

PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DINAS PENDAPATAN DAERAH DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA *NEW NORMAL* DI KOTA SORONG

Akmal Ridwan¹, Jondeway Andi Hasan², Abu Sofyan³

Universitas Muhammadiyah Sorong
Email: Akmalmanager@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berlokasi di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Sorong. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* di Kota Sorong, faktor yang menghambat dari Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* di Kota Sorong dan mengetahui pemecahan masalah mengenai Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* di Kota Sorong. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja pegawai di kantor Dinas Pendapatan Daerah pada masa *new normal* ini sudah maksimal dan berusaha memberikan pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Kinerja, Peningkatan, Pelayanan Publik, *New Normal*.

Pendahuluan

Saat ini, Indonesia tengah dihadapkan dengan pandemi Covid-19 yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Guncangan dampak pandemi Covid-19 juga sangat terasa dalam jajaran pemerintahan. Akses pelayanan publik dihadapkan pada tantangan tetap terjaganya kualitas layanan yang prima. Namun di sisi lain juga tetap harus memperhatikan aspek keselamatan penyedia dan pengguna layanan melalui penerapan *social distancing* dan

physical distancing yang diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Diseases* 2019 dan juga Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Diseases* 2019.

Sejalan dengan itu, di masa pandemi Covid-19 ini, Aparatur Sipil



Negara menjadi terbiasa dengan istilah *Work From Home (WFH)*, *virtual meeting*, *e-Musrenbang*, webinar, e-kinerja dan istilah lainnya. Sebagai salah satu contoh, dengan semakin meluasnya pelaksanaan rapat secara virtual. Hingga pertengahan Mei 2020, aplikasi *Zoom Cloud Meetings* telah diunduh lebih dari 100 juta pengguna di seluruh dunia, jauh meningkat pesat dari sebelum pandemi Covid-19 melanda. Sejak pandemi Covid-19 muncul, hampir semua orang mengalami kendala untuk menjalani kehidupan normal akibat pembatasan yang perlu dilakukan untuk mencegah penularan virus corona. Sehingga pemerintah telah mempersiapkan Indonesia untuk memasuki fase kenormalan baru (*new normal*) di tengah pandemi Covid-19 yang masih melanda. Dengan demikian, sejumlah aktivitas ekonomi yang sebelumnya dihentikan selama pembatasan sosial berskala besar (PSBB) bisa kembali beroperasi. Kenormalan baru (*new normal*) adalah sebuah istilah dalam bisnis dan ekonomi yang merujuk kepada kondisi-kondisi

keuangan usai krisis keuangan (2007-2008), resesi global (2008-2012), dan pandemi Covid-19.

Masyarakat selaku pengguna layanan publik pastinya mempunyai harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang pelayanan publik, disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun instansi pemerintah lainnya yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan ataupun kelompok masyarakat dan badan hukum yang



memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Setiap pegawai pasti memiliki kinerja, kemampuan serta pengetahuan yang berbeda-beda. Begitu pula dalam pelayanan, dimana dalam pelaksanaannya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja tidak memenuhi harapan atau tujuan yang diharapkan organisasi. Dengan adanya *new normal* ini diharapkan pelayanan publik yang dirasakan tidak berjalan secara efektif dan efisien selama pandemi Covid-19 dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sehingga perlu adanya kinerja pegawai di Dinas Pendapatan Daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah komitmen bersama, oleh karena itu seluruh elemen organisasi harus bahu-membahu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Untuk menilai jaminan kualitas ini dapat dilihat dari beberapa faktor yakni supervisi dari atasan,

evaluasi dari internal organisasi, dan evaluasi yang dilakukan pihak eksternal. Pengertian manajemen menurut Elbadiansyah (2018:1) adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerjasama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya, sedangkan sumber daya manusia adalah berupa manusia yang digerakkan dan dipekerjakan dalam sebuah organisasi atau perusahaan sebagai sumber penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2006:10) yaitu ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar bekerja efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Locher & Tell dalam Keban (2004:197), mengatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan kompetensi, perbaikan kinerja, umpan balik, dokumentasi, promosi, pelatihan,

mutasi, pemecatan, pemberhentian, penelitian kepegawaian dan perencanaan tenaga kerja. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:10), mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu barang. Tujuan dari penilaian prestasi kerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi.

New normal adalah skenario untuk mempercepat penanganan Covid-19 dalam aspek kesehatan dan sosial ekonomi. Pemerintah Indonesia juga telah menggaungkan rencana untuk menjalankan skenario *new normal*

dengan mempertimbangkan kesiapan regional dan studi epidemiologis. *New normal* adalah sebuah perubahan budaya hidup yang dicanangkan pemerintah Republik Indonesia agar masyarakat dapat terbiasa dengan tatanan hidup normal yang baru untuk menghadapi penyebaran virus corona.

Idealnya konsep *the new normal* baru dapat dilakukan saat kurva infeksi sudah melandai, dan menandakan jumlah kasus COVID-19 baru sudah berkurang setiap harinya. Di Indonesia, kurva ini sama sekali belum landai, bahkan masih terus menanjak dan bisa jadi belum mencapai puncak. Jika sebuah negara tidak bisa memastikan pedoman transisi tersebut terpenuhi, maka harus dikaji ulang sebelum memutuskan melonggarkan

pembatasan dan memasuki kondisi *new normal*.

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional yang mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta di dukung semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik, pengayoman dan pemberdayaan rakyat. Sherwood dalam Supriyono (2000:7) menyatakan profesionalisme pemerintah sedang mengalami kemunduran. Tugas pemerintah adalah mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini menjadi salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik

yaitu melindungi kepentingan masyarakat.

Menurut Rasyid (1998), pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhan dirinya sendiri, tetapi bertujuan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Metode

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tujuan utamanya adalah untuk memperoleh wawasan tentang topik tertentu. Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif pada umumnya yaitu metode wawancara dan observasi. Penulis menyajikan data terlebih dahulu yang diperoleh dari lapangan atau dari



wawancara, selanjutnya interpretasi dan penafsiran data dilakukan dengan mengacu pada rujukan teoritis yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Analisis data bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu data agar lebih mudah dipahami, selanjutnya dibuat sebuah kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel, biasanya ini dibuat berdasarkan pendugaan dan pengujian hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* di Kota Sorong.

Adapun wawancara pertama Penulis ditujukan kepada Ibu Ruth W. Solossa selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dengan rincian hasil wawancara sebagai berikut:

Dengan melakukan kegiatan pelaksanaan pendataan, penagihan, pembukuan dan pelaporan atas pungutan dan penyetoran pajak daerah, retribusi daerah serta PBB-P2, BPHTB dan bagi hasil kepada masyarakat untuk meningkatkan penerimaan asli daerah

(PAD) dan juga meningkatkan pelayanan publik pada masa *new normal*. (Wawancara pada 01 Oktober 2020)

Wawancara selanjutnya, Penulis ditujukan kepada Ibu Debi Salurante selaku Kepala Bidang Retribusi Daerah, dengan rincian hasil wawancara sebagai berikut:

Dalam hal pelayanan tetap hanya saja jam kerja dibatasi kalau biasanya dari jam 08.00 sampai jam 15.00 tetapi karena pandemi COVID19 jam kerja menjadi dari jam 09.00 sampai jam 12.00 untuk di kantor Dinas Pendapatan Daerah. (Wawancara pada 12 Oktober 2020)

Wawancara selanjutnya, Penulis ditujukan kepada Bapak Y. Ishak Riry selaku Kepala Sub Bidang PBB-P2, dengan rincian hasil wawancara sebagai berikut :

Kami tetap melayani untuk kepentingan masyarakat, tetapi harus dengan mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker dan mencuci tangan". (Wawancara pada 12 Oktober 2020)

Wawancara selanjutnya, Penulis ditujukan kepada Ibu Indri Gunita Sari

selaku masyarakat, dengan rincian hasil wawancara sebagai berikut :

Cukup memuaskan, karena dalam keadaan pandemi seperti ini kantor Dinas Pendapatan Daerah tetap melakukan pelayanan untuk masyarakat dan juga tetap menjalankan protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh Walikota Sorong. (Wawancara pada 01 Oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai sudah cukup baik, hal ini berdasarkan hasil penelitian yang diketahui dari para informan. Menurut informan Kepala Bidang Retribusi mengatakan bahwa, dalam hal pelayanan kantor Dinas Pendapatan Daerah tetap melakukan pelayanan hanya saja jam kerja dikurangi karena pandemi COVID19.

Faktor-Faktor Penghambat Dari Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* Di Kota Sorong

Dalam menjawab persoalan penelitian mengenai hambatan dari kinerja

pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam meningkatkan pelayanan publik pada masa new normal di Kota Sorong, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sebagai berikut :

Kemampuan

Pada dasarnya kemampuan menurut Robbins (2002:50), adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi pertama kemampuan intelektual yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, dan yang kedua kemampuan fisik yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan. Kemampuan dalam suatu

bidang hanya dapat dimiliki oleh seorang yang memiliki bakat dan intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi. Sedangkan bakat biasanya dikembangkan dengan pemberian kesempatan pengembangan pengetahuan melalui tiga hal yaitu pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja.

Kemauan

Kemauan atau motivasi menurut Robbins (2002:208), adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

Energi

Energi menurut Jordan E. Ayan (2002:47), adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi

psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat. Mihaly Csikszentmihalyi dari Universtas Chicago dalam Ayan (2002:47), telah melakukan riset tentang pentingnya energi sebagai unsur terpenting dalam keberhasilan intelektual dan kreatif.

Teknologi

Teknologi menurut Gibson dkk (1997:197), adalah tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari objek atau ide. Penerapan teknologi menurut Bill Creech (1996:301), adalah lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melakukan pekerjaan, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja. Pegawai juga memungkinkan lebih kreatif merancang

dan mengembangkan cara berpikir positif dalam strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapatkan kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun. Akan tetapi bila pegawai merasa kompensasi yang diterima jauh dari memadai, maka pegawai berpiir mendua, yaitu berusaha mencari penghasilan tambahan di luar, sehingga menyebabkan pegawai sering mangkir.

Menurut informan Kepala Sub Bidang PBB-P2 mengatakan hambatannya adalah PAD menurun akibat pandemi COVID19, wajib pajak tidak jujur,

waktu kerja terbatas, dan berinteraksi tidak bebas karena menggunakan masker.

Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Dari Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* Di Kota Sorong

Pemecahan masalah yang perlu dilakukan guna meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan menubuhkan motivasi kerja pegawai maka secara otomatis dapat bekerja lebih giat dan menghasilkan sesuatu yang bagus bagi instansi. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh tingkat pemahaman yang dimilikinya. Pelaksanaan peningkatan kinerja pegawai memiliki arti penting bagi setiap instansi pemerintahan maupun swasta karena strategi kepemimpinan akan memberkan pengaruh terhadap kemampuan kerja pegawai.

Wawancara Penulis ditujukan kepada Ibu Ruth W. Solossa selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dengan rincian hasil wawancara sebagai berikut

Upaya yang dilakukan adalah dengan mengaktualisasikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. (Wawancara pada 01 Oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terdapat dua pendapat yang sama yaitu menurut informan Kepala Sub Bagian PBB-P2 dan masyarakat. Kepala Sub Bagian PBB-P2 mengatakan upaya yang kami lakukan dalam kondisi pandemi seperti ini adalah yang pertama menambah waktu kerja 1 jam, karena selama pandemi ini kantor buka dari jam 09.00-12.00 jadi kami tambah 1 jam. Sementara masyarakat mengatakan untuk upaya yang diberikan yang adalah tambahan waktu pelayanan dan petugas yang melayani di tambah,

sehingga pelayanan tetap berjalan seperti biasanya.

Pelaksanaan peningkatan kinerja pegawai mempunyai arti penting bagi setiap instansi pemerintahan maupun swasta karena strategi kepemimpinan akan memberikan pengaruh terhadap kemampuan kerja.

Kesimpulan

Bahwa kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah di masa *new normal* ini sudah cukup baik dan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Diharapkan kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah lebih meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal memahami, menguasai, serta bersikap profesional dalam bekerja. Karena dari hasil penelitian hal tersebut masih kurang.

Daftar Pustaka

Ginarta, K., Tukiyat, I., & Abdurrahman, A. 2017. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan Daerah*



*Kabupaten Barito Timur.
Administraus, 1(1): 26-39.*

Muh. Arsad Nuhuyanan. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Kota Sorong*. Skripsi. Sorong. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Sorong

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung

Puspowarsito, H. A. Herianto. 2008. *Metode Penelitian Sosial Dengan Aplikasi Program SPSS*. Humaniora: Bandung

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Bumi Aksara: Jakarta

Suaib, Muhammad Ridha. 2016. *Pengantar Kebijakan Publik dari Administrasi Negara, Pelayanan Publik, Good Governance, Hingga Implementasi Kebijakan*. Calpulis: Yogyakarta.