

KINERJA PEGAWAI PENGOLAHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK

Oleh:
SYF. EVA SORAYA
NIM. E01112019

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : syarifahevasoraya@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Pontianak, namun adanya permasalahan yang terjadi mengenai proses pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan yaitu belum optimal nya kinerja pegawai Dispenda Kota Pontianak mengingat bahwa jumlah pegawai yang bekerja di bidang Pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan masih belum dikatakan sesuai dengan jumlah beban kerja yang dikerjakan oleh pegawai pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan sehingga dalam ketepatan waktu dalam pengerjaan pekerjaan masih terhambat, juga jumlah penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan masih belum mencapai target yang ditetapkan. Permasalahan ini cukup menarik untuk diteliti mengingat bahwa Pajak Bumi dan Bangunan sangatlah penting dalam pembangunan Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan teori Agus Dharma yang memiliki indikator yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini peneliti menunjukkan bahwa hingga sampai saat ini proses pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan masih mempunyai kendala, hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan yang mengakibatkan jumlah pekerjaan yang diemban pegawai tidak sesuai, dan Dispenda Kota Pontianak hanya menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) kepada masyarakat (wajib pajak) tanpa mensosialisasikan mengenai Pajak Bumi dan Bangunan tersebut, serta kurangnya kesadaran bagi masyarakat (wajib pajak) dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Saran yang dapat diberikan agar kinerja pegawai dapat meningkat yaitu perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan, juga adanya sanksi yang tegas bagi masyarakat yang menunda membayar Pajak Bumi dan Bangunan, serta jumlah pegawai di tambah lagi agar proses pengerjaan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan dapat meningkat.

Kata-kata kunci: Kinerja, Pajak Bumi dan Bangunan, Wajib Pajak.

Abstract

This undergraduate thesis aims to reveal the performance of the Employees at the Rural and Urban Land and Buildings Tax Management (PBB-P2) at the Tax and Revenue Office of Pontianak, since the issue raised regarding the management of Land and Buildings Tax are not optimal employee performance Dispenda Pontianak City given that the number of employees working in the field of processing Land and Buildings Tax is still said to be in accordance with the amount of workload that was done by employees of the processing of Land and Buildings Tax so that the timeliness of construction work is still hampered, also the amount of Land and Buildings Tax receipts still has not reached the specified target. This study used the theory by Agus Dharma with indicators of quality, quantity, and punctuality. This study was descriptive research with a qualitative approach. The results of this study show that to date the process of managing land and building tax still has obstacles due to a lack of the number of employees causing the employees to have an overload of work, and Dispenda Pontianak City only distributed the notification of tax due (SPPT) to the public (taxpayers) without socializing the land and building tax. The suggestions from the this research are that the employees performance could be improved, there is a need for socialization to the public about the important of land and building tax, also strict sanctions for those who delay paying the tax on land and buildings, as well as the number of employees should be increased so that the process of management of land and building tax can improve.

Keywords : Performance, Land and Building Tax, Taxpayers.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Kota Pontianak merupakan salah satu wilayah Provinsi Kalimantan Barat yang memiliki pusat pemerintahan, ekonomi, pembangunan infrasktruktur dan pertumbuhan penduduk yang lebih pesat dibandingkan dengan kota lain yang berada di Kalimantan Barat. Seiring dengan perkembangan zaman, jika pertumbuhan penduduk di Kota Pontianak semakin meningkat maka semakin tinggi pula kebutuhan akan tempat tinggal. Jika semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan tempat tinggal maka semakin tinggi pula peran pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan.

Menurut Siahaan (2010:553) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau di dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan di tanah yang diberi hak guna usaha perkebunan, tanah yang diberi hak pengusahaan hutan, dan tanah yang menjadi wilayah usaha pertambangan. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan jenis pajak kabupaten/kota yang baru diterapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28

Tahun 2009. Dengan penerapan ini, penerimaan PBB akan sepenuhnya masuk ke pemerintah Kabupaten/Kota sehingga diharapkan mampu meningkatkan jumlah pendapatan asli daerah karena akan masuk ke dalam kas pemerintah daerah.

Pemungutan PBB di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat, sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak yang terkait (wajib pajak). Dasar hukum pemungutan PBB pada suatu kabupaten/kota adalah sebagaimana di bawah ini.

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan daerah kabupaten/kota yang mengatur tentang PBB Perdesaan dan Perkotaan.
3. Keputusan bupati/walikota yang mengatur tentang PBB sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang PBB perdesaan dan perkotaan pada kabupaten/kota dimaksud.

Pemungutan PBB sangatlah penting bagi pemerintah dalam pembangunan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik secara materiil maupun spiritual. Dalam pembangunan tentulah pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit, maka dari itu pendapatan PBB sangatlah

mempengaruhi dalam sistem pembangunan tersebut. Tetapi ada beberapa sebagian masyarakat yang belum taat membayar pajak, hal ini disebabkan minimnya informasi masyarakat akan manfaat pajak itu sendiri. Padahal apabila masyarakat taat akan pajak maka pembangunan dan ekonomi negara akan meningkat yang berarti kesejahteraan masyarakat pun meningkat. Pentingnya PBB bagi masyarakat, sebagai contoh yaitu :

1. Fasilitas umum dan Infrastruktur seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, dan puskesmas
2. Pertahanan dan keamanan seperti bangunan, senjata, perumahan hingga gaji-gajinya
3. Subsidi atas pangan dan Bahan Bakar Minyak
4. Kelestarian Lingkungan hidup dan Budaya
5. Dana Pemilu
6. Pengembangan Alat transportasi Massa, dll

Uang pajak yang telah disetorkan oleh masyarakat akan digunakan dengan tujuan membuat masyarakat dari lahir hingga meninggal sejahtera. Uang pajak juga dipakai oleh negara untuk memberi subsidi barang-barang yang dibutuhkan oleh masyarakat dan membayar hutang-hutang negara. Selain itu uang pajak pun digunakan untuk menunjang Usaha Mikro,

Kecil, dan Menengah sehingga perekonomian dapat terus berkembang. Oleh sebab itu pajak sangat memegang peranan penting dalam sebuah negara.

Peran pegawai juga tidak kalah penting dalam sistem pengelolaan PBB. Sebagai aparatur pemerintah ini, pegawai memegang peranan penting sebagai pelaksana dalam menjalankan pembangunan disegala bidang. Semakin banyak para wajib pajak yang tercatat di SPPT PBB maka akan saling mempengaruhi dengan jumlah pegawai. Seperti yang ditemukan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak, tugas dan fungsi pegawai sangatlah penting dalam pengelolaan PBB. Tugas pokok dan fungsi pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam sektor pajak bumi dan bangunan antara lain yaitu:

a. Tugas pokok

Bidang pajak bumi dan bangunan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengelolaan pendapatan daerah dari sektor PBB sesuai kewenangan daerah.

b. Fungsi

- 1) Penyusunan kebijakan pelaksanaan pemungutan PBB sesuai kewenangan daerah
- 2) Pengelolaan data PBB sesuai kewenangan daerah

3) Pendistribusian ketetapan dan penagihan PBB sesuai kewenangan daerah.

Fenomena yang terjadi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak ialah belum tercapainya target dalam penerimaan PBB dari tahun ke tahun. Meskipun dari tahun ke tahun penerimaan PBB telah meningkat tetapi peningkatan tersebut masih belum mencapai target sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dari tahun 2012 jumlah penerimaan PBB sebesar Rp 12.479.663.395 dengan jumlah SPPT yang membayar hanya 69.181 lembar sedangkan target ketetapan PBB sebesar Rp 20.965.432.804 dari 174.578 lembar SPPT yang terdaftar, pada tahun 2013 jumlah penerimaan PBB sebesar Rp 13.665.480.093 dengan jumlah SPPT yang membayar sebanyak 80.678 lembar sedangkan target ketetapan PBB sebesar Rp 21.655.880.379 dari 183.955 lembar SPPT yang terdaftar, pada tahun 2014 jumlah penerimaan PBB sebesar Rp 15.092.410.933 dengan jumlah SPPT yang membayar sebanyak 97.170 lembar sedangkan target ketetapan PBB sebesar Rp 23.409.149.636 dari 192.385 lembar SPPT yang terdaftar, dan pada tahun 2015 jumlah penerimaan PBB sebesar Rp 18.098.858.535 dengan jumlah SPPT sebanyak 101.395 sedangkan target ketetapan PBB sebesar Rp 22.739.368.011 dari 144.313 lembar SPPT yang terdaftar. Dari rincian penjelasan

tersebut membuktikan bahwa meskipun jumlah penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan meningkat tiap tahunnya tetapi jumlah penerimaan masih kurang atau belum mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh karenanya, kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan ini masih kurang dan juga masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui fungsi dari membayar pajak bumi dan bangunan tersebut. Sebab itu, maka kinerja pegawai harus dikerahkan dan ditingkatkan lagi dalam mensosialisasikan pengetahuan akan pajak bumi dan bangunan kepada wajib pajak agar jumlah penerimaan pendapatan pajak bumi dan bangunan bisa mencapai target yang telah ditetapkan bahkan lebih.

Belum optimalnya kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah juga dapat dilihat dari pengerjaan dan penginputan dalam proses pengelolaan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Pendapatan Daerah. Hal ini didasarkan oleh keterbatasan pegawai akan mengganggu efektifitas kinerja para pegawai di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang Pengolahan PBB Kota Pontianak bahwa sumber daya manusia pada bidang pengolahan PBB ini masih dikatakan kurang sehingga dalam pengolahan PBB terjadi hambatan yang

mengakibatkan kurang efektif nya proses pengelolaan PBB. Dalam kasus ini kurang nya jumlah pegawai akan sangat mempengaruhi tentang pekerjaan yang akan datang, karena jika pegawai kewalahan dalam mengerjakan pekerjaan yang sekarang maka pekerjaan tidak akan terselesaikan tepat waktu dan akan berpengaruh tentang pekerjaan yang akan datang.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk dapat melakukan penelitian mengenai permasalahan faktor penyebab belum efektifnya kinerja para pegawai dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan yang dikelola Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak sehingga dapat memberikan solusi dalam bentuk program dan kegiatan untuk dapat meningkatkan kinerja para pegawai, hal tersebut juga dimaksudkan agar pelaksanaan pembangunan di Kota Pontianak dapat terus ditingkatkan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin mengangkat masalah tentang “Kinerja Pegawai Pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Daerah kota Pontianak”

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat di simpulkan permasalahan sebagai berikut :

- a. Lambannya proses pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan.
- b. Tidak tercapainya terget penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dari tahun ke tahun.
- c. Pelaksanaan tugas yang dikerjakan tidak terselesaikan tepat waktu.

3. Fokus Penelitian

Untuk memperjelas masalah yang diteliti maka fokus penelitian ini adalah kinerja pegawai pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Daerah kota Pontianak.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka rumusan permasalahannya adalah “Bagaimana kinerja pegawai pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Daerah kota Pontianak ?”.

5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas kerja pegawai pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Daerah kota Pontianak.

2. Untuk mengetahui kuantitas kerja pegawai pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Daerah kota Pontianak.
3. Untuk mengetahui ketepatan waktu kerja pegawai pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Daerah kota Pontianak.

6. Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan saran dalam ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara pada kajian manajemen, serta dapat memberikan sumbangan dalam hal perpajakan pada khususnya, terutama dalam Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Pontianak.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah khususnya pada bidang Pajak Bumi dan Bangunan agar lebih tanggap dalam mengupayakan menangani lebih baik lagi di dalam menangani masalah-masalah yang terjadi dalam pengelolaan pajak bumi dan bangunan Kota Pontianak.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

Menurut Agus Dharma (2003:355) penelitian kinerja, hampir semua pengukuran mempertimbangkan tiga hal berikut :

a. Kualitas, yaitu satu penilaian kinerja pegawai dapat dilihat dari sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang baik.

Dari segi kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

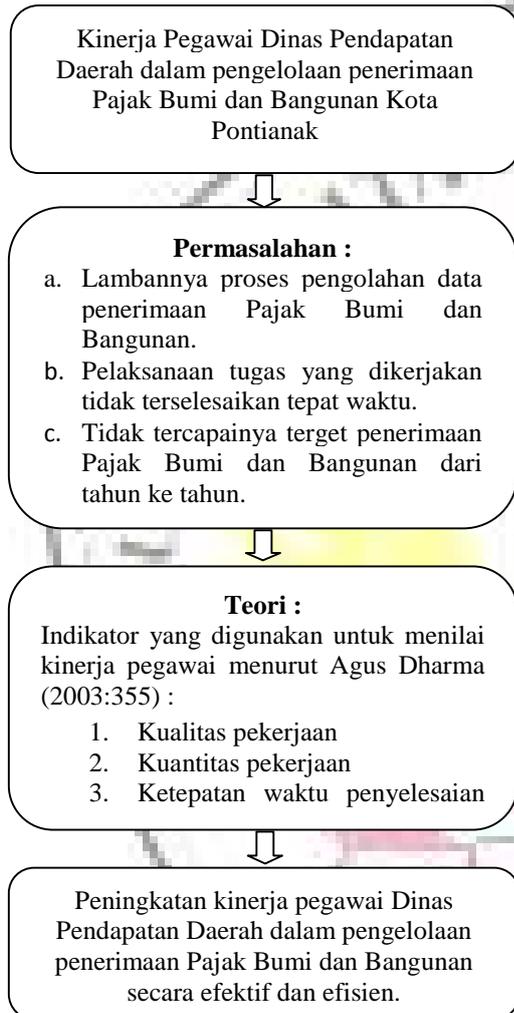
b. Kuantitas, yaitu mutu yang dihasilkan. Salah satu penilaian dengan melihat seberapa baik pekerjaan yang dihasilkan pegawai terhadap pelaksanaan kegiatan.

Dari segi kuantitas merupakan tolak ukur yang berkaitan dengan jumlah misalnya dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, jumlah pegawai, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu, yaitu salah satu cara penilaian kinerja

pegawai dengan melihat sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan, ketepatan waktu pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan.

2. Kerangka Pikir



3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Pendapatan Daerah Kota

Pontianak” ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik penelitian kualitatif untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai dalam pengelolaan pajak bumi dan bangunan di kota pontianak yang didasari oleh fenomena-fenomena yang terjadi.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja dalam suatu organisasi dianggap sangat penting karena penilaian kinerja dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan didalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi dapat diukur dengan suatu penilaian akumulatif terhadap kinerja yang telah dilakukan. Sebagaimana diketahui bahwa pengertian kinerja dapat diartikan sebagai suatu prosedur penilaian terhadap pelaksanaan tugas-tugas dan hakikat pekerjaan serta pelaksana (orang) yang berkaitan dengan keterampilan dan pengalamannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Salah satu masalah mengenai kinerja yang peneliti bahas yaitu mengenai kinerja pegawai pengolahan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di DISPENDA Kota Pontianak.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dharma (2003:335) yang terdiri dari tiga indikator yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu untuk mengetahui serta melihat seberapa jauh tingkat dan pencapaian hasil yang telah dilaksanakan.

1. Kualitas Kerja

Kualitas merupakan salah satu indikator dari kinerja. Kualitas yang artinya suatu pekerjaan atau tugas yang dilakukan seseorang yang dilihat dari hasil pekerjaan yang telah dilaksanakannya. Pada pembahasan kualitas kinerja ini difokuskan pada kinerja pada bidang Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak. Penelitian ini menganalisis permasalahan kualitas yang ada dengan konsep kualitas kinerja yaitu mutu yang harus dihasilkan baik atau buruknya kualitas yang mengacu pada *output* yang dihasilkan. Selain itu, kualitas kerja juga mengacu pada sumber daya manusia berupa keahlian, kemampuan dan penguasaan teknik operasional dibidang tertentu yang dimiliki pegawai serta standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau yang telah dilaksanakan atas tugas-tugasnya. Berdasarkan konsep kinerja tersebut, peneliti mencari data didalam penelitian baik data primer ataupun data sekunder.

Terkait dengan masalah kinerja Kantor Dinas Pendapatan Daerah pada bidang Pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Pontianak yang dapat dikatakan belum optimal dilihat dari segi kualitasnya. Masih terdapat kekurangan yang menghambat kualitasnya yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja yang ada dikantor Dinas Pendapatan Daerah tersebut. dari informasi dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa kualitas kinerja pegawai di bidang pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan masih belum optimal, ini dapat dilihat dari hasil pencapaian kerja yang masih belum efektif. Ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai di bidang pengolahan PBB yang mengakibatkan pekerjaan yang seharusnya di selesaikan tepat waktu menjadi terhambat.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas/jumlah pegawai atau jumlah sumber daya manusia sangat mempengaruhi hasil kerja pegawai di Kantor Dinas Pendapatan Daerah di bidang pengolahan PBB. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi suatu kinerja, karena manusia merupakan aktor utama setiap organisasi dimana dan apapun bentuknya. Tanpa sumber daya manusia, tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai

sesuai yang direncanakan. Pencapaian hasil kerja yang baik dipengaruhi oleh salah satu indikator yang menjadikan tolak ukur yakni adalah kuantitas kerja, yang mana indikator tersebut tentunya harus dimiliki oleh setiap pegawai. Pengukuran kuantitas merupakan suatu keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan yang dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan yang nantinya berkaitan pada ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, untuk mengetahui baik tidaknya kinerja di Bidang Pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak ini, peneliti melihat dari aspek kuantitas kerja pegawai.

Kuantitas pekerjaan juga dianggap belum sesuai dengan kuantitas pegawai yang ada di Bidang Pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak. Dilihat dari jumlah pegawai bidang pengolahan pajak bumi dan bangunan yang hanya berjumlah 7 orang sedangkan jumlah wajib pajak yang tercatat di SPPT sebanyak 144.313 lembar. Pegawai masih kewalahan dalam melakukan pekerjaan sehingga menyebabkan berkurangnya kuantitas hasil kerja pegawai. Menurut Mangkunegara (2009), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Masalah kuantitas yang terjadi di DISPENDA dalam bidang pajak bumi dan bangunan juga dapat dilihat dari jumlah penerimaan pajak bumi dan bangunan yang dari tahun ke tahun belum pernah mencapai target yang ditetapkan walaupun sudah ada peningkatan dari setiap tahunnya. Ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai DISPENDA dalam mensosialisasikan pentingnya dalam pembayaran pajak bagi perkembangan atau pembangunan Kota Pontianak. Itu sebabnya sebagian besar wajib pajak belum mengetahui akan fungsi dan kegunaan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan tersebut.

pentingnya kualitas dan kuantitas hasil kerja seorang pegawai karena kualitas maupun kuantitas hasil kerja seorang pegawai akan menentukan tercapainya visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan serta menentukan bagaimana perkembangan dan kemajuan Dinas Pendapatan Daerah dalam Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Pontianak.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan merupakan ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu kegiatan. Oleh sebab itu, ketepatan waktu dapat dilihat dari sesuai

atau tidaknya saat penyelesaian tugas pekerjaan dengan waktu yang direncanakan. Ketepatan waktu merupakan suatu yang harus diwujudkan untuk mengetahui bahwa pegawai telah memiliki hasil kerja dan konsistensi kerja yang telah menjadi kewajibannya. Untuk itu, pegawai di Bidang Pengelolaan PBB setidaknya memenuhi ketepatan waktu dalam pemenuhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tetapi masalah yang dihadapi oleh pegawai pengolahan pajak bumi dan bangunan di DISPENDA Kota Pontianak tentang ketepatan waktu penyelesaian tugas masih belum optimal. Dilihat dari banyaknya tugas-tugas yang diembani para pegawai tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang tersedia, sedangkan pekerjaan selalu bertambah setiap harinya. Ini yang membuat para pegawai kewalahan dalam pengerjaan pekerjaan dan membuat pekerjaan tidak tepat waktu dalam pengerjaannya meskipun para pegawai sering melakukan kerja lembur. Untuk mengurangi keterlambatan dalam pengerjaan pekerjaan, para pegawai saling berkerja sama dan saling membantu satu sama lain agar pekerjaan cepat terselesaikan dengan baik dan tidak memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan ketiga pemahasan yang telah dipaparkan mengenai indikator kinerja menurut Agus Dharma (2003:335) yaitu

mengenai kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dapat dilihat bahwa kekurangan-kekurangan kinerja aparatur bidang Pengelolaan PBB pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak dipengaruhi oleh hal-hal yang berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Permasalahan pada kualitas juga berpengaruh terhadap kuantitas dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan begitu juga sebaliknya.

Keterbatasan kuantitas pegawai atau kurangnya jumlah pegawai tersebut mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, dengan tidak tepat waktunya penyelesaian pekerjaan dipengaruhi dengan banyaknya jumlah pekerjaan dan pekerjaan menjadi menumpuk karena pekerjaan yang belum terselesaikan ditambah dengan pekerjaan baru yang harus diselesaikan dengan segera, dan juga dengan menumpuknya pekerjaan akan berpengaruh terhadap kualitas dari hasil pekerjaan, apabila kualitas hasil kerja kurang memuaskan akan mempengaruhi penilaian terhadap kinerja bidang Pengelolaan PBB kota Pontianak.

Tercapainya tujuan suatu organisasi merupakan salah satu wujud dari keberhasilan sebuah organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tetapi keberhasilan tersebut tidak dapat dilihat begitu saja, diperlukan penilaian terhadap kinerja yang ada pada instansi yang

bersangkutan. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya berkaitan dengan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dharma (2003:355) mengenai kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, maka dalam rangka peningkatan kinerja tersebut harus mempertimbangkan berbagai pertimbangan agar peningkatan kinerja tersebut dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Peningkatan kinerja individu dapat dilihat dari keterampilannya, kecakapan peraktisnya, kompetensinya, pengetahuan dan informasinya, keleluasaan pengalamannya, sikap dan perilakunya, kebajikannya, kreativitasnya, moralitasnya dan lain-lain. Sedangkan kinerja kelompok dapat dilihat dari aspek kerjasamanya, keutuhannya, disiplinnya, loyalitasnya dan lain-lain. Berdasarkan pendapat tersebut peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan 7 (tujuh) langkah (Mangkunegara, 2009:22) yang diantaranya adalah mengetahui adanya kekurangan dalam bekerja, mengenai kekurangan tingkat keseriusan, mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan itu sendiri, mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut, melakukan evaluasi apakah

masalah tersebut sudah teratasi atau belum, dan apabila belum dapat diatasi, maka dapat dimulai kembali dari awal bila diperlukan.

Dengan menggunakan langkah-langkah peningkatan kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:22) diharapkan kepada Dinas Pendapatan Daerah di Bidang Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Pontianak dapat meningkatkan kualitas kinerja, meningkatkan kuantitas kinerja maupun dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak sudah cukup baik. Hal ini secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dilihat hasil dari kualitas yang dilakukan oleh para pegawai di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak sudah dapat dikatakan cukup baik. Para pegawai telah bekerja sesuai dengan harapan atau aturan yang berlaku dan para pegawai juga mampu melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin sampai selesai. Juga para pegawai saling bekerjasama atau saling membantu sesama untuk

- menyelesaikan pekerjaan yang diembani.
2. Dilihat dari kuantitas jumlah pegawai di Bidang Pengolahan PBB masih kurang memadai di bandingkan dengan jumlah beban yang diembani dan pekerjaan yang dilakukan juga sering berbenturan dengan pekerjaan lain. Juga jumlah penerimaan PBB dari tahun ke tahun tidak pernah mencapai target.
 3. Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas tidak optimal atau tidak tepat waktu. Dilihat dari pengerjaan beban kerja yang banyak. Pekerjaan yang diselesaikan dengan tidak tepat waktu akan mempengaruhi hasil kekrja menjadi tidak optimal.

E. SARAN

Sejalan dengan kesimpulan yang dikemukakan sebagai upaya perbaikan atau penyampaian atau penyempurnaan atas kelemahan yang terjadi, maka peneliti bermaksud untuk memberikan saran sebagai berikut :

1. Kinerja para pegawai pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan harus ditingkatkan lagi dalam pengerjaan pekerjaan agar visi dan misi dalam Dinas Pendapatan Daerah dapat tercapai dengan baik.

Juga para pegawai harus lebih mengsosialisasikan fungsi dan manfaat dalam membayar pajak ke wajib pajak agar para wajib pajak lebih mengetahui atau mendalami manfaat dan fungsi pajak tersebut.

2. Meninjau kembali pembagian-pembagian tugas atau beban kerja yang dilimpahkan kepada pegawai serta diperlukannya penambahan jumlah aparatur pemerintahan/pegawainya. Dan jumlah penerimaan PBB yang belum mencapai terget tersebut, para pegawai harus mesti tegas dalam penagihan dan seharusnya adanya sanksi bagi wajib pajak yang tidak membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
3. Para pegawai pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan harus lebih ekstra atau memaksimalkan lagi kinerja dalam pengerjaan pekerjaan, agar pekerjaan yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu bisa teratasi meskipun dengan jumlah pegawai yang kurang memadai.

F. REFERENSI

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ahmad, S. Ruky. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE

Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Cetakan VI. Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.

_____, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University.

Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategic Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.

Masyhuri, Zainuddin. 2009. *Metodologi Penelitian "Pendidikan Praktis & Aplikatif"*. Bandung: PT. Refika Adimata.

Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.

Siahaan, Marihot Pahala. 2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Yogyakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2009. *Metodelogi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

_____, 2011. *Memahami Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Sidoarjo: Bayumedia.

_____, 2008. *Birokrasi Berbasis Kinerja*, Malang: Bayumedia.

Karya Akademisi

Densi Partono. SKRIPSI : **Kinerja Operator Pada Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya**. FISIP UNTAN. 2013.

Eka Mustika Sari. SKRIPSI : **Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Sambas**. FISIP UNTAN. 2015.

Peraturan Perundang-Undang

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Kota Pontianak



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

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : SYE Eva Saraya
 NIM / Periode lulus : E0112019 / Periode I
 Tanggal Lulus : 3 Oktober 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : sye@eva.saraya@yahoo.com / 089657865176

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa *Publika* (*) pada Program Studi *Ilmu Administrasi Negara* Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kinerja Pegawai/ Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Dinas Perikanan Daerah Kota Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, ruengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

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

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Ketua Pengelola Jurnal
 Dr. H. Hadari Nawawi, S.Sos., M.AB
 NIP. 1952052002121003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 11 November 2016

(Signature)
 SYE Eva Saraya
 NIM. E0112019

Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodew/Sociologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)