



KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Ni Made Musiyani Anjasmari¹, Nor'aini²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: mademusiyani81@gmail.com

Article History:

Received: 25-05-2023

Revised: 30-06-2023

Accepted: 03-06-2023

Keywords:

Kinerja Pegawai,
UPPD Samsat

Abstract: *Kinerja Pegawai Pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan terdapat permasalahan seperti adanya perbedaan pelayanan yang dilakukan pegawai kepada masyarakat, terdapat pegawai yang datang terlambat dari jam masuk kerja sehingga membuat pelayanan tertunda, dan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerjanya. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dari penarikan informan secara purposive sampling berjumlah 10 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Reduksi data, penyajian data dan Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan kurang baik. Kinerja pegawai yang kurang baik dilihat dari segi kepuasan hasil kerja, proses dan hasil pelaksanaan tugas, ketepatan waktu melaksanakan pekerjaan, waktu dalam bekerja, kedisiplinan dan juga kecermatan pegawai. Sedangkan kinerja pegawai yang sudah baik dilihat dari segi kecepatan hasil kerja, hasil sudah mencapai target dan kemampuan. Adapun faktor pendorong kinerja pegawai yaitu hubungan emosional antar pegawai dan sarana prasarana yang memadai. Faktor penghambat kinerja pegawai yaitu kendala jaringan saat bekerja, tidak adanya sanksi atau teguran kepada pegawai yang terlambat, kurang profesionalnya pegawai dalam bekerja dan jarak tempuh pegawai ketempat kerja. Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan kepada Koordinator/Kepala Cabang UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan hendaknya mengevaluasi kinerja pegawai dan memberikan sanksi atau teguran kepada pegawai yang sering datang terlambat dan tidak memakai sepatu saat bekerja dan kepada pegawai agar memberikan pelayanan kepada masyarakat*

PENDAHULUAN

Dalam Pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang penilaian kinerja, dinyatakan penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karier. Kinerja pemerintahan sedang menjadi perhatian masyarakat, mengingat masih banyaknya kejadian tentang rendahnya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan

Pegawai bagi sebuah instansi merupakan komponen yang penting dalam aktivitas suatu instansi, karena dalam memberikan pelayanan kepada publik. Untuk itu diperlukan kinerja pegawai yang optimal guna mendukung pelaksanaan tugas instansi yang bersangkutan sehingga seluruh rencana yang telah ditetapkan instansi tersebut dapat dicapai Untuk memperoleh kinerja pegawai yang baik, maka pimpinan instansi perlu memperhatikan beberapa faktor penting yang dapat memotivasi pegawai.

UPPD SAMSAT di Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan ini memiliki pegawai sebanyak 6 orang. 1 orang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 5 orang lainnya sebagai pegawai tenaga kontrak. Jabatan pegawai yang ada pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan ini terdiri dari Kepala UPPD SAMSAT Pembantu/Koordinator, staf kasubag TU dan staf kasi pelayanan. UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan ini memiliki pelayanan-pelayanan seperti proses administrasi STNK dengan sistem komputerisasi, info layanan wajib pajak dengan sistem komputerisasi, pengaktifan pajak kendaraan bermotor yang sudah mati dan perpanjangan pajak kendaraan bermotor baik pajak 1 tahun maupun pajak 5 tahun.

Kinerja pegawai pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan ditemukan beberapa permasalahan diantaranya:

1. Adanya perbedaan pelayanan pada perpanjangan pajak 1 tahun maupun pajak 5 tahunan yang dilakukan pegawai kepada masyarakat dimana masyarakat yang dekat dengan pegawai bisa lebih mudah dalam berurusan dibandingkan masyarakat umum yang lainnya. Masyarakat yang dekat dengan pegawai bisa dilayani dengan cepat tanpa harus melalui proses pelayanan yang tertera pada SOP. dan terkadang selesai juga lebih dulu dari pada masyarakat yang tidak kenal dengan pegawai walaupun masyarakat tersebut datang lebih dulu.
2. Masih terdapat pegawai yang datang terlambat dari jam masuk kerja sehingga membuat pelayanan tertunda karena belum adanya pegawai. Dimana pada periode tahun 2022 masih ada pegawai yang terlambat datang ke kantor. Jam kerja pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan pada hari senin-kamis dari jam 08.00 – 12.00 WITA sedangkan hari jum'at dari jam 08.00 – 11.30 WITA, namun pada kenyataannya masih banyak pegawai yang terlambat datang ke kantor dari waktu yang telah ditentukan.
3. Adanya pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika ada masyarakat yang bertanya tentang persyaratan berkas yang harus dilengkapi dalam proses perpanjangan pajak kendaraan bermotor terkadang ada pegawai yang

memberikan penjelasan kurang ramah dan kurang jelas sehingga membuat masyarakat bingung dan terkadang tidak lengkap dalam membawa berkas persyaratan perpanjangan pajak kendaraan bermotor. Tidak adanya sosialisasi menjadi salah satu penyebab tidak lengkapnya persyaratan berkas yang dibawa oleh masyarakat.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang **“KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN”**.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana Kinerja Pegawai pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan ? dan Apa saja faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan ?.

LANDASAN TEORI

Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang dicapainya dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima. Menurut Nawawi (2017:62-63), kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan. Kinerja menjadi rendah apabila diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Menurut Prawirosentono (2015:2) kinerja atau *performance* adalah kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi/perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Levinson di dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Marwansyah:2015:229) mengartikan kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Suwatno dan Priansa (2016:196) di dalam buku Antecedent Kinerja Pegawai (Darda: 2021:21) kinerja merupakan *performance* atau unjuk kerja. Kinerja juga dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja.

Menurut Whittaker dalam Moehariono (2012:72), pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal sand objectives*). Owais & Kiss, (2020) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja menggambarkan informasi atau umpan balik pada aktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan tujuan strategis dan harapan pelanggan, yang akan memastikan bahwa efisiensi dan kualitas keduanya dapat ditingkatkan. (Susanti:2021). Beberapa faktor yang menyebabkan ketidaktepatan pengukuran kinerja diantaranya adalah ketidakjelasan makna kinerja yang diimplementasikan, ketidakpahaman pegawai mengenai kinerja yang diharapkan, ketidakakuratan instrumen pengukuran kinerja, dan ketidakpedulian pimpinan organisasi dalam pengelolaan kinerja.

Menurut Nawawi (2017:66), indikator kinerja dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan sebuah organisasi/ perusahaan mencakup lima unsur sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja yang dicapai.
2. Kualitas hasil Kerja yang dicapai.
3. Jangka waktu mencapai hasil tersebut
4. Kehadiran dan Kegiatan selama hadir ditempat kerja.

5. Kemampuan bekerjasama

Menurut Kamaroellah (2014:19) penilaian kinerja merupakan kajian sistematis tentang kondisi kerja karyawan yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kerja yang telah ditentukan perusahaan. Sedarmayanti (2016:285) menyatakan penilaian kinerja adalah uraian sistematis tentang kekuatan/kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang/kelompok.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaiaan Pasal 1 bab 1 bahwa pegawai negeri adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas Negara lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku. Menurut Musanef pegawai sebagai pekerja atau worker, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan agar menghasilkan karya karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. A.W. Widjaja berpendapat bahwa, pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. (Kurniawan: 2017: 2-3)

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Moleong,2019:4) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (1982:84-89) dalam buku Metode Penelitian Kulitatif (Moleong, 2019:211) tipe penelitian deskriptif adalah penelitian yang berisi gambaran tentang latar pengamatan, orang, tindakan dan pembicaraan. dan

menggambarkan fakta- fakta yang menjelaskan keadaan dari objek penelitian yang sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisa untuk memberikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh guna untuk mengetahui kinerja pegawai pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Data dan sumber data dari penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku – buku, catatan dan dokumen - dokumen yang berhubungan dengan UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan atau literatur – literature serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan. Kemudian sumber data dari penelitian ini yaitu informan yang terdiri dari pegawai dan masyarakat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Observasi

Arikunto (2015:143) Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Selanjutnya dikembangkan tujuan observasi adalah mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikansi dari interelasinya elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks dalam pola-pola kultur tertentu.

2. Wawancara

Moleong (2019:186) Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masukan tertentu dan merupakan proses tanya jawab yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih.

3. Dokumentasi

Penelitian menggunakan data-data dengan cara menggunakan bahan-bahan tertulis sebagai dokumen seperti buku-buku dan sumber-sumber tertulis lainnya. Adapun bahan dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi buku-buku literatur, jurnal-jurnal, naskah dokumen pemerintah daerah, naskah peraturan perundang-undangan serta pernyataan yang penulis anggap berkaitan dengan masalah penelitian ini. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, lengger, dan agenda.

Menurut Bogdan dan Biklen (1982) dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif (Bungin ed., 2015:248), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari. Adapun langkah- langkah dalam melakukan analisis data yaitu :

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal- hal pokok, memfokuskan pada hal- hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk

memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, atau teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kuantitas Hasil Kerja yang dicapai

a. Kecepatan Hasil Kerja

Kecepatan hasil kerja pegawai pada pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah cukup cepat karena pegawai dapat menyelesaikan proses perpanjangan pajak 1 tahun dan 5 tahunan dengan waktu yang cepat dan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari saja.

b. Kepuasan Hasil Kerja

Dari segi kepuasan masih kurang puas karena dalam melaksanakan pekerjaan ada kesalahan dalam penerbitan tahun perpanjangan pajak 5 tahunan dan juga ada pegawai yang datang terlambat sehingga pelayanan perpanjangan pajak 1 tahun maupun yang 5 tahunan menjadi tertunda yang menyebabkan masyarakat menunggu ketika mau berurusan, selain itu juga ada pegawai yang kurang ramah dan memberikan pelayanan yang berbeda antar masyarakat.

2. Kualitas Hasil Kerja yang dicapai

a. Proses Pelaksanaan Tugas

Proses pelaksanaan tugas pegawai masih kurang baik karena dalam memberikan pelayanan perpanjangan pajak 1 tahun maupun yang 5 tahunan masih ada pegawai yang membeda-bedakan masyarakat dan juga ada pegawai kurang ramah dalam melayani masyarakat dan juga ada proses pelayanan perpanjangan pajak 1 tahunan yang tidak sesuai dengan SOP pelayanan yang ada

b. Hasil Pelaksanaan Tugas

Hasil pelaksanaan tugas pegawai kurang baik karena ada terdapat kesalahan dalam menyelesaikan perpanjangan pajak 5 tahunan, dan juga masih perlu peningkatan dari segi pelayanan kepada masyarakat dan juga agar diberikan nomer antrian agar tidak membuat masyarakat bingung karena ada masyarakat yang datang lebih dulu tapi malah terlambat dalam berurusan. Selain itu juga ada pegawai yang melakukan proses pelayanan tidak sesuai dengan SOP.

3. Jangka waktu mencapai hasil tersebut

a. Ketepatan Waktu dalam Melaksanakan pekerjaan

Dari segi ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang tepat waktu karena masih ada pegawai yang telat datang sehingga yang harusnya pekerjaan bisa langsung dilaksanakan menjadi tertunda akhirnya menyebabkan masyarakat untuk menunggu terlebih dahulu padahal semua berkas sudah diperiksa diloket dan sudah lengkap tetapi pegawai yang mengerjakannya belum datang.

b. Hasil Sudah Mencapai Target

Dari segi hasil kerja sudah mencapai target karena setiap pekerjaan masuk maka bisa kami selesaikan hari itu juga. Selain itu, dilihat dari kecepatan pegawai dalam

- menyelesaikan pekerjaan mereka tentunya hal tersebut dapat membantu pegawai dalam mencapai target
4. Kehadiran dan Kegiatan selama hadir ditempat kerja.
 - a. Waktu dalam Bekerja
waktu dalam bekerja dari segi kehadiran masih kurang baik karena ada pegawai yang datang terlambat atau tidak tepat waktu masuk kantor. Dimana jam pelayanan yang tertera pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu dari jam 08.00 – 12.00, tetapi pada kenyataannya ada pegawai yang datang terlambat dari jam pelayanan tersebut sehingga menyebabkan masyarakat yang datang harus menunggu.
 - b. Kedisiplinan dalam Bekerja
Dalam segi tingkat kedisiplinan masih kurang disiplin dan harus ditingkatkan lagi terutama dari segi ketepatan waktu datang ke kantor dan juga dari segi pakaian harus memakai sepatu saat bekerja dan tidak memakai sandal.
 5. Kemampuan bekerjasama
 - a. Kemampuan Pegawai Dalam Bekerja
Kemampuan pegawai dalam bekerja sudah cukup baik karena pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik dan menyelesaikan pekerjaan mereka dengan cepat dan juga mampu memanfaatkan teknologi komputer dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
 - b. Kecermatan Pegawai Dalam Bekerja
Kecermatan pegawai dalam bekerja masih kurang baik karena ada masyarakat yang mengatakan bahwa ada kesalahan pada penerbitan tahun perpanjangan STNK. Tentunya kesalahan tersebut harus diperbaiki dan diperhatikan agar tidak terulang lagi karena salah sedikit saja bisa menjadi beda.
Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan :
 1. Faktor Pendorong
 - a. Hubungan Emosional Antar Pegawai
 - b. Sarana dan Prasarana yang Memadai
 2. Faktor Penghambat
 - a. Kendala Jaringan Saat Bekerja
 - b. Tidak Adanya Sanksi atau Teguran Kepada Pegawai yang Terlambat
 - c. Kurang Profesionalnya Pegawai Dalam Bekerja
 - d. Jarak Tempuh Pegawai Ketempat Kerja

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih kurang baik hal tersebut dapat dilihat pada beberapa indikator yaitu: indikator kepuasan hasil kerja masih kurang puas karena dalam melaksanakan pekerjaan ada kesalahan dan juga ada pegawai yang datang terlambat sehingga pelayanan menjadi tertunda. Selain itu juga ada pegawai yang kurang ramah dan memberikan pelayanan yang berbeda antar masyarakat. Indikator proses pelaksanaan tugas dan hasil pelaksanaan tugas masih kurang baik karena dalam memberikan pelayanan perpanjangan pajak 1 tahun maupun yang 5 tahunan masih ada pegawai yang membedakan masyarakat dan juga

ada pegawai kurang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, juga ada proses pelayanan perpanjangan pajak 1 tahunan yang tidak sesuai dengan SOP pelayanan, juga ada terdapat kesalahan dalam menyelesaikan perpanjangan pajak 5 tahunan dan tidak adanya nomer antrian yang membuat masyarakat bingung karena ada masyarakat yang datang lebih dulu tapi malah terlambat dalam berurusan. Kemudian pada indikator ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan masih kurang tepat waktu karena masih ada pegawai yang telat datang sehingga yang harusnya pekerjaan bisa langsung dilaksanakan menjadi tertunda akhirnya menyebabkan masyarakat untuk menunggu terlebih dahulu. Pada indikator waktu dalam bekerja dari segi kehadiran juga masih kurang baik karena ada pegawai yang datang terlambat atau tidak tepat waktu masuk kantor. Pada indikator kedisiplinan dalam bekerja tingkat kedisiplinannya masih kurang disiplin dan harus ditingkatkan lagi terutama dari segi ketepatan waktu datang ke kantor dan juga dari segi pakaian harus memakai sepatu saat bekerja dan tidak memakai sandal. Selain itu, pada indikator kecermatan dalam bekerja masih kurang baik karena ada masyarakat yang mengatakan bahwa ada kesalahan pada penerbitan tahun perpanjangan STNK. Tentunya kesalahan tersebut harus diperbaiki dan diperhatikan agar tidak terulang lagi karena salah sedikit saja bisa menjadi beda.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain : Pertama faktor pendorong yaitu hubungan emosional antar pegawai dan sarana dan prasarana yang memadai. Kedua faktor penghambat yaitu kendala jaringan saat bekerja, tidak adanya sanksi atau teguran kepada pegawai yang terlambat, kurang profesionalnya pegawai dalam bekerja, dan jarak tempuh pegawai ketempat kerja.

Demi meningkatkan kinerja pegawai pada UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebaiknya Koordinator/Kepala Cabang UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan hendaknya mengevaluasi kinerja pegawai dan memberikan sanksi atau teguran kepada pegawai yang sering datang terlambat dan tidak memakai sepatu saat bekerja dan juga agar memperhatikan dan mengecek jaringan sebelum melaksanakan pekerjaan dan segera melapor apabila ada kendala jaringan saat bekerja agar bisa diperbaiki secepatnya. Selain itu, sebaiknya pegawai UPPD SAMSAT Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang ramah dan menyamaratakan pelayanan yang diberikan kepada semua masyarakat tanpa ada membeda-bedakannya, dan bagi pegawai yang jarak tempuhnya jauh ketempat kerja agar memperhatikan estimasi waktu yang ditempuh agar bisa datang ketempat kerja dengan tepat waktu.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Anonim, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang *Penilaian Kinerja*
- [2] Anonim, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang *Pokok-pokok Kepegawaiaan*
- [3] Bungin, Burhan. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [4] Darda, Ahmad. *Et al.* 2022. *Anteseden Kinerja Pegawai*, Jawa Tengah: CV.Eureka Media Aksara.
- [5] Marwansyah, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE Alfabeta.
- [6] Moeheriono. 2020. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [7] Moleong, Lexy J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja

- Rosdakarya.
- [8] Nawawi, Hadari. 2017. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [9] Prawirosentono, Suyadi dan Dewi Primasari. 2015. *Kinerja & Motivasi Karyawan*, Yogyakarta: BPF
- [10] Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.
- [11] Susanti. 2021. Pengukuran Kinerja Organisasi. *Ekasakti Edocational Journal* Vol. 1, Issue 2, halaman 314
- [12] Kurniawan, MD. 2017. Tersedia: <http://repository.unpas.ac.id/26575/2/6%20BAB%20I.pdf>. (16 Oktober 2022)