

# Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)

E-ISSN: 2774-2075

Vol. 4 No. 1, Year [2024] Page 164-179

## Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas

Maisyah Khairani Hasibuan<sup>1</sup>, Andri Soemitra<sup>2</sup>

Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: [maisayahkhairanihasibuan@gmail.com](mailto:maisayahkhairanihasibuan@gmail.com)<sup>1</sup>, [andrisoemitra@uinsu.ac.id](mailto:andrisoemitra@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstract**

*Optimal public services in managing local revenue are key to the success of a region in building self-reliance and the welfare of its people. This research aims to investigate efforts to optimize public services in managing local revenue at the Office of the Regional Revenue Agency of Padang Lawas Regency. The research method used is qualitative with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation study. The results show that there are several factors influencing the optimization of public services at the Office of the Regional Revenue Agency of Padang Lawas Regency, including policy factors, human resources, and information technology. Additionally, various strategies were found that can be implemented to improve public services in managing local revenue, such as enhancing training and development of human resources, improving information accessibility, and enhancing coordination among units within the agency.*

**Keywords:** *Public Services, Local Revenue Management, Regional Revenue Agency, Padang Lawas Regency, Optimization.*

## **Abstrak**

Pelayanan publik yang optimal dalam pengelolaan pendapatan daerah menjadi kunci keberhasilan sebuah daerah dalam membangun kemandirian dan kesejahteraan masyarakatnya. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi upaya optimalisasi pelayanan publik dalam pengelolaan pendapatan daerah di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas, antara lain faktor kebijakan, sumber daya manusia, dan teknologi informasi. Selain itu, ditemukan juga berbagai strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam pengelolaan pendapatan daerah, seperti peningkatan pelatihan dan pengembangan SDM, peningkatan aksesibilitas informasi, serta peningkatan koordinasi antarunit kerja di dalam instansi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Pengelolaan Pendapatan Daerah, Badan Pendapatan Daerah, Kabupaten Padang Lawas, Optimalisasi.

## **Pendahuluan**

Pengelolaan pendapatan daerah merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan daerah yang berkelanjutan. Badan Pendapatan Daerah memiliki peran strategis dalam mengoptimalkan penerimaan pendapatan daerah melalui berbagai kebijakan dan program yang dilaksanakan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam upaya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi

faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi pelayanan publik dalam pengelolaan pendapatan daerah serta strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut.(Titania, 2023)

Pengelolaan pendapatan daerah merupakan salah satu aspek krusial dalam pembangunan daerah yang berkelanjutan. Sebagai bagian dari tata kelola keuangan negara, pendapatan daerah tidak hanya mencerminkan kesehatan finansial suatu wilayah, tetapi juga memengaruhi kemampuan pemerintah daerah untuk menyediakan layanan dasar, infrastruktur, dan program-program pembangunan yang diperlukan oleh masyarakatnya.(Futum Hubaib, 2021)

Pengelolaan pendapatan daerah adalah salah satu elemen penting dalam proses pembangunan daerah yang berkelanjutan. Pendapatan daerah menjadi tulang punggung bagi pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi-fungsinya, mulai dari penyediaan layanan publik dasar hingga pembangunan infrastruktur yang mendukung pertumbuhan ekonomi. Dalam konteks pembangunan yang berkelanjutan, pengelolaan pendapatan daerah memiliki peran yang sangat signifikan, yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.(Riani, 2021)

Pertama-tama, pengelolaan pendapatan daerah memainkan peran utama dalam membiayai program-program pembangunan dan layanan-layanan publik. Pendapatan yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti pajak, retribusi, dan sumber-sumber pendapatan lainnya, menjadi modal utama bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan berbagai proyek pembangunan, seperti pembangunan infrastruktur transportasi, pengembangan sektor pendidikan, dan peningkatan layanan kesehatan. Dengan memastikan pendapatan daerah yang cukup dan berkelanjutan, pemerintah daerah dapat menjaga kelangsungan berbagai program pembangunan jangka panjang yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.(Laia et al., 2022)

Selain itu, pengelolaan pendapatan daerah juga menjadi cerminan dari kemandirian ekonomi suatu daerah. Dengan memiliki sumber pendapatan yang beragam dan terdiversifikasi, pemerintah daerah dapat mengurangi ketergantungan pada dana transfer dari pemerintah pusat atau bantuan luar negeri. Hal ini penting untuk menciptakan stabilitas ekonomi yang lebih mandiri dan memperkuat

ketahanan ekonomi suatu daerah terhadap berbagai tantangan eksternal yang mungkin terjadi.(Saputro, 2023)

Selanjutnya, dalam konteks pembangunan daerah yang berkelanjutan, pengelolaan pendapatan daerah juga harus memperhatikan aspek lingkungan. Pendapatan daerah yang didapatkan dari eksploitasi sumber daya alam atau kegiatan ekonomi yang merugikan lingkungan dapat membawa dampak negatif pada keberlanjutan lingkungan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk mengelola pendapatan daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip pembangunan yang ramah lingkungan, seperti pembangunan berkelanjutan dan konservasi sumber daya alam.(Furqoni, 2021)

Meskipun demikian, pengelolaan pendapatan daerah juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Fluktuasi ekonomi, perubahan kebijakan fiskal, dan rendahnya kapasitas institusi adalah beberapa dari banyak tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam mengelola pendapatan daerah mereka. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah, masyarakat, dan sektor swasta untuk meningkatkan tata kelola keuangan daerah secara efektif dan efisien.(Kurniawan, 2016)

Secara keseluruhan, pengelolaan pendapatan daerah merupakan salah satu elemen krusial dalam pembangunan daerah yang berkelanjutan. Dengan mengoptimalkan pendapatan daerah secara bijaksana, pemerintah daerah dapat membangun fondasi yang kokoh bagi pembangunan yang inklusif, berkelanjutan, dan berdaya lingkungan, yang berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.(Bisri & Asmoro, 2019)

Pertama-tama, pendapatan daerah menjadi sumber utama bagi pemerintah daerah untuk membiayai berbagai program dan proyek pembangunan. Dari pembangunan infrastruktur hingga layanan kesehatan dan pendidikan, dana yang diperoleh dari pendapatan daerah menjadi fondasi bagi berbagai inisiatif pemerintah yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan mengelola pendapatan daerah secara efektif dan efisien, pemerintah daerah dapat memastikan bahwa dana yang tersedia digunakan secara optimal untuk kepentingan publik.(Bazarah, 2023)

Selain itu, pengelolaan pendapatan daerah juga mencerminkan tingkat kemandirian suatu daerah dalam mengelola sumber daya ekonominya. Dengan memiliki pendapatan yang cukup dan beragam, pemerintah daerah dapat mengurangi ketergantungan pada dana transfer dari pemerintah pusat atau bantuan luar negeri. Hal ini penting untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan keuangan yang berkelanjutan di tingkat lokal, serta meningkatkan kapasitas daerah untuk merespons perubahan ekonomi dan sosial yang terjadi. (Mardan, 2023)

Tidak hanya sebagai sumber pembiayaan, pengelolaan pendapatan daerah juga merupakan cerminan dari tata kelola keuangan yang baik dan akuntabel. Melalui praktik-praktik pengelolaan yang transparan dan akuntabel, pemerintah daerah dapat membangun kepercayaan masyarakat dalam penggunaan dana publik. Dengan demikian, pengelolaan pendapatan daerah yang baik tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kredibilitas pemerintah daerah di mata masyarakat. (Lestari & Santoso, 2022)

Namun, tantangan dalam pengelolaan pendapatan daerah tidak bisa diabaikan. Berbagai faktor seperti fluktuasi ekonomi, perubahan kebijakan fiskal, dan kurangnya kapasitas institusi dapat menghambat upaya pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pendapatan daerahnya. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari semua pihak terkait, baik pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat sipil, untuk meningkatkan tata kelola keuangan daerah secara menyeluruh. (Rinaldi, 2012)

Pengelolaan pendapatan daerah bukan hanya sekadar aspek teknis dalam administrasi pemerintahan, tetapi juga merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan daerah yang berkelanjutan. Dengan mengoptimalkan pendapatan daerah, pemerintah daerah dapat membangun fondasi yang kuat bagi pertumbuhan ekonomi yang inklusif, pemerataan pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

## **Kajian Teori**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya kecepatan, ketepatan, kesopanan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. (Birokrasi, 2016)

Pelayanan publik merupakan pondasi utama dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Secara sederhana, pelayanan publik merujuk pada segala bentuk layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Baik itu dalam bentuk layanan kesehatan, pendidikan, perizinan, atau layanan administratif lainnya, pelayanan publik berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. (Erlianti, 2019)

Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas tidak bisa dipandang sebelah mata. Ketika pelayanan publik berjalan dengan baik, masyarakat akan merasa dihargai, didengar, dan diakui oleh pemerintah. Sebaliknya, ketika pelayanan publik bermasalah atau tidak memadai, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan, ketidakpercayaan, bahkan ketidakpatuhan terhadap aturan yang berlaku.

Adapun kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa aspek, di antaranya adalah kecepatan, ketepatan, kesopanan, dan keterjangkauan. Pelayanan yang cepat dan tepat akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan waktu dan sumber daya baik dari pemerintah maupun masyarakat. Selain itu, kesopanan dalam memberikan pelayanan akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dan produktif.

Namun, pelayanan publik yang berkualitas tidak selalu mudah diwujudkan. Banyak faktor yang dapat menghambat upaya pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang memuaskan, seperti terbatasnya anggaran, kurangnya sarana dan prasarana, serta rendahnya kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan komitmen dan upaya nyata dari pemerintah untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyediaan layanan publik.

Salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang modern dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini mencakup pemetaan proses layanan, identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat, penggunaan teknologi informasi, serta pemberdayaan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan.

Selain itu, partisipasi aktif masyarakat juga menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui mekanisme komunikasi dan konsultasi publik, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat sehingga dapat merancang dan menyediakan layanan yang lebih relevan dan efektif. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta juga dapat memperkuat upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah fondasi utama bagi pemerintah yang berorientasi pada masyarakat. Melalui upaya yang terus menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan dapat tercipta pemerintahan yang lebih responsif, akuntabel, dan berdaya saing, serta masyarakat yang lebih puas dan berdaya.

### **Pengelolaan Pendapatan Daerah**

Pengelolaan pendapatan daerah mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan sumber pendapatan yang dimiliki oleh daerah tersebut. Pendapatan daerah dapat berasal dari berbagai sumber, seperti pajak, retribusi, dan hasil dari kekayaan daerah.

Pengelolaan pendapatan daerah adalah salah satu aspek kunci dalam kemajuan dan kemandirian suatu daerah. Dalam konteks administrasi pemerintahan, pengelolaan pendapatan daerah mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan sumber pendapatan yang dimiliki oleh suatu daerah. Pendapatan tersebut menjadi sumber

daya vital bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan berbagai program pembangunan dan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pertama-tama, pengelolaan pendapatan daerah dimulai dengan proses pengumpulan dana dari berbagai sumber. Sumber pendapatan daerah dapat berasal dari berbagai sektor, termasuk pajak, retribusi, hasil dari penjualan aset daerah, dana perimbangan dari pemerintah pusat, dan sumber-sumber lainnya. Pentingnya diversifikasi sumber pendapatan daerah menjadi kunci dalam menciptakan kemandirian finansial suatu daerah, sehingga dapat mengurangi ketergantungan pada dana transfer dari pemerintah pusat atau bantuan luar negeri.

Setelah dana terkumpul, langkah berikutnya dalam pengelolaan pendapatan daerah adalah proses pengelolaan dana tersebut. Pengelolaan pendapatan daerah meliputi berbagai kegiatan, seperti pengalokasian dana ke berbagai sektor pembangunan, penentuan prioritas penggunaan dana, serta pemantauan dan evaluasi terhadap efektivitas penggunaan dana tersebut. Pentingnya pengelolaan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi landasan utama dalam menjaga integritas dan kredibilitas pemerintah daerah.

Selanjutnya, pengelolaan pendapatan daerah juga mencakup proses pemakaian dana untuk membiayai berbagai program pembangunan dan layanan publik yang menjadi prioritas pemerintah daerah. Dalam hal ini, pengambilan keputusan yang bijaksana dan berdasarkan analisis yang mendalam menjadi kunci dalam memastikan bahwa dana tersebut digunakan secara optimal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Namun, pengelolaan pendapatan daerah juga dihadapkan pada berbagai tantangan dan hambatan. Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, rendahnya kapasitas institusi, serta perubahan kebijakan fiskal yang tidak terduga adalah beberapa di antaranya. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang terus menerus dalam meningkatkan kapasitas dan kualitas pengelolaan pendapatan daerah, baik melalui pelatihan dan pengembangan SDM maupun penerapan teknologi informasi yang tepat guna.



Pengelolaan pendapatan daerah merupakan aspek yang sangat penting dalam pembangunan daerah yang berkelanjutan. Dengan mengoptimalkan pengelolaan pendapatan daerah, pemerintah daerah dapat membangun fondasi yang kokoh bagi pertumbuhan ekonomi yang inklusif, pemerataan pembangunan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya terus menerus dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pendapatan daerah perlu terus diupayakan sebagai salah satu strategi dalam mencapai visi pembangunan daerah yang lebih maju dan berdaya saing.

### **Badan Pendapatan Daerah**

Badan Pendapatan Daerah merupakan unit organisasi di tingkat daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan daerah. Badan ini memiliki peran penting dalam menyusun kebijakan dan strategi pengelolaan pendapatan daerah serta melakukan pengawasan terhadap penerimaan dan pengeluaran keuangan daerah.

Badan Pendapatan Daerah (BPD) merupakan salah satu unit organisasi yang memiliki peran strategis dalam mengelola pendapatan daerah di tingkat lokal. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab langsung atas pengelolaan pendapatan daerah, BPD memiliki tugas dan tanggung jawab yang penting dalam menjaga kestabilan keuangan daerah serta mendukung berbagai program pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

Pertama-tama, salah satu peran utama BPD adalah mengumpulkan pendapatan daerah dari berbagai sumber. Pendapatan daerah ini dapat berasal dari berbagai jenis pajak, retribusi, hasil dari penjualan aset daerah, serta dana perimbangan dari pemerintah pusat. Melalui proses pengumpulan ini, BPD memastikan bahwa sumber daya keuangan yang diperlukan untuk menjalankan berbagai fungsi pemerintahan dan membiayai program pembangunan dapat terpenuhi dengan baik.

Selain itu, BPD juga bertanggung jawab atas pengelolaan dan administrasi pendapatan daerah yang terkumpul. Ini mencakup proses pencatatan, pelaporan, dan pengelolaan dana secara efisien dan transparan. Dengan memiliki sistem

administrasi yang baik, BPD dapat memastikan bahwa pendapatan daerah dikelola dengan tepat dan akurat, sehingga dapat digunakan secara optimal untuk kepentingan masyarakat dan pembangunan daerah.

Selanjutnya, BPD memiliki peran dalam melakukan pengawasan terhadap pemungutan pajak dan retribusi serta penagihan terhadap pihak-pihak yang belum memenuhi kewajibannya. Melalui kegiatan pengawasan ini, BPD dapat memastikan bahwa semua wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dan bahwa semua potensi pendapatan daerah dimanfaatkan secara maksimal.

Tidak hanya itu, BPD juga memiliki peran dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan pendapatan daerah yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan daerah. Melalui analisis dan evaluasi terhadap kondisi ekonomi daerah serta potensi-potensi pendapatan yang dimiliki, BPD dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah mengenai langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan pendapatan daerah secara berkelanjutan.

Namun, peran BPD tidak terbatas hanya pada pengelolaan pendapatan daerah saja. BPD juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan administrasi perpajakan dan retribusi daerah. Hal ini mencakup penerbitan surat ketetapan pajak, pelayanan informasi perpajakan kepada masyarakat, serta penanganan keluhan dan masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh BPD.

Secara keseluruhan, Badan Pendapatan Daerah merupakan salah satu unit organisasi yang sangat penting dalam menjaga kestabilan keuangan daerah dan mendukung berbagai program pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Melalui peran dan fungsinya yang beragam, BPD berperan sebagai garda terdepan dalam mengelola pendapatan daerah secara efektif, efisien, dan transparan demi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat daerah.

### **Metodologi Penelitian (Kualitatif)**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendalami pemahaman tentang optimalisasi pelayanan publik dalam pengelolaan

pendapatan daerah di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Subjek penelitian adalah para pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas yang secara langsung terlibat dalam proses pengelolaan pendapatan daerah.

Wawancara mendalam digunakan untuk mendapatkan wawasan yang mendalam dan pemahaman yang komprehensif dari perspektif para pegawai terkait dengan proses pengelolaan pendapatan daerah. Dalam wawancara ini, pertanyaan-pertanyaan terstruktur disusun untuk mengeksplorasi berbagai aspek terkait dengan praktik, tantangan, dan peluang dalam pengelolaan pendapatan daerah.

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses kerja dan interaksi antarpegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang praktik-praktik yang dilakukan dalam pengelolaan pendapatan daerah serta dinamika kerja yang terjadi di lingkungan kantor.

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen terkait, seperti kebijakan, pedoman, dan laporan-laporan terkait dengan pengelolaan pendapatan daerah. Studi dokumentasi ini bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi serta untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang konteks dan kondisi kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah.

Para pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas dipilih sebagai subjek penelitian karena mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung dalam menjalankan fungsi-fungsi terkait dengan pengelolaan pendapatan daerah. Melalui partisipasi mereka dalam penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi pelayanan publik dalam pengelolaan pendapatan daerah serta strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut.

## **Temuan dan Pembahasan**

## **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan Publik**

1. **Kebijakan:** Kebijakan yang tidak jelas atau kurang terkoordinasi dapat menghambat optimalisasi pelayanan publik di Kantor Badan Pendapatan Daerah. Kebijakan memegang peran penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas pelayanan publik di setiap instansi pemerintah, termasuk di Kantor Badan Pendapatan Daerah. Namun, kebijakan yang tidak jelas atau kurang terkoordinasi seringkali menjadi hambatan dalam upaya optimalisasi pelayanan publik. Faktor ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja dan kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kebijakan yang tidak jelas dapat menciptakan ketidakpastian di antara pegawai dan menyebabkan kebingungan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Tanpa arahan yang jelas dan terperinci, pegawai cenderung mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan atau mengimplementasikan kebijakan yang tepat. Hal ini dapat mengakibatkan penundaan atau ketidakmampuan dalam merespons permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif.

Selain itu, kurangnya koordinasi antara berbagai kebijakan yang ada juga dapat menghambat optimalisasi pelayanan publik. Dalam banyak kasus, berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh berbagai unit atau departemen dalam instansi pemerintah tidak selalu sejalan atau saling mendukung satu sama lain. Hal ini dapat menciptakan konflik atau tumpang tindih antara berbagai kebijakan, yang pada gilirannya dapat menghambat kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan terkoordinasi kepada masyarakat.

Untuk mengatasi tantangan ini, langkah-langkah perlu diambil untuk memperbaiki dan menyempurnakan kebijakan yang ada. Pertama-tama, perlu ada upaya untuk meningkatkan klaritas dan ketepatan kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah. Kebijakan yang jelas dan terperinci akan membantu memastikan bahwa pegawai memiliki arahan yang jelas

dalam menjalankan tugas-tugas mereka dan dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, perlu ada upaya untuk meningkatkan koordinasi antara berbagai kebijakan yang ada di instansi pemerintah. Hal ini dapat dilakukan melalui pembentukan mekanisme koordinasi yang efektif antara berbagai unit atau departemen yang terlibat dalam penyusunan kebijakan. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa semua kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi tersebut sejalan dan saling mendukung satu sama lain, sehingga dapat meningkatkan konsistensi dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan.

Dengan mengatasi tantangan terkait dengan kebijakan yang tidak jelas atau kurang terkoordinasi, diharapkan Kantor Badan Pendapatan Daerah dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Optimalisasi pelayanan publik bukan hanya tentang memperbaiki proses dan infrastruktur, tetapi juga tentang memastikan bahwa kebijakan yang ada mendukung visi dan misi instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan responsif kepada masyarakat.

2. **Sumber Daya Manusia:** Keterbatasan jumlah dan kualitas SDM menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di instansi ini. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset berharga dalam setiap organisasi, termasuk di Kantor Badan Pendapatan Daerah. Kualitas layanan publik yang diberikan oleh suatu instansi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kompetensi SDM yang dimilikinya. Namun, keterbatasan jumlah dan kualitas SDM seringkali menjadi faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di instansi tersebut.

Pertama-tama, keterbatasan jumlah SDM dapat menghambat kemampuan instansi dalam merespons permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif. Dengan jumlah pegawai yang tidak memadai, instansi mungkin mengalami kesulitan dalam menangani volume pekerjaan yang tinggi atau bahkan tidak dapat memenuhi kebutuhan pelayanan yang beragam dari masyarakat dengan baik. Hal ini dapat mengakibatkan penundaan atau kelambatan

dalam proses pelayanan, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut.

Selain itu, kualitas SDM juga menjadi faktor kunci dalam menentukan kinerja pelayanan publik. Pegawai yang kurang memiliki keterampilan, pengetahuan, atau pengalaman yang memadai mungkin tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Misalnya, dalam konteks Kantor Badan Pendapatan Daerah, pegawai yang kurang terlatih atau kurang memiliki pemahaman yang mendalam tentang proses perpajakan dapat membuat kesalahan atau memberikan informasi yang tidak akurat kepada masyarakat.

Untuk mengatasi tantangan ini, upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan ketersediaan dan kualitas SDM di Kantor Badan Pendapatan Daerah. Pertama-tama, perlu dilakukan rekrutmen pegawai yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan standar yang ditetapkan oleh instansi. Hal ini mencakup pengadaan pegawai baru yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan bidang pekerjaan yang ditawarkan.

Selain itu, perlu ada upaya untuk meningkatkan kualitas SDM yang sudah ada melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan. Pelatihan rutin dan program pengembangan profesional dapat membantu pegawai untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dengan mengatasi tantangan terkait dengan keterbatasan jumlah dan kualitas SDM, diharapkan Kantor Badan Pendapatan Daerah dapat meningkatkan kinerja pelayanan publiknya dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Optimalisasi pelayanan publik bukan hanya tentang memperbaiki infrastruktur atau proses, tetapi juga tentang memastikan bahwa SDM yang ada memiliki kualitas dan

kompetensi yang diperlukan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

### **Strategi untuk Meningkatkan Pelayanan Publik**

1. **Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan SDM:** Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada pegawai agar memiliki kompetensi dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.
2. **Peningkatan Aksesibilitas Informasi:** Memperluas aksesibilitas informasi tentang prosedur dan layanan yang tersedia bagi masyarakat.
3. **Peningkatan Koordinasi Antarunit Kerja:** Meningkatkan koordinasi antarunit kerja di dalam instansi untuk memastikan terciptanya pelayanan yang terintegrasi dan efisien.

### **Kesimpulan**

Peningkatan pelayanan publik dalam pengelolaan pendapatan daerah di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas memerlukan upaya yang komprehensif, meliputi perbaikan kebijakan, peningkatan kualitas SDM, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, serta peningkatan koordinasi antarunit kerja. Dengan implementasi strategi yang tepat, diharapkan dapat tercapai pelayanan publik yang optimal sehingga dapat mendukung pembangunan daerah secara keseluruhan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bazarah, J. (2023). Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Kajian Literasi Permasalahan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Prediksi : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 22(1). <https://doi.org/10.31293/Pd.V22i1.6861>
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal Of Governance Innovation*, 1(1). <https://doi.org/10.36636/Jogiv.V1i1.298>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.36917/Japabis.V1i1.7>

- Furqoni, M. (2021). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. Dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2). <https://doi.org/10.31293/Ddk.V22i2.5860>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1).
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.56248/Jamane.V1i1.15>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1). <https://doi.org/10.30742/Juispol.V2i1.2134>
- Mardan, M. S. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. *Jurnal Ilmu Sosial*, 17(1).
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Экономика Региона*, 1(1).
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1). <https://doi.org/10.31845/Jwk.V26i1.823>
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1). <https://doi.org/10.58258/Jisip.V7i1.4160>