

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa efektif kerja pegawai dalam melayani wajib pajak di Bidang PDL Bapenda Kota Palembang, serta mengidentifikasi faktor pendukung, kendala, upaya mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive untuk mendapatkan pandangan dari petugas pelayanan dan wajib pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bidang PDL pada umumnya berjalan sesuai prosedur namun efektivitas kerja belum maksimal penyebab utama adalah jumlah petugas yang terbatas sehingga sering terjadi antrean, ketergantungan pada beberapa petugas tertentu dan ketidaklengkapan dokumen dari wajib pajak yang memperlambat proses. Selain itu, sebagian besar wajib pajak menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena petugas bersikap ramah dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur pelayanan. Meskipun demikian, pada waktu tertentu pelayanan menjadi lebih lambat ketika jumlah wajib pajak yang datang meningkat secara bersamaan. Untuk mengatasi kendala, petugas memberi informasi tentang persyaratan dokumen dan menyesuaikan alur pelayanan agar lebih efisien, rekomendasi dari penelitian ini antara lain melakukan penambahan petugas pada jam sibuk dan membagi tugas secara berkala untuk mengurangi ketergantungan petugas pelayanan dengan langkah tersebut diharapkan efektivitas pelayanan meningkat dan waktu tunggu akan berkurang.

Kata kunci: *Efektivitas Kerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Wajib Pajak, Badan Pendapatan Daerah*

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of staff in serving taxpayers in the Taxable Services (PDL) Division of the Palembang City Regional Revenue Agency (Bapenda), as well as to identify supporting factors, obstacles, and efforts to overcome these problems. The study used a descriptive qualitative approach, collecting data through observation, interviews, and documentation. Informants were selected purposively to obtain the views of service officers and taxpayers. The results indicate that PDL services generally operate according to procedures, but work effectiveness is not optimal. The main causes are a limited number of officers, resulting in frequent queues, dependence on certain officers, and incomplete taxpayer documents, which slow down the process. Furthermore, most taxpayers considered the service provided to be adequate because officers were friendly and provided clear explanations of service procedures. However, at certain times, service became slower when the number of taxpayers simultaneously increased. To address these obstacles, officers provided information on document requirements and adjusted the service flow for greater efficiency. Recommendations from this study include adding officers during peak hours and periodically dividing tasks to reduce the dependency on service officers. These steps are expected to increase service effectiveness and reduce waiting times.

Keywords: Work Effectiveness. Public Services, Taxpayer Services, Regional Revenue Agency