

Perilaku Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara

Achmad Fadly^{1*}, Ahmad Sampurna², Syukur Kholil³

¹ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; masdaly74@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; ahmadsampurna@uinsu.co.id

³ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; syukur_kholilda@yahoo.co.id

* Korespondensi

Kata Kunci	Abstrak
Perilaku Birokrasi Pemerintahan; Pelayanan; Badan Pendapatan Daerah.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepedulian, disiplin, dan tanggung jawab birokrat melayani masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi dalam melayani Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara masih perlu ditingkatkan agar masyarakat benar-benar mendapatkan pelayanan yang maksimal. Hal ini terlihat dari 1) kepedulian terhadap masyarakat masih kurang karena masih adanya tindakan-tindakan diskriminatif dan masyarakat akan lebih percaya terhadap kinerja aparatur apabila terdapat transparansi dan profesionalisme dalam pendataan; 2) disiplin pegawai juga kurang karena sering ditemukan datang kerja terlambat, pulang lebih awal dan dress code kadang tidak dipatuhi; dan 3) dalam hal tanggung jawab.
Keywords Government Bureaucratic Behavior; Service; Regional Revenue Agency.	Abstract This research aims to find out how caring, discipline and responsibility the bureaucrats serve the community at the Regional Revenue Agency of North Sumatra Province. The research method used is qualitative. The results of this research indicate that bureaucratic behavior in serving the Regional Revenue Agency of North Sumatra Province still needs to be improved so that the community really gets maximum service. This can be seen from 1) there is still a lack of concern for the community because there are still discriminatory actions and the community will have more confidence in the performance of the apparatus if there is transparency and professionalism in data collection; 2) employee discipline is also lacking because they are often found coming to work late, leaving early and the dress code is sometimes not adhered to; and 3) in terms of responsibility.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Sitasi:

Fadly, A., Sampurna, A., & Kholil, S. (2023). Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 12(2).

1. PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tidak bisa dihindari. Birokrasi merupakan konsekuensi logis dari diterimanya anggapan bahwa negara mempunyai kewajiban mulia untuk mensejahterakan rakyatnya melalui media demokrasi. Sebagai wujud kewajiban tersebut, negara harus terlibat langsung dalam menyediakan barang dan jasa publik yang dibutuhkan masyarakatnya. Negara terlibat aktif dalam kehidupan sosial masyarakatnya, meskipun negara harus memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. Dalam konteks ini, negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut birokrasi. Sekalipun tingkat sosial dan ekonomi masyarakat sudah membaik, peran pemerintah tetap diperlukan dalam menjalankan fungsi pengaturan, alokasi, distribusi, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat.

Pemerintah harus melaksanakan fungsi pengaturan, alokasi, distribusi, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat untuk mencapai keadilan dan pemerataan dalam masyarakat. Sebab selain peran serta masyarakat, pemerintah mempunyai peran yang cukup besar dalam merencanakan penanggulangannya. Faktor birokrasi yang selama ini terabaikan, berkontribusi besar terhadap

keberhasilan program pengentasan kemiskinan dan lain-lain (Puspitasari & Santoso, 2023). Pada kenyataannya, birokrasi pemerintahan seringkali dipandang secara dikotomis; tidak hanya diperlukan untuk menjalankan urusan pemerintahan sehari-hari, namun juga sering dianggap sebagai suatu sistem yang menyebabkan jalannya pemerintahan dan pelayanan publik menjadi stagnan dan bertele-tele.

Birokrasi di Indonesia mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat strategis. Birokrasi menguasai banyak aspek kehidupan masyarakat. Masyarakat tidak bisa menghindari birokrasi sejak lahir, menikah, izin usaha hingga meninggal dunia. Ketergantungan masyarakat terhadap birokrasi juga cukup besar. Dalam hal tata kelola, birokrasi mengendalikan aspek-aspek yang komprehensif dan strategis sesuai dengan sifat dan ruang lingkup kerjanya. Birokrasi mengontrol akses terhadap sumber daya alam, anggaran, karyawan, dan proyek serta akses terhadap pengetahuan dan informasi yang tidak dimiliki orang lain.

Birokrasi di Indonesia juga berperan penting dalam perumusan, implementasi, dan pemantauan berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kerjanya. Dari uraian di atas terlihat jelas bahwa birokrasi di Indonesia mempunyai peranan yang cukup besar. Kedudukan birokrasi akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan program dan kebijakan pembangunan. Jika birokrasi buruk, upaya pembangunan tentu akan banyak mengalami hambatan. Sebaliknya, program pembangunan akan lebih lancar apabila birokrasi bekerja dengan baik. Pada tingkat ini, birokrasi merupakan salah satu prasyarat penting bagi keberhasilan pembangunan.

Namun, terdapat persepsi umum mengenai kualitas birokrasi di Indonesia yang tidak efisien dan dikelola dengan buruk. Selama ini birokrasi di Indonesia tidak efektif dan berbelit-belit, serta banyak aturan formal yang harus dipatuhi. Birokrasi di Indonesia juga ditandai dengan pertumbuhan pegawai yang tinggi dan perluasan struktur organisasi yang membuat birokrasi semakin besar (Wahyurudhanto, 2020).

Indikator kinerja akan dihitung dan diukur serta dijadikan dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi. Dwiyanto menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

- a. Produktifitas. Ini tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas layanan. Produktivitas secara umum dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas ini dianggap terlalu sempit, dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik memberikan hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja penting.
- b. Kualitas layanan. Hal ini penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif terhadap organisasi publik yang muncul akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas. Dengan demikian, menurut Dwiyanto, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat digunakan untuk menunjukkan kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah bahwa informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia dengan cepat dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas pelayanan sangat tinggi sehingga dapat mengukur kinerja masyarakat dan menjadi indikator penilaian kinerja birokrasi publik.
- c. Daya tanggap. Kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik yang sesuai

dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkatnya, daya tanggap di sini mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ketidaksiharasan antara layanan dan kebutuhan masyarakat menunjukkan rendahnya daya tanggap. Hal ini jelas menunjukkan bahwa kegagalan organisasi dengan daya tanggap yang rendah otomatis mempunyai kinerja yang buruk.

- d. Daya tanggap. Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik dilaksanakan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi baik yang tersurat maupun tersirat. Oleh karena itu, tanggung jawab, pada titik tertentu, dapat berbenturan dengan daya tanggap.
- e. Akuntabilitas. Merujuk pada seberapa besar kebijakan dan aktivitas birokrasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya, para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, otomatis akan mengutamakan kepentingan publik. Kinerja birokrasi publik tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma masyarakat. Suatu kegiatan dianggap benar dan mengikuti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat (Adhari & Munir, 2022).

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik terutama ditentukan oleh tiga aspek, yaitu cara pelaksanaannya, pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan etika kelembagaan. Berdasarkan aspek-aspek tersebut, maka penelitian ini akan diarahkan untuk mengkaji aspek sumber daya manusia dengan penekanan pada perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi sebagai sebuah konsep, pengetahuan, dan teknik, secara umum dapat digunakan dalam organisasi mana pun untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam menjalankan fungsinya, birokrasi dapat tampil pada dua sisi, yaitu: sisi yang satu baik, dan sisi yang lain menunjukkan gambaran birokrasi yang buruk atau biasa disebut dengan penerapan etika birokrasi.

Idealnya, budaya birokrasi pemerintahan adalah membangun sistem sikap dan perilaku yang diikuti secara konsisten oleh para pelakunya untuk menciptakan pemerintahan yang unggul dan amanah. Kelembagaan birokrasi pemerintahan diakui sangat besar, dan kegiatan pembangunan akan direncanakan sejak pemerintahan demokratis era reformasi. Di kalangan pemerintah pusat, bermunculan lembaga-lembaga birokrasi ad hoc seperti komisi, dewan, dan staf luar biasa yang menandakan bahwa lembaga-lembaga formal birokrasi kita memerlukan bantuan agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Kemudian diimbangi dengan ad hoc. Dalam konteks hubungan birokrasi dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengaduan sudah sangat lama terdengar. Namun hingga saat ini belum ada perubahan yang berarti. Harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan meningkatkan pelayanan publik tidak pernah terwujud. Pemerintahan telah beberapa kali berganti, namun perilaku para birokrat, khususnya dalam pelayanan publik, sebagian besar masih sama.

Tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana menghadirkan aparatur yang mempunyai sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan budi pekerti, keluhuran budi pekerti, dan keadilan. Oleh karena itu, setiap aparatur birokrasi harus memahami prinsip-prinsip etika yang berasal dari berbagai kebajikan moral, membina diri untuk menghayati prinsip-prinsip etika tersebut secara sungguh-sungguh, dan menerapkannya semaksimal mungkin dalam tindakan resminya. Persoalan terkait lainnya adalah perilaku birokrat di Indonesia saat ini menjadi catatan merah yang perlu diperbaiki. Hal-hal yang berkaitan dengan prosedur dan mekanisme kerja berbelit-belit dan kaya struktur namun masih dapat ditingkatkan fungsinya. Semua ini adalah masalah perilaku aparatur. Pada tingkat tertentu, permasalahan tersebut dapat terjadi secara parsial dan terfragmentasi pada setiap kondisi.

Frashella (2022) mengungkapkan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan birokrasi publik mengalami inersia organisasi, antara lain pendekatan atau orientasi pemberian layanan yang kaku, terbatasnya visi pemberian layanan, penguasaan teknik administrasi yang belum memadai, serta semakin gemuknya unit birokrasi publik yang tidak difasilitasi oleh 3P (staffing, staffing, dan 3P) yang memadai dan handal. peralatan, dan anggaran) (infrastruktur birokrasi yang baik).

Perilaku birokrasi tercermin dalam perilaku manusia birokrat, dimana serangkaian tindakan individu kemudian menjelma menjadi perilaku kelompok, yang pada akhirnya menjadi representasi perilaku organisasi, yang kemudian dimaknai sebagai perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi dibentuk oleh interaksi antara karakteristik individu dan birokrasi (organisasi) atau lebih khusus lagi antara struktur dan aktor (pegawai negeri). Dalam pemerintahan, perilaku birokrasi lebih berfokus pada pelayanan yang diberikan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan pemerintah. Perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi antara individu dengan organisasinya. Oleh karena itu, untuk memahami perilaku birokrasi, mengetahui individu-individu yang mendukung organisasi sangatlah membantu. Individu membawa keterampilan, keyakinan pribadi, harapan, kebutuhan, dan pengalaman ke dalam lingkungan birokrasi, dan sebagainya. Itu semua adalah karakteristik individu, dan karakteristik tersebut akan memasuki lingkungan baru, seperti birokrasi (Karinda & Zaman, 2021).

Sumber pendapatan daerah mengacu pada Undang-Undang tentang perimbangan keuangan antara pusat dan daerah, yang besarnya disesuaikan dan diselaraskan dengan pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dalam hal ini pemerintah daerah diberikan hak untuk memperoleh sumber daya keuangan berupa kepastian tersedianya pendanaan dari pemerintah menyusul urusan pemerintahan yang dilimpahkan, yaitu kewenangan memungut dan memanfaatkan pajak dan retribusi daerah, hak untuk memperoleh pendapatan. pembagian sumber daya nasional yang berada di daerah dan dana perimbangan lainnya serta mengelola aset daerah dan memperoleh sumber pembiayaan dengan prinsip dasar fungsi mengikuti uang (Money Follow Function) (Cahyani, 2021; Gunawan, 2022; Muslim & Dja'wa, 2023; Roza, 2021; Yarsina, 2020).

2. METODE

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena, pengalaman, dan proses sosial yang kompleks. Penelitian ini mengumpulkan data yang mendalam, subjektif, dan non-numerik untuk mendapatkan wawasan tentang perspektif, makna, dan konteks individu atau kelompok yang diteliti. Penelitian kualitatif mengacu pada pendekatan penelitian yang berfokus pada eksplorasi dan pemahaman fenomena kompleks secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap wawasan, perspektif, dan pengalaman yang kaya dan bernuansa individu atau kelompok (Charmaz, 2021; Creswell & Poth, 2021; Denzin & Lincoln, 2021; Flick, 2021). Penelitian ini fokus pada perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara untuk mengetahui bagaimana birokrasi yang peduli, disiplin, dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Dimensi Perilaku Organisasi

Perilaku birokrasi muncul karena adanya interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Kombinasi karakteristik perilaku dan birokrasi menghasilkan sikap dan tindakan yang diperlukan oleh organisasi. Ada enam dimensi umum perilaku birokrasi:

kepemimpinan, kepekaan, kepedulian, disiplin, tanggung jawab, keadilan, dan netralitas. Dimensi perilaku tersebut sangat mempengaruhi dan menentukan aktivitas kerja yang dilakukan oleh aparatur birokrasi (Hakiki, 2020).

Emilya (2022) berpendapat bahwa dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi meliputi tiga dimensi yaitu kepedulian, disiplin, dan tanggung jawab kerja. Ketiga dimensi inilah yang menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan aparatur dalam mengembangkan tugas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

1) Peduli

Dilihat dari hasil penelitian, kepedulian terhadap masyarakat masih perlu diatasi karena masih adanya tindakan diskriminatif, dan masyarakat akan lebih percaya terhadap kinerja aparatur jika ada transparansi dan profesionalisme dalam pendataan. Hal ini disebabkan karena pelayanan administrasi pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara masih menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dianut oleh aparatur birokrasi. Orientasi kekuasaan ini sering diwujudkan dalam sikap yang masih menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan oleh orang lain, sehingga menimbulkan perilaku membiarkan seseorang yang membutuhkan pelayanan administrasi menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pelayanan administrasi, atau bahkan menyuruh orang tersebut. untuk kembali lagi di lain waktu.

Hakiki (2020) menyatakan bahwa kepedulian dalam perilaku birokrasi adalah aparatur yang cepat memahami apa yang menjadi tuntutan masyarakat dan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhinya. Mereka tidak suka menunda waktu, memperluas jalur pelayanan administrasi atau mengutamakan prosedur namun mengabaikan substansi pelayanan administrasi.

2) Disiplin

Dilihat dari hasil penelitian, kedisiplinan pegawai masih perlu ditingkatkan karena sering ditemukan terlambat masuk kerja, pulang lebih awal, dan dress code yang terkadang tidak dipatuhi. Hal ini dikarenakan perlunya kesadaran diri yang lebih dari pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam mengatur waktu atau kurangnya kontrol dari pimpinan sehingga tidak adanya teguran kepada pegawai yang kurang disiplin.

Disiplin merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Aswad(2022)menyatakan bahwa keharmonisan kerja yang dinamis akan terwujud dalam mencapai suatu tujuan melalui disiplin perilaku birokrasi. Keserasian kerja dibingkai berdasarkan aturan, kelayakan, dan kepantasan untuk mewujudkan kegiatan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Menyinggung pentingnya disiplin dalam perilaku birokrasi, Hakiki(Hakiki, 2020)menyatakan bahwa mengembangkan kemampuan menjalankan disiplin sebagai wujud perilaku birokrasi berarti mengarahkan segala tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Disiplin merupakan suatu prinsip yang dimiliki oleh orang-orang yang berperilaku birokrasi yang selalu mentaati peraturan, mempunyai kepantasan dalam menjalankan aktivitasnya, dan mewakili wewenang dalam mengembangkan kepemimpinan organisasi. Memajukan suatu organisasi dalam bingkai birokrasi, kedisiplinan merupakan wujud perilaku birokrasi yang sangat konstruktif untuk mewujudkan keselarasan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.(Aswad, 2022; Emilya, 2022; Hakiki, 2020).

Ciri-ciri disiplin sebagai wujud perilaku birokrasi adalah: (1) terus mengembangkan kemampuan menaati peraturan kerja yang senantiasa mendorong untuk menunjukkan ketrampilan, kehadiran, dan kepatuhan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya; (2) mengembangkan kelayakan representatif dengan menunjukkan konsep diri melalui kepribadian yang konsisten pada komitmen dan teguh pada kebenaran; dan 3) memiliki kesesuaian kepribadian dan teladan untuk mengembangkan tugas dengan baik (Hakiki, 2020; Hardiansyah, 2022).

3) Tanggung jawab

Dilihat dari hasil penelitian, dari segi tanggung jawab perlu adanya kerjasama yang baik, pengawasan, dan tindakan tegas terhadap aparatur dalam menjalankan tugasnya agar tidak tercipta kecemburuan sosial. Hal ini disebabkan kurangnya pengawasan dari pimpinan terhadap pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, yang melaksanakan pekerjaan sesuai Standar Pelayanan Prosedur (SOP).

Tanggung jawab merupakan kesadaran seseorang terhadap tingkah laku dan tindakan yang disengaja atau tidak disengaja untuk melaksanakan kewajibannya. Kewajiban merupakan sesuatu yang dibeda-bedakan terhadap seseorang. Oleh karena itu, orang yang bertanggung jawab dapat memperoleh kebahagiaan dengan menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan ini bisa dirasakan oleh dirinya sendiri maupun orang lain. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila perilaku dan tindakan yang harus dilakukan terhadap orang lain dilandasi oleh ketaqwaan.

Pejabat sebagai birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib mengabdikan dan mempertanggungjawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Akuntabilitas pegawai kepada masyarakat dapat berupa pelayanan administrasi yang prima, ditandai dengan perilaku yang baik dan fasilitas pelayanan administrasi yang memadai, serta hasil pelayanan administrasi yang memuaskan. Hasil pelayanan administrasi berupa terselesaikannya pekerjaan secara tuntas, menyeluruh, terjamin; yang tidak kalah pentingnya adalah pelayanan administrasi bersifat netral karena didasari oleh rasa tanggung jawab dan pengabdian.

3.2. Prinsip Pembangunan Provinsi Sumatera Utara

Business Not As Usual Sesuai dengan arahan pengembangan Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi (MP3EI), dilakukan dengan pendekatan terobosan yang dilandasi semangat "Business Not As Usual" melalui perubahan pola pikir yang Keberhasilan pembangunan ekonomi tidak hanya bergantung pada pemerintah saja, melainkan merupakan kolaborasi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD, dan Swasta. Sektor swasta akan diberikan peran yang signifikan dan esensial dalam pembangunan ekonomi, terutama dalam meningkatkan investasi dan menciptakan lapangan kerja. Pada saat yang sama, pemerintah berperan sebagai regulator, fasilitator, dan katalis.

Dari sisi regulasi, pemerintah akan melakukan deregulasi (yang menghambat) regulasi yang menghambat pelaksanaan investasi. Pemerintah akan memfasilitasi katalisis melalui infrastruktur dan insentif fiskal dan non-fiskal. 2. Memiliki Daya Saing Pembangunan Provinsi Sumatera Utara diarahkan pada peningkatan daya saing dalam segala aspek pembangunan, baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, infrastruktur, perekonomian, sosial budaya, pemerintahan dan pelayanan publik, perdagangan dan industri, keuangan dan investasi. dan seterusnya, yang kesemuanya diarahkan untuk

mencapai sasaran utama pengentasan kemiskinan dan pengangguran serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. 3. Pembangunan yang Efisien dan Efektif dilaksanakan secara efisien, yaitu tercapainya keluaran individu dengan masukan terendah atau masukan terendah dengan keluaran maksimal,

Mengingat keterbatasan pendanaan pembangunan, agar dana pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat digunakan secara efektif dan efisien, maka kebijakan pengelolaan keuangan daerah perlu berpedoman pada pemerintah daerah dalam mengelola pendapatan daerah, belanja daerah, dan pembiayaan daerah. 4. Pelayanan Publik Unggul adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993). Untuk meningkatkan mutu pelayanan diperlukan suatu bentuk pelayanan prima. Pelayanan prima adalah yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (yang dalam hal ini adalah masyarakat luas). Dengan kata lain pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar mutu.

Pelayanan yang memenuhi standar mutu adalah pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Dalam pelayanan prima, terdapat dua unsur yang saling terkait: pelayanan dan kualitas. Kualitas pelayanan meliputi 1) Kecepatan dan ketepatan waktu; 2) Kesederhanaan dalam proses; 3) Kepastian aspek peraturan/hukum; 4) Fasilitas pelayanan; 5) Ketulusan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 5. Partisipasi Stakeholder Pembangunan (Academic et al., and Government / ABCG) Pembangunan merupakan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan baik pemerintah, akademisi, pelaku usaha, dan masyarakat luas, yang bersama-sama membangun sinergi untuk mewujudkan tujuan bersama demi kesejahteraan masyarakat. Pelanggan yang puas merupakan aset yang sangat baik bagi kelangsungan hidup organisasi, sehingga peningkatan kualitas layanan diperlukan untuk memenuhi keputusan pelanggan. Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik akan memberikan hasil yang baik dalam memenuhi kepuasan pelanggan (Dewi & Utama, 2022).

4. KESIMPULAN

Perilaku organisasi pemerintah dalam pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara masih perlu ditingkatkan agar masyarakat mendapatkan pelayanan secara utuh. Hal ini terlihat dari (1) Kepedulian terhadap masyarakat masih kurang karena masih adanya tindakan-tindakan yang bersifat diskriminatif, dan masyarakat akan lebih percaya terhadap kinerja aparatur jika terdapat transparansi dan profesionalisme dalam pendataan; (2) Disiplin pegawai juga kurang karena sering ditemukan terlambat ke kantor, pulang pagi dan tata cara berpakaian kadang tidak dipatuhi; (3) Dari segi tanggung jawab perlu adanya kerjasama yang baik, pengawasan dan tindakan tegas terhadap aparatur dalam melaksanakan tugasnya agar tidak menimbulkan kecemburuan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, N., & Munir, S. (2022). Performance Of Health Services In Handling Covid-19 In Ciamis District (Description Study Of Service Performance In Health Handling). *JGSRD: Journal of Government Science and Rural Development*, 3(1), 248–258. <https://doi.org/10.25157/JGSRD.V3I1.2627>
- Aswad, A. (2022). *Prososial Behavior Dalam Bingkai Ide To Malaqbiq Dalam Implementasi Penganggaran Di Provinsi Sulawesi Barat*. Universitas Hasanuddin.
- Cahyani, P. D. N. (2021). *Analisis Penerimaan PBB-P2 dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bojonegoro*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

- Charmaz, K. (2021). *Constructing grounded theory* (2nd ed). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed). Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2021). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed). Sage Publications.
- Dewi, L. K. C., & Utama, I. G. B. R. (2022). *Pemasaran Kreatif Untuk Segala Bisnis*. Deepublish.
- Emilya, G. (2022). Analisis Perilaku Birokrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 2(2).
- Flick, U. (2021). *An introduction to qualitative research* (7th ed). Sage Publications.
- Frashella, R. O. (2022). *Pengaruh Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung*. Universitas Lampung.
- Gunawan, F. Y. (2022). *Analisis Perkembangan Kemampuan Keuangan Daerah Dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Kota Medan)*. Universitas Islam Sumatera Utara.
- Hakiki, H. (2020). *Perilaku Aparatur Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.
- Hardiansyah, H. (2022). *Nalisis Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone= Analysis Of Bureaucracy Behavior In Public Services In The Office Of Tanate Riattang Barat Barat, Bone Regency*. Universitas Hasanuddin.
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12–24. <https://doi.org/10.47030/JGI.V1I1.249>
- Muslim, C., & Dja'wa, A. (2023). Analisis Kemampuan Keuangan Daerah Pemerintah Kota Kendari. *Jurnal Multidisipliner Bharasumba*, 2(2).
- Puspitasari, F. M., & Santoso, E. (2023). Bureaucratic Reform In Poverty Alleviation. *Proceeding of International Conference On Education, Society, and Humanity*.
- Roza, N. (2021). *Problematika dana perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah dalam kaitannya dengan penyelenggaraan otonomi daerah*. Universitas islam indonesia .
- Wahyurudhanto, A. (2020). Critical Reorientation of Bureaucratic Reform and Good Governance in Public Sector Administration in Indonesia. *Webology*, 17(2).
- Yarsina, N. (2020). Pendapatan Asli Daerah Untuk Pembangunan Daerah Yang Berkelanjutan Di Indonesia. *Ensiklopedia Social Review*, 2(2).