

KEPUASAN KERJA PEGAWAI SEKSI PENDATAAN DAN PENETAPAN PAJAK DALAM PELAYANAN PUBLIK

Ni Putu Ari Candani¹, I Gede Jaya Satria Wibawa², I Gede Bayu Wijaya³

Sita Travel Solution

Email : ptrcandani@gmail.com

Abstract

Keywords:

Employee
Satisfaction, Public
Service.

This study aims to analyze employee job satisfaction in public service, and to analyze the implications of employee job satisfaction on public service in the Mataram City SAMSAT Office. The theory used in this research is satisfaction theory and motivation theory. The method used in this study is qualitative which is described in detail through observation and interviews with informants. This study uses two (2) types of data sources, namely primary data sources and secondary data sources. The data was obtained by means of interviews, observation, documentation, and methods of literature. The results of the study show that employee job satisfaction has not been fully fulfilled or is not satisfied, there are still some that have not been fulfilled, in employee job satisfaction there are 5 (five) indicators, namely; working conditions, wages, security, quality of supervision, and relationships with others. And employee job satisfaction has implications for public services in the Mataram City SAMSAT Office. This shows that the better the employee's job satisfaction, the better the employee's performance and vice versa, the less employee job satisfaction, the less employee performance job.

Abstrak

Kata kunci:

Kepuasan
pegawai,
Pelayanan Publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kerja pegawai dalam pelayanan publik, dan untuk menganalisis implikasi antara kepuasan kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Mataram. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepuasan dan teori motivasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang digambarkan secara rinci melalui observasi dan wawancara dengan informan. Penelitian ini menggunakan dua (2) macam sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data tersebut diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, dan metode kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai belum terpenuhi seutuhnya atau kurang puas, masih ada beberapa yang belum terpenuhi, dalam kepuasan kerja pegawai memiliki 5 (lima) indikator yaitu; kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain. Dan kepuasan kerja pegawai memiliki implikasi

terhadap pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Mataram. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kepuasan kerja pegawai maka semakin baik juga kinerja yang dilakukan oleh pegawai begitupun sebaliknya semakin kurang kepuasan kerja pegawai maka semakin kurang kinerja yang dilakukan oleh para pegawai dengan adanya kepuasan kerja pegawai menunjukkan kondisi emosional pegawai yang menyenangkan atau sebaliknya tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya.

Pendahuluan

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Mataram merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPPD) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi NTB, yang berdasarkan pada fungsinya bertugas dalam pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor. Kantor SAMSAT yang satu di antara tujuannya yaitu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Seksi Pendataan Dan Penetapan Pajak pada Kantor SAMSAT Kota Mataram merupakan Seksi yang bertugas dalam pendataan jumlah kendaraan termasuk penetapan pajak kendaraan bermotor dan bertanggung jawab atas semua unit layanan yang ada di Kantor SAMSAT yaitu pelayanan publik. Sebagai bagian dari upaya untuk mencapai tujuannya, salah satu hal yang harus diperhatikan oleh suatu instansi adalah memperhatikan para pegawainya. Jika suatu organisasi atau instansi peduli dengan pegawainya memperhatikan dan merawat pegawainya seperti suatu instansi, maka hak-hak pegawai dapat terlaksana dengan baik yang pada akhirnya secara tidak langsung dapat mempengaruhi produktivitas dan komitmen terhadap kinerja pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai. Karena jika hak-hak pegawai terlaksana maka pegawai akan termotivasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Kepuasan kerja pegawai merupakan sesuatu yang cukup menarik dan penting karena terbukti sangat bermanfaat bagi kepentingan individu, lembaga dan masyarakat.

Sesuai dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan pelayanan publik yang ada di kantor SAMSAT dinilai masih memiliki kekurangan oleh wajib pajak ada beberapa kekurangan yang masih ada di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik seperti ketidakpastian waktu dalam pelayanan sehingga membuat wajib pajak menunggu lebih lama dalam melakukan proses keperluannya, hal ini peneliti dapat dari hasil kuesioner yang peneliti sebar saat melakukan observasi yang dimana

wajib pajak mengatakan bahwa pelayanan yang ada di kantor SAMSAT masih memiliki kekurangan, serta rendahnya kepuasan publik terhadap pelayanan publik di kantor SAMSAT, oleh karena itu peneliti hendak melihat bagaimana kepuasan kerja pegawai yang ada di kantor SAMSAT Kota Mataram apakah kepuasan kerja pegawai sudah terpenuhi dengan baik atau belum terpenuhi. Kantor SAMSAT Kota Mataram merupakan satu diantara instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kepuasan kerja pegawai harus diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang akan mengurus keperluannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan di atas, maka rumusan masalah akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu : (1) Bagaimana kepuasan kerja pegawai pada Seksi Pendataan Dan Penetapan Pajak yang ada di kantor SAMSAT Kota Mataram? (2) Apakah kepuasan kerja pegawai pada Seksi Pendataan Dan Penetapan Pajak memiliki implikasi terhadap pelayanan publik di kantor SAMSAT kota Mataram?. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Kerja Pegawai Seksi Pendataan Dan Penetapan Pajak Dalam Pelayanan Publik.”

Metode

Penelitian ini akan meneliti mengenai kepuasan kerja pegawai seksi pendataan dan penetapan pajak dalam pelayanan publik yang berlokasi di Kantor SAMSAT Kota Mataram, Jalan Langko No 28, Selaparang Dasan Agung Baru, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Jenis data dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penelitian yang dihadapkan untuk memahami keadaan tempat atau keadaan objek alam dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian kualitatif data yang di kumpulkan sebagian besar dikumpulkan dalam bentuk kata-kata. Walaupun ada angka, namun hanya digunakan sebagai alat penunjang seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan catatan lainnya. Sumber Data dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Dalam proses teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan beberapa metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang cocok digunakan dalam penelitian kualitatif melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Miles

dan Huberman (Sugiyono, 2014). Uji keabsahan data di dalam penelitian kualitatif meliputi uji Kredibilitas, dan *confirmability* (Murdianto, 2020). Teknik penyajian data dari penelitian ini melibatkan pengumpulan berbagai informasi yang relevan yang memunculkan kemungkinan munculnya tindakan dan kesimpulan. Teks dan naratif digunakan sebagai dasar penulisan dari penelitian ini. Tujuan dari ini adalah untuk membuat membaca dan memahami kesimpulan lebih mudah.

Hasil dan Pembahasan

Untuk Kepuasan kerja pegawai seksi pendataan dan penetapan dalam pelayanan publik terdapat indikator yang mengukur kepuasan kerja pegawai, yaitu (a) Kondisi kerja yang ada di kantor SAMSAT baik dengan fasilitas yang sudah disediakan oleh kantor SAMSAT untuk para pegawai. Kondisi kerja yang nyaman, aman, dan mendukung membuat pegawai tetap bersemangat dan terlibat dalam pekerjaan mereka, yang dapat berdampak positif pada kinerja. Pegawai yang bergairah dan bergairah dengan pekerjaannya cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaannya, (b) Upah yang ada di Kantor SAMSAT Kota Mataram yaitu para pegawai tidak menerima bonus apapun dan dalam pemberian insentif dan tunjangan hanya diberikan kepada ASN dan untuk Non ASN tidak menerima insentif dan tunjangan. Dalam pemberian insentif yang diterima oleh pegawai ASN diberikan sesuai dengan tinggi jabatan yang ada di Kantor SAMSAT Kota Mataram. Insentif yang didapatkan akan dipotong kepada pegawai yang kurang disiplin terutama dalam disiplin waktu seperti jam datang dan jam pulang, (c) Keamanan yang ada di kantor SAMSAT baik, tidak ada masalah dalam keamanan karena polisi bergabung dalam kantor SAMSAT. Di beberapa tempat kerja, pegawai mengharapkan pekerjaan jangka panjang yang stabil yang dijamin perusahaan untuk kelangsungan hidup mereka. Pegawai dalam suatu organisasi mengharapkan keamanan kerja, (d) Kualitas pengawasan yang dilakukan oleh atasan di Kantor SAMSAT Kota Mataram memiliki sistem pengawasan yang terstruktur dimana dalam pengawasan yang dilakukan telah disusun dan diatur rapi untuk mengawasi para pegawai yang ada di Kantor SAMSAT Kota Mataram. Dalam peningkatan kerja karyawan pengawas tetap dan terlalu sering mengontrol pegawai saat bekerja dan akan memberikan teguran langsung oleh atasan sehingga memberikan kesan yang tidak nyaman bagi para pegawai. Namun hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pegawai yang tidak disiplin dalam

menjalankan tugasnya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik, (e) Responsiveness atau daya tanggap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani wajib pajak, pegawai melayani wajib pajak dengan tanggap, dapat disimpulkan bahwa instansi berusaha memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kantor SAMSAT Kota Mataram juga menyediakan kotak surat untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diterima, (f) Responsibilitas atau tanggung jawab yang dilakukan oleh pegawai Kantor SAMSAT Kota Mataram sudah dilakukan dengan baik bahkan Kantor SAMSAT menyediakan bagian informasi untuk membantu para wajib pajak dalam melakukan proses keperluannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja Pegawai Seksi Pendataan Dan Penetapan Pajak Kantor SAMSAT Kota Mataram, sebagai berikut:

Kepuasan kerja pegawai yang telah peneliti lakukan di Kantor SAMSAT Kota Mataram dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pegawai belum terpenuhi seutuhnya atau kurang puas, masih ada beberapa yang belum terpenuhi, dalam kepuasan kerja pegawai memiliki 5 (lima) indikator yaitu; kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain. Indikator pertama yaitu kondisi kerja, disimpulkan bahwa kondisi kerja yang ada di kantor SAMSAT kota mataram baik dengan fasilitas yang sudah disediakan oleh kantor. Indikator kedua ada upah, disimpulkan bahwa dalam pemberian upah seperti; insentif, dan tunjangan hanya karyawam ASN yang menerima insentif dan tunjangan dalam pemberian insentif pegawai dibagi sesuai dengan tinggi jabatan. Indikator ketiga ada keamanan, keamanan yang ada di kantor SAMSAT kota mataram baik. Indikator keempat ada kualitas pengawasan yang dilakukan oleh atasan Kantor SAMSAT Kota Mataram pengawasan yang dilakukan memberikan rasa nyaman dan rasa canggung kepada pegawai, pengawasan yang dilakukan merupakan pengawasan struktur. Indikator kelima ada hubungan dengan orang lain atau hubungan antar rekan kerja yang ada di Kantor SAMSAT Kota Mataram terjalin dengan baik tapi konflik antar personal tetap ada.

Kepuasan kerja pegawai memiliki implikasi terhadap pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Mataram. Hal ini menunjukan jika semakin baik kepuasan kerja pegawai maka semakin baik juga kinerja yang dilakukan oleh pegawai begitupun

sebaliknya semakin kurang kepuasan kerja pegawai maka semakin kurang kinerja yang dilakukan oleh para pegawai dengan adanya kepuasan kerja pegawai menunjukkan kondisi emosional pegawai yang menyenangkan atau sebaliknya tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya, oleh karena itu kepuasan kerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Afandi. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Sarana Inti Pratama Lindai Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar. *Uin Suska Riau*, 13(1), 1. <http://repository.uin-suska.ac.id/15443/>
- Agus Dwiyanto. (n.d.). *Mewujudkan Good governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University, Yogyakarta, 2008.
- Akay, R., Kaawoan, J., & Pengemanan, F. (2021). *Disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*.
- Amstrong, K. D. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.
- Bayu Wijaya. (2021). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Motivasi Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa. *JEBDEKER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur*, 1(2), 86-91. <https://doi.org/10.56456/jebdeker.v1i2.72>
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Gibson, J. L. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*.
- Herzberg, F. (2011). *Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in The Malaysia Retail Sector: The Mediating Effect Of Love Money*. Sunway University Malaysia: Teck Hang Tan and Amna Waheed.
- HM. Sonny Sumarsono. (2004). *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Jember: Graha Ilmu.
- Iskandar. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press (GP Press).
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Ratminto, A. S. W. (2007). *Manajemen pelayanan*.
- Robbins, Stephen, dan Coulter, M. (2002). *Manajemen*.

Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.