

## ANALISIS MEKANISME PELAYANAN PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH (BPKPD) KABUPATEN WAJO

Burhanuddin <sup>1</sup>, Najeminur <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Puangrimanggalatung Sengkang

**Abstract.** *This study aims to find out how good the Public Service Mechanism is at the Regional Revenue and Financial Management Board of Wajo Regency.*

*The type of research used is a type of survey with a quantitative associative approach, while the data collection techniques used are observation, questionnaire and documentation.*

*The population and sample in this study are some of the employees at the Regional Revenue and Financial Management Agency of Wajo Regency. Sampling in this study was using the Taroyamane Formula because the population was relatively large so that the sample in this study was 43 people.*

*The results of this study indicate that the public service mechanism at the Wajo Regency Regional Revenue and Financial Management Agency is in very good criteria.*

**Keywords:** *Public Service Mechanism.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik Mekanisme Pelayanan Publik Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis survey dengan pendekatan aosisatif kuantitatif, adapapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, koesioner dan dokumentasi.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagian Pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo. Penarikan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan Rumus Taroyamane karena jumlah populasi yang relative banyak sehingga sampel dalam penelitian ini sebesar 43 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo berada pada kriteria sangat baik

**Kata kunci:** Mekanisme Pelayanan Publik

## **LATAR BELAKANG**

Pada hakekatnya Pemerintah yang dibentuk dilatar belakang dengan amanah dan komitmen kepada masyarakat dan memiliki tugas untuk mengatur dan melayani masyarakat. Tugas pegawai kepada masyarakat lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi-instansi pemerintah baik pusat maupun daerah.

Tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, sebagai organisasi yang memiliki aparat dalam melaksanakan tugas pokok tersebut dituntut agar menyadari betapa pentingnya pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya mengembalikan citra dan wibawa pemerintah yang pada saat ini terpuruk. sesuai SK Menpan NO. 63/KEP/25/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik dan SK Menpan NO. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Dalam hal mekanisme kerja aparat diharapkan memberikan informasi, yang pada hakekatnya dituntut untuk memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat terkait dengan tata kelola pelayanan dalam berbagai bidang tugas dan fungsi aparat pemerintah. Dari pernyataan diatas fakta dilapangan sering dikemukakan aparat yang kurang tanggap dalam hal bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat

Dilakukan secara efektif dan berkualitas, sehingga segala kebutuhan akan terselesaikan secara administratif, ini yang biasanya mendapatkan kendala pelayanan pegawai yang sering tidak maksimal terutama menyangkut pengurusan administrasi, masyarakat mengeluh karena kecepatan dan ketepatan penyelesaian kurang, besaran biaya layanan yang tidak tersosialisasi dengan baik, petugas yang tidak jelas pengelolaannya.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah sebagai lembaga pemerintah secara teknis melakukan sistem pemerintahan dan pembangunan berbagai hal dalam rangka kerja melalui mekanisme kerja aparat guna memberikan pelayanan yang baik yang diharapkan dapat memberikan kepuasan. Hal ini dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kebutuhan pelayanan terkait pengurusan secara administrasi, sangat mempengaruhi kinerja dan kualitas pekerjaan aparat.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Pengertian Mekanisme**

Pengertian Mekanisme dalam kamus Bahasa Indonesia (1990 : 32) adalah Mekanisme berasal dari kata dalam bahasa Yunani mechane yang memiliki arti instrumen, mesin pengangkat beban, perangkat, peralatan untuk membuat sesuatu dan dari kata mechos yang memiliki arti sarana dan cara menjalankan sesuatu. Mekanisme dapat diartikan dalam banyak pengertian yang dapat dijelaskan menjadi 4 pengertian. Pertama, mekanisme adalah pandangan bahwa interaksi bagian-bagian dengan bagian-bagian lainnya dalam suatu keseluruhan atau sistem secara tanpa disengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi sesuai dengan tujuan. Kedua, mekanisme adalah teori bahwa semua gejala dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk menjelaskan mesin-mesin tanpa bantuan inteligensi sebagai suatu sebab atau prinsip kerja. Ketiga, mekanisme adalah teori bahwa semua gejala alam bersifat fisik dan dapat dijelaskan dalam kaitan dengan perubahan material atau materi yang bergerak. Keempat, mekanisme adalah upaya memberikan penjelasan mekanis yakni dengan gerak setempat dari bagian yang secara intrinsik tidak dapat berubah bagi struktur internal benda alam dan bagi seluruh alam.

### **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan

kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001 : 138), Loina beranggapan bahwa : Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa : “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas

orang lain secara langsung.” (Moenir, 1992: 16). Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.. Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : ”Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.” (Brata, 2003 : 9). Selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut Fandy Tjiptono (58: 2011) mengemukakan bahwa :

Suatu pelayanan dianggap unggul yang disebutkannya sebagai service apabila pelayanan itu memenuhi empat unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, berarti pelayanan tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat tersebut maka setiap pelayanan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya penampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan, dan memiliki kemampuan mengenai keluhan pelanggan secara profesional.

Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dari karakteristik diatas maka dapat dijadikan sebagai dasar perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Groomros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

### **3. Administrasi Publik**

Administrasi Publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

Menurut Dr. H. Amin Ibrahim pengertian administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.

Menurut Nicholas Henry pengertian administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kab. Wajo, dengan penelitian lapangan yakni dengan melakukan pengumpulan data penelitian secara langsung pada obyek dengan maksud diperoleh data lapangan yang dijamin kebenarannya, dalam bentuk wawancara, untuk itu dilakukan penelitian sejumlah pegawai.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, karena dalam penelitian ini mendeskripsikan keadaan yang terjadi pada saat sekarang secara sistematis dan faktual dengan tujuan untuk memaparkan serta penyelesaian dari masalah yang diteliti.

Jika dilihat dari segi metode penelitian maka penelitian ini menggunakan metode survey. Sugiyono (2013:12) mengatakan bahwa metode survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya.

Metode deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan dalam menyelesaikan suatu penelitian ilmiah dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti yaitu tentang Analisis Mekanisme Pelayanan publik melalui cara menggambarkan atau pemaparan kenyataan yang diperoleh berdasarkan data serta fakta yang dikumpulkan di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Wajo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) daerah Kabupaten Wajo, provinsi Sulawesi Selatan. Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Wajo bertanggung jawab untuk urusan pendapatan daerah berdasarkan azas otonomi dan pembantuan.

Selain itu, Dinas Pendapatan Daerah atau juga dikenal dengan singkatan Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) memiliki tugas dan fungsi lainnya. Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) memiliki tugas utama yaitu sebagai penyelenggara untuk pemungutan pendapatan daerah wilayah kerjanya dan sebagai koordinator instansi lain dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian hingga evaluasi pemungutan pendapatan daerah. Untuk fungsi Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) adalah merumuskan kebijakan bidang pendapatan daerah, pelaporan atas pekerjaan penagihan pajak daerah, retribusi dan penerimaan daerah lainnya, pemungutan pendapatan daerah, penyuluhan pajak, pemberian izin bidang pendapatan daerah, penyusunan rencana pendapatan daerah, hingga evaluasi pendapatan daerahnya. Beberapa sumber pendapatan daerah yang menjadi tanggung jawab Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) ialah pengawasan penerimaan pajak baik pajak rumah bagunan, tanah, kendaraan motor dan mobil, PBB perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah Bangunan (BPHTB), pajak parkir mobil dan motor di wilayahnya. Terkait dengan hal itu, Badan Pengelola

Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) memiliki wewenang untuk menerbitkan izin-izin tertentu sesuai dengan fungsi dan tugasnya seperti surat izin pembangunan dan pengadaan billboard, izin pengadaan lahan parkir, izin reklame, dan lainnya. Untuk informasi lain terkait Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD), Anda dapat langsung berkunjung ke Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) terdekat, menghubungi kontak nomor telepon, atau mengakses website resmi Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) untuk informasi umum

Pemaparan hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan tentang tanggapan responden, terhadap pertanyaan atau kuesioner yang diajukan berkaitan dengan variabel-variabel yang di angkat dalam penelitian ini. Selanjutnya, akan di lakukan interpretasi ringkas, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas tentang jawaban atas rumusan masalah penelitian ini. Adapun variabel tersebut yaitu variabel Mekanisme Pelayanan yang terdiri dari empat (4) dimensi, yaitu dimensi kecepatan, diemnsi ketepatan, dimensi keramahan dan dimensi kenyamanan.

#### 1. Mekanisme Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data Mekanisme Pelayanan Publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo seperti terlihat pada Tabel 4.4, ternyata secara umum menurut responden mekanisme pelayanan publik tersebut, termasuk dalam kriteria yang sangat baik (2.033) dari nilai ideal.

Temuan penelitian ini dapat diartikan, bahwa kemampuan Mekanisme Pelayanan Publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo mempengaruhi orang lain untuk bekerja dengan ikhlas sesuai dengan kehendak pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi atau tujuan bersama, termasuk dalam kriteria yang sangat baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pernyataan Fandy Tjiptono (58: 2011), Suatu pelayanan dianggap unggul yang disebutkannya sebagai service apabila pelayanan itu memenuhi empat unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi disebutkan sebagai berikut :

a. Kecepatan

Suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

b. Ketepatan

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

c. Keramahan

Salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.

d. Kenyamanan

Suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan mekanisme pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah dapat diambil kesimpulan yakni, Mekanisme pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan daerah Kabupaten Wajo berada pada kriteria sangat baik dan nilai ideal karena kemampuan mekanisme pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo mempengaruhi orang lain untuk bekerja dengan ikhlas sesuai dengan kehendak pemimpin untuk

mencapai tujuan bersama dan mempertahankan 4 unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan.

## B. Saran

Setelah melaksanakan penelitian pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah mengenai pelaksanaan pelayanan publik, maka peneliti memberikan saran-saran yaitu, Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah sebaiknya mempunyai website yang mudah diakses oleh masyarakat agar masyarakat dapat memahami dan mengetahui prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dan menjalin kerja sama yang baik dengan pegawai.

## DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Brata, Atep, Adya 2003. "Dasar-Dasar pelayanan Prima" (Cetakan kedua) Gramedia
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Ahmad Ainur. 2010. "Kualitas Pelayanan" STIA LAN. Jakarta
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2007. *Cara menggunakan dan memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

**GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi**

**Vol.3, No.1 Januari 2023**

e-ISSN: 2962-3987; p-ISSN: 2962-4428, Hal 108-118

Kristiadi, 2005, "Kualitas Pelayanan Umum" Jakarta : Bumi Aksara.

Sondang P. Siagian, 2003. "Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi". PT. Gunung Agung. Jakarta

Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik . Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R & D. Bandung . Alfa Beta

Sugiyono. 2014. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta

Soewarno Handyaningrat, Administrasi Pemerintah Dalam Pembangunan Nasional, (Jakarta : PT Gunung Agung, 2002), hlm. 117

Tjokroamidjojo, Bintor Prof, MA, 1978 "Perencanaan Pembangunan" PT. Gunung Agung, Jakarta

Widuyoko Eko Putro .2014. Penilaian Hasil Pembelajaran di Sekolah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wursanto, 2002 " Dasar-dasar Ilmu Organisasi " Alfabet. Jakarta

Sugiono, 2007. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R & D. Bandung

..... , 2004 "Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik