memperhatikan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan aspek biaya. Observasi juga menemukan bahwa pihak BPPD telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas penunjang lainnya, untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat saat menerima layanan.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik, penggunaan alat bantu menjadi penting untuk mendukung efektivitas dan efisiensi proses layanan. Para petugas di Kantor BPPD Kayuagung terampil dalam menggunakan berbagai alat bantu yang telah disediakan, seperti komputer, printer, dan mesin fotokopi. Keahlian mereka dalam menggunakan alat bantu tersebut terlihat dari responsifnya mereka dalam menangani berbagai keluhan dan kebutuhan masyarakat. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa kantor BPPD Kayuagung memberikan kemudahan dan pelayanan yang baik kepada masyarakat penerima layanan, serta memastikan ketersediaan alat bantu yang diperlukan untuk mendukung efisiensi dan efektivitas proses layanan publik.

### **Keahlian Petugas Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan**

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan di Kantor BPPD Kayuagung, peneliti menemukan bahwa petugas pelayanan publik di kantor tersebut sudah terampil dan mahir dalam menggunakan alat bantu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Mereka memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai berbagai alat bantu yang digunakan dalam melaksanakan tugas mereka dengan efektif dan efisien. Keahlian mereka dalam menggunakan alat bantu ini merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam kurun waktu yang berbeda untuk mendapatkan data yang akurat mengenai kecepatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat. Ditemukan bahwa secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPPD Kayuagung sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa oknum petugas yang masih belum mencapai tingkat profesionalisme yang diharapkan dalam menangani keluhan dan permintaan masyarakat.

Selain itu, melalui observasi yang dilakukan, peneliti juga dapat mengamati langsung proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas BPPD Kayuagung. Meskipun secara umum petugas tersebut terampil dalam menggunakan alat bantu dan sistem yang ada, namun terdapat beberapa kekurangan yang masih perlu diperhatikan. Misalnya, ada beberapa petugas yang terlihat kurang tanggap dalam menanggapi keluhan atau permintaan masyarakat, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks ini, penting bagi Kantor BPPD Kayuagung untuk terus meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi petugasnya, terutama dalam hal respons terhadap keluhan dan permintaan masyarakat. Pelatihan ini dapat mencakup penggunaan alat bantu, keterampilan komunikasi, serta penanganan konflik dan situasi yang mungkin terjadi selama proses pelayanan. Selain itu, monitoring dan evaluasi secara berkala juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa setiap petugas mematuhi standar profesionalisme yang ditetapkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan publik menjadi sangat penting guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mencapai standar yang diharapkan dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara optimal.

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan di Kantor BPPD Kayuagung telah menunjukkan kinerja yang baik dan efektif dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dari pengamatan langsung dan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, terlihat bahwa proses pelayanan dilakukan dengan sigap dan responsif sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Baik melalui sistem online maupun manual, masyarakat mendapatkan layanan yang cepat dan efisien. Adanya komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat juga menjadi salah satu faktor kunci dalam kesuksesan pelayanan tersebut. Selain itu, adopsi teknologi informasi seperti aplikasi SISMIOP telah membantu mempermudah akses masyarakat dalam melakukan transaksi online. Meskipun demikian, upaya perbaikan dan pemeliharaan terus dilakukan untuk mengatasi potensi hambatan, serta peningkatan pelatihan petugas pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dalam konteks spesifik, penelitian ini menyoroti beberapa aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor BPPD Kayuagung. Pertama adalah kedisiplinan petugas dalam pelayanan publik, yang mencakup aspek fisik dan administratif, serta kepatuhan mereka terhadap prosedur yang ditetapkan. Kedua adalah prosedur pelayanan yang telah diatur dengan jelas, mulai dari tahap kelurahan/desa hingga tahap BPPD, yang melibatkan partisipasi penuh dari penerima layanan dalam melengkapi berkas mereka sendiri. Ketiga adalah standar pelayanan yang diterapkan secara konsisten, yang menjadi tolak ukur bagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terakhir, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini dan terus melakukan evaluasi serta perbaikan, diharapkan pelaksanaan pelayanan di Kantor BPPD Kayuagung dapat terus meningkat dan memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh masyarakat.

Untuk Kantor BPPD Kayuagung, beberapa saran yang dapat diusulkan meliputi peningkatan pelatihan petugas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, kedisiplinan, dan penguasaan teknologi informasi guna memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan secara online maupun offline agar masyarakat dapat memahami proses pelayanan dengan lebih baik dan mengurangi kebingungan dalam mengurus dokumen. Diperlukan juga peningkatan sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja petugas dan proses pelayanan agar dapat mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Selanjutnya, optimalisasi penggunaan teknologi informasi seperti aplikasi SISMIOP perlu ditingkatkan untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan transaksi online serta memastikan sistem teknologi yang digunakan berfungsi dengan baik dan terus diperbarui.

Untuk peneliti selanjutnya, beberapa saran yang dapat diusulkan adalah memperluas lingkup penelitian dengan meneliti aspek-aspek lain dari pelayanan publik di Kantor BPPD Kayuagung, seperti kepuasan pengguna, efektivitas kebijakan, atau dampak sosial ekonomi dari pelayanan yang diberikan. Studi banding dengan kantor pelayanan publik lainnya juga dapat dilakukan untuk memperoleh wawasan tambahan dan ide-ide inovatif yang dapat meningkatkan kualitas layanan di Kantor BPPD Kayuagung. Selanjutnya, melibatkan berbagai pihak terkait seperti masyarakat, pemerintah daerah, dan organisasi non-pemerintah dalam proses penelitian akan memberikan sudut pandang yang lebih komprehensif tentang kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Terakhir, disarankan untuk menggali lebih dalam aspek kualitatif dalam penelitian, seperti persepsi dan pengalaman individu terhadap pelayanan publik, melalui wawancara mendalam atau studi kasus untuk memahami dinamika dan tantangan yang dihadapi dalam penyediaan layanan publik.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima kasih dan pengakuan kami sampaikan kepada semua pihak yang telah turut serta dalam mensukseskan penelitian ini. Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi berharga dalam wawancara dan observasi. Penghargaan juga kami tujukan kepada Kantor BPPD Kayuagung atas kerjasama, kesediaan, serta akses yang diberikan selama proses penelitian. Tak lupa, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh tim peneliti yang telah bekerja keras dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menyusun data menjadi laporan yang komprehensif. Dukungan dari keluarga, teman, dan rekan-rekan juga sangat berarti bagi kami. Terima kasih atas semua kontribusi dan dukungan yang telah diberikan, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

## DAFTAR REFERENSI

- Ahdhan, R. D. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 2(2), 2185-2199.
- Ahmad, L. F., & Sutrischastini, A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 2(1), 35-50.
- Djaelangkara, R. (2010). Tinjauan Kritis Konsep Dan Implementasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Academica*, 2(1), 273-288.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Ferdiansyah. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bogor: Herya Media.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mukarom, Z., & Laksana, H. M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nurcholis, H. (2005). *Praktek Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo.
- Parkinson, C. N. (2006). *Manajemen Untuk Semua Orang*, Terj. Mulyana. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Sinambela, S., Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2012). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Surakarta: Rajawali Press.
- Winarno, B. (2007). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.