Volume 4 No 2 Agustus 2021
ISSN : 2598-4837

Equilibrium point
JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UP3D) KECAMATAN CIPAYUNG JAKARTA TIMUR

Oleh
Eddy Hermawan Hasudungan, Baihaquey Gabreil,
Destrina Alin Sudarsono, Widya Ningsih
Sekolah Tinggi Manajemen IMMI

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik dan kendala yang dihadapi di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Cipayung Jakarta Timur berdasarkan indikator-indikator pelayanan publik. Penelitian di khususkan pada jenis pajak BPHTB dan PBB. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara secara mendalam dan observasi. Informan berjumlah 15 orang, terdiri dari wajib pajak 10 orang, 3 orang pegawai, 2 pimpinan melalui teknik *snowball sampling.* Hasil analisis penelitian menunjukan bahwa pelayanan yang baik dan transparansi dan kejujuran pegawai harus diberikan apresiasi yang baik. Tetapi ada beberapa wajib pajak yang meminta dimaksimalkan pelayanannya dari segi waktu melayani diloket dari wajib pajak ke wajib pajak selanjutnya. Dalam pengajuan proses BPHTB memiliki keterlambatan karena dilihat dari nilai Objek Pajak yang diajukan lebih dari 1 Milyar jadi harus dilakukan tinjau lokasi. Persyaratan pengajuan sudah sangat sesuai dan ringan untuk wajjib pajak. Kendala yang dihadapi kebanyakan wajib pajak tidak mengetahui tentang pajak pegawai harus menjelaskan lebih detail dan harga pembelian atau brang tidak sesuai dengan kenyataan dilapangan. Kedepannya adanya sosialisasi yang intens minimal satu tahun sekali agar masyarakat taat bayar pajak sesuai aturan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik maka diperlukan standar pelayanan untuk dijadikan pedoman. Peraturan Pemerintah Nomor Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah. Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk

memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pada kasus pelayanan publik masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif di mata warga masyarakatnya. Dalam struktur Penerimaan Negara, Penerimaan Perpajakan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembiayaan nasional.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UP3D) Kecamatan Cipayung Jakarta Timur ?
2. Apa kendala yang dihadapi Pegawai dalam Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UP3D) Kecamatan Cipayung Jakarta Timur?

Tujuan Penelitian

Agar sasaran dalam penelitian ini jelas dan sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Cipayung Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pegawai dalam melayani publik di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Cipayung Jakarta Timur

METODELOGI PENELITIAN

Analisis data yang penulis gunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan pengambilan data primer dan data sekunder melalui wawancara, obeservasi dan dokumentasi. Data-data yang diperoleh akan di bahas secara menyeluruh dengan dibandingkan konsep teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN

Kemampuan Mengidentifikasi Kebutuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pegawai harus mampu menguasai Reliabilitas (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Disimpulkan bahwa pada tahap menentukan kebutuhan wajib pajak. Pegawai bisa mengidentifikasi kebutuhan dan keperluan wajib pajak. Kelengkapan dasar berkas dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh bagi keberhasilan pelayanan.

Pencapaian Efeketivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Wajib Pajak

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Cara menyampaikan Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang. Petugas responsif membantu, walaupun ada wajib pajak ada belum mengetahui sebelumnya tetapi

dijelaskan dengan baik oleh petugas. Sangat membantu pada saat pelayanan mempunyai kompetensi yang sesuai dari tugas fungsi pekerjaannya.

Proses Pelayanan Terhadap Wajib Pajak

Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat dberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang yang membutuhkan layanan. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia harus mengacu pada tujuan uatma pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Birokrasi pelayananya tidak sulit dan berbelit. Mengenai program yang diadakan oleh UP3D Kecamatan Cipayung Jakarta Timur sangat banyak dan sesuai kebutuhan wajib pajak dan menguntungkan. Standar pelayanan sudah sesuai yaitu dengan ramah, sopan, penyampaian mudah dimengerti oleh wajib pajak membuat kesan baik bagi wajib pajak yang datang ke Kantor UP3D Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.

Prosedur Pelayanan Kepada Wajib Pajak

Standar pelayanan yakni meliputi perosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampair dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan. Pegawai dalam hal biaya sudah transparansi dan jelas. Bisa dilihat dari hasil wawancara bahwasannya diperlihatkan ada biaya dan tidaknya dari ajuan diajukan wajib pajak kepada kantor UP3D Kecamatan Cipayung Jakarta Timur. Karena pada saat wajib pajak mengajukan contoh pecah PBB mungkin saja bisa tidak bayar dengan adanya program yang diadakan pemerintah. Sifatnya mempermudah wajib pajak bukan mempersulit agar wajib pajak atau masyarakat puas dengan pelayanan.

Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak

Kemampuan memahami pelanggan dan bukti diri menjadi lima yaitu reliabilitas *(reliabilita),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy),* dan bukti fisik *(tangible).* Kesanggupan untuk membantu penyediaan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan

Kualitas pegawai sudah baik sesuai dengan SOP Pelayanan yaitu diantaranya senyum sapa salam. Ini bermanfaat bagi intansi yang kantornya melayani pelangan harus mengefektivkan pelayanan. Selain itu juga penyedia layanan yaitu kantor UP3D Kecamatan Cipayung Jakarta Timur sudah sangat baik service dan memberikan barang apa saja yang dibutuhkan disini berbentuk persyaratan kelengkapan permohonan wajib pajak .

Tingkat Kepuasan Pelayanan Yang Dihasilkan Pegawai *(Outcome)*

Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedi layanan harus mengacu pada tujuan uatma pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dibuktikan dengan waktu pengerjaan sangat singkat tidak memakan waktu lama. Proses penyelesaian dipercepat dari waktu yang ada. Sikap tegas ada dalam pegawai sangat diharuskan karena untuk melayani wajib pajak yang bermacam-macam jenis manusia. Hal ini membantu percepatan dan target wajib pajak yang diinginkan.

Kendala yang dihadapi Pegawai dalam Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UP3D) Kecamatan Cipayung Jakarta Timur

Memeriksa dan Menganalisis Informasi Secara Logis Sesuai Dengan Permohonan Wajib Pajak

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas yaitu Kemampuan, Keahlian, Pengetahuan, Sikap, Motivasi, Stres. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan mengacu pada standar oprasional prosedur. Karena ini pemerintahan jadi mengacu pada Undang-Undang, yang sudah diteliti keefektivannya dilapangan.

Pegawai Memperhatikan Standar Pelayanan Wajib Pajak

Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petuga-petugas bidang hubunga masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan. Wajib pajak diupayakan waktu sangat singkat dari normal pelayanan. Hal ini dilakukan untuk kepuasan wajib pajak dalam pelayanan. Proses pengajuan pun dilihat terlebih dahulu untuk mendapatkan waktu validasi yang cepat karena ada form dari kantor.

Mengembangkan dan Menerapkan Stategi yang Baik untuk Pelayanan Terhadap Wajib Pajak

Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Kantor UP3D Kecamatan Cipayung Jakarta Timur memiliki cara dalam penanganan wajib pajak dengan diteliti dahulu objek pajaknya apa sudah sesuai harga pasar atau tidak. Kaalu tidak logis sesuai NJOP baru dilakukan pengecheckan. Dalam hal peningkatan kualitas layanan mempunyai berbagai jenis program di media sosia (WA, Websaite, Instagram).

Kendala yang dihadapi Dalam Proses Ajuan Wajib Pajak

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan diantaranyaa. Tingkah laku yang sopan, Cara penyampaian, Waktu menyampaikan yang cepat, Keramah-tamahan. Kendala yang dihadapi wajib pajak tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang perpanjakan. Maka sering kali pegawai mengecek objek pajak kelapangan guna mencocokan nilai NJOP yang ada. Tetapi pegawai tetap harus melayani dengan baik.

Kesimpulan

Penjelasan informan dalam melayani wajib pajak pegawai sangat ramah, tutur bahasa yang jelas dalam menjelaskan data yang harus dipenuhi. Selain itu memiliki program yang bagus dengan memberikan program nihil terhadap kepengurusan BPHTB dan PBB, promosi online, memanfaatkan media sosial (WA, Instagram dan Websaite), Mengingatkan kepada RT/RW lurah tiap wilayah. Waktu pengerjaanya cepat selesai dan tidak memakan waktu lama. Transparansi dan kejujuran pegawai harus diberikan apresiasi yang baik. Tetapi ada beberapa wajib pajak yang meminta dimaksimalkan pelayanannya dari segi waktu melayani diloket dari wajib pajak ke wajib pajak selanjutnya. Selanjutnya dalam pengajuan proses BPHTB

memiliki keterlambatan karena dilihat dari nilai Objek Pajak yang diajukan lebih dari 1 Milyar jadi harus dilakukan tinjau lokasi. Persyaratan pengajuan sudah sangat sesuai dan ringan untuk wajjib pajak. Apabila ada yang harus ditanyakan pegawai sigap cepat diarakan kepada yang berwewenang menguri BPHTB dan PBB. Pada keseluruhannya pelayanannya sudah efektif dan baik memberikan kesan puas bagi wajib pajak yang ingin mengurusi pajak ke kantor UP3D Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.

Kendala yang dihadapi Pegawai dalam Pelayanan Publik di Unit UP3D Kecamatan Cipayung Jakarta Timur. Pelayanan yang sudah sesuai dengan aturan dan mengacu pada standar oprasional prosedur. Karena ini pemerintahan jadi mengacu pada Undang-Undang, yang sudah diteliti keefektivannya dilapangan. Penguasaan, pemahaman aturan terkait perpajakan daerah. Memahami keperluan/tujuan/permasalahan wajib pajak dan bagaimana solusi nya.sudah dimiliki oleh pegawai.Ada beberapa kendala yang di hadapi diantaranya kalau BPHTB tidak sesuai nilai NJOP maka kita harus memperbaiki.

Daftar Pustaka

Agus Dwiyanto (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Bugin, Burhan (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial.* Jakarta: Kencana Prenama Media Group.

Barata (2008). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media

Creswell, John W(2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, Agus (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Gie (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Nur Cahaya

Hayat (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajawali Press

Hasibuan, Malayu SP. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara

Herdiansyah, Haris (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Kasmir (2017). *Manajemen Customer Service Excellent Teori dan Praktik Kasmir Original*, Yogyakarta: Rajawali Press.

Keban, T. Yeremis (2004). *Enam Dimensi Strategis Aministrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu.* Yogyakarta: Gava Media

Kumorotomo & Agus Dwiyanto (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.

Mahsyar, A (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2) : 81-85

Moenir (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006), *Manajemen Pelayanan.* Jakarta: Pustaka Pelajar

Rahman, A (2015). *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam Meningkatkan Pelayanan pada Mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman*. Ejournal Ilmu Pemerintahan

Ridwan, Dkk (2009). *Hukum Administrasi Agama dan Kebijakan Pelayanan Publik.* Bandung: Nuansa.

Sarwoto (2005). *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Schroeder, L (2003). Fiscal decentralization in South East Asia. *Journal of Public Budgeting, Accounting& Financial Management,* 15(3): 385-413

Tamasoleng, A (2015) *Analisis Efektivitas Pengelolaan Anggaran Di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biar*o. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 3(1): 11-12.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 297 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah

Winardi (2010). *Kepemimpinan dalam Manajemen,* Jakarta: Rineka Cipta