

KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA PADA BIDANG PENAGIHAN DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SANGGAU

Oleh:
YAUMILAHMI
NIM. E42012025

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : yaumilahmi@yahoo.co.id

Abstrak

Skripsi ini menganalisis tentang kompetensi teknis aparatur sipil negara pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau. Kompetensi bagian penagihan belum optimal karena aparatur tidak dapat mencapai target pajak sesuai dengan realisasi pajaknya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deksriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau, Sekretaris Dinas Pendapatan Daerah, Kabid Penagihan, Kasubbag Kepegawaian, Kasi Penagihan, Staf Penagihan, dan Wajib Pajak yaitu termasuk Masyarakat dan Pengusaha. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kompetensi Bidang Penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau kurang optimal dalam penagihan pajak daerah. Penyebabnya adalah pertama, pendidikan aparatur sipil negara yang masih rendah. Kedua, aparatur pada bidang penagihan masih belum mahir menggunakan komputer untuk melakukan perhitungan pajak. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merekomendasikan agar Bidang Penagihan di Dinas Pendapatan Daerah melakukan pelatihan dan pendidikan bagi para aparatur, selain itu Bidang Penagihan di Dinas Pendapatan Daerah juga dapat mengadakan pelatihan komputer agar aparatur bisa dengan mudah mengoperasikan komputer sehingga memudahkan perhitungan pajak untuk mencapai target pajak yang telah ditetapkan.

Kata-kata Kunci : Kompetensi, Aparatur Sipil Negara, Penagihan, dan Pajak

COMPETENCY CIVILIAN STATE APPARATUS IN BILLING FIELD OF DEPARTEMENT OF REGIONAL INCOME, SANGGAU REGENCY

Abstract

The script analyze about technical competency the civilian state apparatus in billing field of Departement of Regional Income, Sanggau Regency. Competency in billing field not optimal because apparatus can't achieve tax target like tax realization. This study use descriptive study with qualitative research methods. The subject of this research are Head of Departement of Regional Income, Secretary of Departement of Regional Income, Head of Billing Field, Head of Subsection of Staffing, Administrative Section Head of Billing Field, Apparatus of Billing Field and Tax Payer such as people and bussnessman. The results were competency in billing field of Departement of Regional Income, Sanggau Regency not optimal when collecting reginal taxes. Caused by, first, education of apparatus is still low. Second, apparatus in billing field can not use computer to calculate tax. Based on this, the researcher recommend to conduct training and education to apparatus, in addition biling field of of Departement of Regional Income can also give computer's training so apparatus can use computer and apparatus can calculate tax to achieve tax target.

Keywords : Competency, Civilian State Apparatus, Billing, and Tax

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan bagi instansi pemerintahan agar dapat meningkatkan hasil kerjanya. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan di instansi pemerintahan. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana serta sumber daya, tanpa dukungan sumber daya manusia kegiatan di instansi pemerintahan tidak akan berjalan dengan baik. Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam segala kebutuhannya. Sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Untuk itu, dalam mencapai tujuan pemerintahan dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang memadai dalam mendorong kinerja aparatur.

Kompetensi aparatur sangat diperlukan terutama bagi aparatur-
aparatur pemerintah yang menduduki suatu jabatan, karena untuk menduduki suatu jabatan tentunya harus seseorang yang

memiliki kualifikasi yang baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 100 tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Struktural yang disempurnakan lagi melalui Peraturan Pemerintah Nomor 13 tahun 2002 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 100 tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Struktural.

Dinas Pendapatan Daerah adalah instansi yang berhubungan dengan semua penerimaan uang melalui rekening kas umum daerah. Kompetensi aparatur pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau sangat diperlukan dalam pencapaian target pajak daerah. Fungsi bidang yang menangani mengenai target pajak yaitu bidang penagihan. Namun target pajak masih belum terealisasi dengan baik pada tahun 2013-2015.

Rata-rata aparatur yang ada pada bidang penagihan masih ada yang hanya tamatan SMA/SMK/Sederajat yaitu berjumlah 6 orang. Sedangkan tugas penagihan pajak merupakan tugas pokok yang memerlukan pegawai yang berkompeten.

Pendidikan terakhir dari aparatur yang hanya tamatan SMA/SMK/ sederajat menyulitkan aparatur untuk menguasai pekerjaan. Selain itu, penempatan aparatur di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau masih belum sesuai dengan jabatan yang didudukinya. Sebagai contoh, aparatur yang memiliki latar belakang sarjana pendidikan ditempatkan sebagai Kasubbag Kepegawaian, begitu pula Sarjana Hukum ditempatkan sebagai Kasi Perhitungan, Verifikasi dan Penerbitan.

Fenomena lain yang menunjukkan pengetahuan aparatur rendah terlihat dari masih terdapatnya kesalahan dalam pengerjaan surat penagihan pajak misalnya kesalahan dalam pengetikan nama, nomor, dan tanggal serta kurangnya ketelitian aparatur dalam melakukan perhitungan pajak.

Kompetensi wajib aparatur pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau masih belum sesuai dengan target pencapaian yang telah ditetapkan. Integritas aparatur sudah cukup baik yaitu 84%, semangat berprestasi aparatur 63%,

kepedulian pada kualitas ketelitian kerja belum baik yaitu 58%, orientasi kepada kepuasan pelanggan 56%, dan empati aparatur hanya 55%.

Selain hal itu, rendahnya kompetensi aparatur di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau adalah dari keahlian menggunakan komputer dalam menyelesaikan pekerjaan. Keahlian komputer ini sangat diperlukan terutama untuk perhitungan pajak. Aparatur masih menggunakan perhitungan manual yang memerlukan waktu yang lama sehingga waktu yang digunakan tidak bisa dimanfaatkan seefektif mungkin. Ini berkaitan pada kemampuan aparatur dalam mengelola waktu. Pengelolaan waktu di sini mencakup disiplin aparatur saat masuk dan pulang kantor serta saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian "**Kompetensi Aparatur Sipil Negara pada Bidang Penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau**".

2. Rumusan Permasalahan

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kompetensi teknis aparatur sipil negara pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau?”

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan, peneliti menentukan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kompetensi teknis aparatur sipil negara pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis adalah penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khazanah pengetahuan pemerintahan khususnya tentang kompetensi aparatur sipil negara dalam pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau.

2. Manfaat Praktis

1) Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran serta masukan bagi pemerintah Kabupaten Sanggau khususnya Dinas Pendapatan Daerah

Kabupaten Sanggau dalam peningkatan kompetensi aparatur sipil negara.

2) Bagi peneliti, berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta kemampuan berfikir guna menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan serta sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

1) Konsep Kompetensi

Menurut Mc. Clelland (dalam Sedarmayanti, 2014:126) *competency* (kompetensi) adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.

2) Konsep Aparatur Sipil Negara Aparatur menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ialah perangkat negara atau alat pemerintah. Berdasarkan UU nomor 5 tahun 2014 tentang

Aparatur Sipil Negara (ASN), pasal 6 memuat tentang jenis pegawai ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

3) Indikator Kompetensi

Indikator kompetensi menurut Covey, Roger dan Rebecca Merril (dalam Mangkunegara, 2012:112) yang menyatakan bahwa kompetensi teknis, mencakup antara lain:

- a. Pengetahuan, yang berkaitan dengan pekerjaan, yaitu mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik. Pengetahuan yang
- b. Keahlian, yaitu suatu usaha untuk melakukan sesuatu terhadap sebuah peran.

Keahlian yang diukur terdiri dari:

- *Technical skill*
- *Human skill*
- *Conceptual skill*
- Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan
- Kecermatan penggunaan peralatan yang dimiliki organisasi dalam mencapai tujuan
- c. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan dan jelas secara lisan. Kemampuan yang diukur terdiri dari :
 - Kemampuan melayani dengan berorientasi kepada pelanggan
 - Kemampuan komunikasi
 - Kemampuan bersosialisasi

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Kompetensi Aparatur Sipil Negara pada Bidang Penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau ini dilaksanakan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisa data secara kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kompetensi aparatur sipil negara

pada bidang penagihan dalam melakukan penagihan pajak kepada masyarakat dan pengusaha yang merupakan wajib pajak.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi teknis aparatur sipil negara pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau yang kemudian akan peneliti bahas dengan menggunakan teori kompetensi oleh Covey, Roger dan Rebecca Merrill (dalam Mangkunegara, 2012:112).

1. Pengetahuan

- a. Pendidikan merupakan salah satu indikator untuk mengukur pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang. Di Dinas Pendapatan Daerah masih ada 30 orang aparatur yang hanya tamatan SMA/SMK/ sederajat sedangkan diploma sebanyak 7 orang, strata satu sebanyak 19 orang dan strata dua sebanyak 2 orang. Pada bidang penagihan khususnya ada 6 orang aparatur yang belum sarjana. Untuk rinciannya yaitu: Diploma berjumlah 1 orang, Strata 1 berjumlah 1 dan Strata 2 berjumlah

1 orang. Selain itu, latar belakang pendidikan juga perlu diperhatikan untuk menilai kompetensi seorang pegawai. Masih ada pegawai yang menduduki jabatan belum disesuaikan dengan pendidikan formal yang dimiliki. Misalnya pada bidang kepegawaian diduduki oleh tamatan sarjana Pendidikan, begitu pula pada bidang perhitungan, verifikasi dan penerbitan diduduki oleh tamatan sarjana Hukum.

- b. Bimbingan teknis (bimtek) perpajakan biasanya dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah provinsi. Bimtek perpajakan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk meningkatkan profesionalisme yang berkaitan dengan peningkatan pengetahuan perpajakan bagi aparatur. Pentingnya bimtek perpajakan diperlukan untuk meningkatkan sumber daya manusia di unit Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau. Pelatihan teknis aparatur pada bidang penagihan masih banyak belum diikuti oleh aparatur pada bidang penagihan. Salah satu belum terlaksananya bimtek tersebut adalah waktu pelaksanaan bimtek yang cukup lama dan menyita waktu

aparatur. Bimtek yang harus diikuti oleh aparatur pada bidang penagihan yaitu:

1. Bimtek tentang Jurusita Pajak Daerah.
 2. Bimtek tentang Kewajiban Perpajakan Bagi Bendahara Instansi Pemerintah/ BUMN/BUMD.
 3. Bimtek tentang Kewajiban Perpajakan Instansi Pemerintah.
 4. Bimtek tentang Mekanisme Pendataan Dan Penilaian PBB-P2 (Perkotaan dan Perdesaan).
 5. Bimtek tentang Pendataan Objek dan Subjek PBB P2.
 6. Bimtek tentang Pengelolaan Pajak PBB, BPHTB dan Retribusi Daerah
 7. Bimtek tentang Pengelolaan Potensi Pajak & Retribusi Daerah Untuk Meningkatkan PAD
 8. Bimtek tentang Penilaian Objek PBB P2
 9. Bimtek tentang Penyuluhan Pajak Daerah
 10. Bimtek tentang Tata Cara Pengisian dan Pelaporan Pengisian e-SPT Bagi Instansi Pemerintah
- c. Kemampuan menguasai pekerjaan oleh pegawai masih dinilai rendah. Ini terlihat dari kesusahan pegawai dalam mengelola Pajak Bumi dan

Bangunan sektor Perkotaan dan Pedesaan (PBB P2), karena PBB P2 memerlukan analisis yang membutuhkan pengetahuan dasar perpajakan. Penguasaan yang diperlukan oleh aparatur pajak pada bidang penagihan antara lain:

1. Pemahaman mengenai dasar-dasar perpajakan, asas-asas perpajakan, administrasi perpajakan, dan jenis-jenis pajak.
2. Pemahaman mengenai pemungutan dan penagihan pajak.
3. Pemahaman mengenai pemberian pelayanan yang baik dan benar terhadap wajib pajak.
4. Pemahaman mengenai teknik penyusunan peraturan perpajakan daerah.

2. Keahlian

- a. *Technical skill* merupakan keterampilan teknis yang dimiliki oleh seseorang. Contohnya adalah kemampuan/keahlian di bidang spesialisasi tertentu. Bidang penagihan sendiri mencakup keahlian dalam menagih pajak dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Di mana negara Indonesia sendiri menganut sistem pemungutan pajak dengan Self Assessment System. Self

Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang mengharuskan wajib pajak untuk memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutangya sendiri. Akan tetapi petugas pajak memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa wajib pajak membayar pajak dengan benar sesuai dengan Undang-Undang Pajak. Aparatur yang bertugas menagih pajak masih tidak tepat waktu menagih pajaknya ini berpengaruh pada realisasi pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau.

b. *Human skill* adalah kemampuan dalam berinteraksi secara baik dengan orang. Human skill ini dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur bidang penagihan. Aparatur di bidang penagihan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau dinilai telah melayanai dengan sopan dan ramah kepada masyarakat.

c. *Conceptual skill* adalah kemampuan untuk memandang dan memahami suatu persoalan, suatu isu atau organisasi secara keseluruhan dan mengordinasikan serta memadukan semua bagian-bagiannya yang saling terkait untuk kepentingan atau kegiatan organisasi. Dalam kegiatan

koordinasi baik antara aparatur dengan aparatur ataupun antara aparatur dengan pimpinan sudah baik. Selain itu, koordinasi antara aparatur dengan instansi lain misalnya Kecamatan dalam pemungutan pajak daerah juga dinilai baik.

d. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Kesalahan yang biasa dilakukan adalah berupa kesalahan tulis, kesalahan hitung dan/atau kekeliruan dalam penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perpajakan. Kesalahan tulis antara lain kesalahan yang dapat berupa penulisan nama, alamat, NPWP, nomor surat ketetapan pajak, jenis pajak, masa atau Tahun Pajak dan tanggal jatuh tempo. Sedangkan kesalahan hitung berasal dari penjumlahan dan atau pengurangan dan atau perkalian dan atau pembagian suatu bilangan. Selain itu, terdapat juga kekeliruan dalam penerapan tarif, penerapan persentase Norma Perhitungan Penghasilan Neto, penerapan sanksi administrasi, Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), perhitungan PPh dalam tahun berjalan, dan pengkreditan pajak. Ketelitian aparatur pada bidang penagihan

dalam menyelesaikan pekerjaan baru mencapai 58%.

- e. Kecermatan penggunaan peralatan yang dimiliki organisasi dalam mencapai tujuan. Peralatan yang sering digunakan dalam pekerjaan sehari-hari aparatur pada bidang penagihan adalah sarana komputer. Sarana komputer sangat penting digunakan oleh aparatur yang bertugas dalam penagihan pajak. Karena penggunaan komputer ini berkaitan dengan pembuatan surat tagihan pajak dan surat lainnya mengenai penagihan pajak serta perhitungan pajak. Masih banyak pegawai di bidang penagihan yang belum mahir menggunakan komputer karena perlu keahlian khusus untuk memasukkan data pajak yang notabene banyak yang menggunakan angka sehingga perlu kemahiran untuk menggunakan Microsoft Excel.

3. Kemampuan

- a. Kemampuan melayani dengan berorientasi kepada pelanggan artinya pemerintah selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan untuk memenuhi kebutuhan birokrasi. Prinsip ini didasarkan pada falsafah bahwa pemerintah yang demokratis

dibentuk untuk dapat melayani masyarakat secara optimal. Pelayanan yang telah diberikan dari aparatur pemerintah pada bidang penagihan kepada masyarakat sebagai subjek pajak sudah dinilai ramah dan sopan. Kemampuan memberikan pelayanan pajak yang prima akan mendorong kesadaran masyarakat bahwa pajak sangat berperan penting. Pegawai pada bidang penagihan yang jarang ada di tempat alasannya karena ada dinas luar. Alasan itulah yang menjadi hambatan masyarakat dalam membayar pajak.

- b. Kemampuan komunikasi antar para pegawai ataupun antara pegawai dengan pimpinan menjadi hal penting untuk mengukur kemampuan aparatur. Komunikasi mempunyai peranan penting karena komunikasi dapat meningkatkan saling pengertian antar aparatur pemerintahan dan pimpinan serta meningkatkan koordinasi dari berbagai macam kegiatan/tugas yang berbeda. Komunikasi antar para pegawai pada bidang penagihan dinilai sudah sangat baik sehingga mengurangi terjadinya konflik antar aparatur. Komunikasi aparatur dengan pimpinan juga dinilai sudah baik.

c. Kemampuan bersosialisasi mengenai pentingnya pembayaran pajak juga merupakan indikator untuk mengukur kemampuan aparatur pada bidang penagihan. Sosialisasi mengenai pentingnya pembayaran pajak ini bertujuan untuk membangun kesadaran masyarakat tentang perlunya membayar pajak sehingga target pajak dapat dicapai. Kesadaran wajib pajak ini bisa dibangun melalui sosialisasi yang dilaksanakan pegawai kantor pajak untuk mengukur bagaimana kemampuan pegawai tersebut dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh, kecuali bagi mereka yang menempuh jurusan perpajakan. Kurangnya sosialisasi ini mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan peneliti pada Bab V, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengetahuan pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau diukur dari tingkat pendidikan, pengetahuan mengenai perpajakan dan bimbingan teknis yang diikuti oleh aparatur dan kemampuan menguasai pekerjaan. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan aparatur pada bidang penagihan masih belum optimal. Di mana pemahaman mengenai analisis dan perhitungan pajak masih kurang baik dan tingkat pendidikan aparatur yang sebagian besar belum sarjana. Aparatur yang mempunyai pengetahuan dasar perpajakan akan lebih baik, karena dapat melaksanakan tugas pemeriksaan dalam bidang perpajakan dengan lebih baik dan lebih bermutu dibandingkan dengan mereka yang memiliki pengetahuan dasar perpajakan minim. Semakin tinggi pengetahuan dasar perpajakan yang dikuasai oleh seorang aparatur maka akan semakin tinggi efisiensinya dalam melaksanakan tugas. Pemahaman tentang analisis dan perhitungan pajak yang kurang optimal ini berdampak pada realisasi pajak pada tahun ke depannya.
2. Keahlian pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah

Kabupaten Sanggau diukur dari *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*, ketelitian aparatur dan kecermatan penggunaan peralatan kantor. Keahlian menggunakan peralatan kantor salah satunya adalah komputer masih dinilai rendah karena rata-rata aparatur pada bidang penagihan belum memahami penggunaan Microsoft Excel untuk melakukan perhitungan pajak. Ketelitian aparatur juga masih menjadi masalah pada bidang penagihan. Kurangnya ketelitian yang dilakukan oleh aparatur biasanya berupa kesalahan dalam melakukan perhitungan pajak, selain itu kesalahan penomoran dan salah pengetikan. Ketelitian aparatur pada bidang penagihan baru mencapai 58%.

3. Kemampuan pada bidang penagihan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau sudah dinilai cukup baik. Komunikasi antara aparatur pada bidang yang sama maupun pada bidang yang berbeda sudah nilai cukup baik. Komunikasi yang terpenting juga dilakukan antara pimpinan dengan aparatur. Kemampuan berkoordinasi juga dinilai sudah baik, koordinasi antara aparatur baik aparatur pada bidang

yang sama maupun aparatur pada bidang yang berbeda. Kemampuan aparatur untuk berkoordinasi dengan camat se-Kabupaten Sanggau juga dinilai cukup baik, koordinasi ini ditujukan untuk mempermudah aparatur pada bidang penagihan untuk mengumpulkan pajak dari tingkat desa dan kelurahan yang telah diawasi oleh camat. Kemampuan aparatur yang bisa dikatakan belum baik adalah keterlambatan dalam menagih pajak yang terutang dan sudah lewat batas tempo. Wajib pajak sebagai informan mengatakan bahwa aparatur pada bidang penagihan sering melakukan keterlambatan dalam menagih pajak yang bermasalah.

E. SARAN

Berkenaan dengan kesimpulan di atas, maka peneliti akan memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau selaku instansi yang diteliti, sebagai berikut:

1. Perlu dilaksanakan Bimbingan Teknis (bimtek) bagi aparatur

yang belum melaksanakan bimtek. Bimtek adalah proses penyelenggaraan belajar-mengajar dalam rangka meningkatkan pengetahuan Pegawai Negeri Sipil. Bimtek tersebut bertujuan untuk (1) Peningkatan semangat dan pengabdian yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat, bangsa, negara, dan tanah air; (2) Peningkatan Kompetensi Teknis, manajerial atau kepemimpinan; dan (3) Peningkatan efisiensi, efektifitas, kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerjasama dan tanggungjawab sesuai dengan lingkungan kerja dan instansi. Selain itu, perlu adanya rekrutmen pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai tersebut sehingga mempermudah pegawai untuk masuk ke bidang kerjanya.

2. Memberikan pelatihan komputer bagi aparatur yang belum handal menggunakan komputer. Selain itu, aparatur juga perlu diberikan pembelajaran mengenai aplikasi dalam komputer misalnya aplikasi

Microsoft Excel. Pelatihan komputer ini bertujuan untuk memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kemampuan menggunakan komputer agar aparatur semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan standar.

3. Peningkatan pengawasan oleh Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau kepada aparatur pada bidang penagihan. Pengawasan dilakukan berkenaan dengan kemampuan aparatur dalam menepati waktu pergi dan pulang kerja yang tidak tepat waktu. Sehingga dengan adanya pengawasan langsung dari kepala dinas akan menimbulkan rasa takut aparatur untuk tidak terlambat datang ke kantor maupun pulang kantor tidak sesuai dengan waktunya.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ada beberapa kendala yang dirasakan peneliti sehingga menimbulkan kesulitan dalam

pelaksanaan penelitian.

Keterbatasan yang dialami peneliti dalam pelaksanaan penelitian ini diantaranya :

1. Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM) yang berbenturan dengan waktu penyelesaian skripsi di semester (8) delapan menyebabkan peneliti tidak hanya terfokus pada penyelesaian skripsi tapi juga pada pelaksanaan KKM.
2. Waktu penelitian yang diberikan oleh lembaga hanya dua minggu juga dirasakan terlalu singkat untuk pelaksanaan penelitian karena lokasi penelitian yang dituju lumayan jauh sehingga untuk memperpanjang izin membutuhkan tenaga, waktu dan biaya lumayan besar.
3. Kurangnya keterampilan peneliti dalam merangkai kalimat menyebabkan peneliti mengalami kesulitan untuk menuangkan pemikiran-pemikiran ke dalam bentuk tulisan.

G. REFERENSI

Buku:

- Arifin, M. 2000. *Strategi Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dharma, Surya. 2013. *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fogg, Luthans. 2004. *Organizational Behaviour*. Newyork: MC Graw-Hill Book.
- Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutapea, Parulian dan Nuriana Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: Gramedia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Milman, Yusdi. 2010. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moleong, Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung CV Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Tohardi, Ahmad. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak: Prodi IP FISIP UNTAN.

Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Dokumen dan Peraturan Perundang-undangan:

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013. Tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Peraturan Pemerintah Nomor 13 tahun 2002. Tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 100 tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Struktural.

Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. 2013.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Skripsi:

A.M. Yadisar. 2007. *Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Daerah dalam Promosi Jabatan di Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang*: Skripsi.

Emmyah. 2009. *Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Politeknik Negeri Ujung Pandang*: Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi.

Fransiska Febriana. 2013. *Kompetensi Aparatur pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau*: Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tanjungpura.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Yaumilahmi
NIM / Periode Lulus : E42012025 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : yaumilahmi@yahoo.co.id / 089693712788

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA PADA BIDANG PENAGIHAN
DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SANGGAU**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP

Dr. H. Wijaya Kusuma, M.A
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : September 2016

(Yaumilahmi)