

KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) KANTOR SAMSAT BANJARMASIN II

M. Aulia Ramadani¹, M. Riduansyah Syafari²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat
e-mail: auliaramadani221@gmail.com

ABSTRACT

Employee performance in a motor vehicle tax payment service is very important. Various efforts to repair and rearrangement have been taken seriously. Even so, the results still do not look encouraging, because there are still many illegal levies, inconsistent with the speed of service, and employee discipline, is still a daily sight. The research method used is a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Using research informants. Data collection techniques are, Observations, Interviews, and Documents. Data Analysis Techniques include Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Withdrawal. The results showed that the Employee Performance in the Regional Revenue Service Unit (UPPD) of the SAMSAT Banjarmasin II Office was still low because there were still officers who could not be replaced directly by anyone if they were not present unless appointed directly by the leadership, some officers were found to practice brokers secretly, and inconsistent with the speed of service. However, in the event that the service process for motor vehicle tax payments has been carried out properly because it is in accordance with the procedures established by the SOP.

Keywords: *Employee Performance, Illegal levies, SAMSAT Banjarmasin II Office*

PENDAHULUAN

Menurut Wibowo (2016:44) mengatakan bahwa kinerja merupakan tanggungjawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi.

Sinambela (2012:5) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah diperlukan, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan

pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka.

Rendahnya kinerja pegawai di Indonesia sudah tidak asing lagi, berbagai upaya perbaikan dan penataan ulang telah dilakukan dengan serius. Meskipun demikian, hasilnya masih belum terlihat menggembirakan, karena masih banyak terjadi korupsi yang dilakukan oleh pejabat, hingga pegawai rendahan. Pungutan liar, ketidakdisiplinan pegawai dan diskriminasi dalam pelayanan publik (pembuatan KTP, pembuatan SIM, Bayar Pajak Kendaraan

Bermotor, dan Paspor) masih menjadi pemandangan sehari-hari (*Sumber: Indonesia Corruption Watch, diakses 11 November 2018*).

Rendahnya kinerja dari instansi publik tersebut, akan berdampak kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Oleh karena itu, diperlukan penilaian atas kinerja instansi publik, agar kinerja para pegawai bisa dipantau terus dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik instansi pemerintah, termasuk dalam hal ini instansi Samsat Banjarmasin II.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan suatu sistem administrasi pelayanan publik yang di selenggarakan oleh 3 instansi pemerintah dalam satu gedung yang disebut SAMSAT, dengan adanya sistem ini bermaksud guna mempercepat suatu pelayanan publik. Kerjasama yang dilakukan dalam Kantor SAMSAT ini meliputi beberapa instansi pemerintah diantaranya kerjasama terpadu antara Polri, Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan PT. AK Jasa Raharja (Persero).

Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II mulai berjalan pada tahun 2014 dan memiliki pelayanan berupa pelayanan Jasa Raharja, pelayanan pajak online 1 tahun dan 5 tahun. Jasa yang disediakan berupa Mobil Samsat Keliling, Samsat Corner dan Drive Thru. Jumlah seluruh pegawai 35 orang, yang berada di bagian pelayanan berjumlah 20 orang.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor

Tahun	Roda 2	Roda 4
2017	97.326	27.173
2018	107.069	29.611

(*Sumber: Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kendaraan Daftar Ulang Tahun 2017 dan Tahun 2018*)

Ternyata, jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak setiap tahunnya meningkat, pada tahun 2017 Roda 2 berjumlah 97.326 dan Roda 4 berjumlah 27.173 mengalami kenaikan pada tahun 2018 Roda 2 berjumlah 107.069 dan Roda 4 berjumlah 29.611 membuat kantor SAMSAT kesulitan dalam melayani masyarakat. Hal ini terbukti dalam sehari kantor SAMSAT Banjarmasin II melayani wajib pajak bisa minimal 745 orang/hari. Pelayanan mulai dari hari Senin sampai Sabtu, sementara waktu pelayanan mulai pukul 08.00 wita s/d 15.00 wita, istirahat pukul 12.00 wita s/d 13.00 wita dan pembayaran pada kasir hanya sampai pukul 12.00 wita pada loket online bayar pajak kendaraan bermotor 1 tahun. Hal tersebut menyebabkan terhambatnya proses pelayanan publik berlangsung. (*Sumber: Data Profil Dinas Pendapatan Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2012*).

Berdasarkan pada observasi awal penelitian 2 Juli sampai 23 Agustus 2018, ada beberapa permasalahan diduga dalam kinerja pegawai dalam hal ketidakdisiplinan pegawai, pegawai yang tidak konsisten terkait kecepatan pelayanan, dan moral pegawai yang masih rendah. Rendahnya ketidakdisiplinan pegawai dapat dilihat karena tidak optimalnya waktu pelayanan yang seharusnya jam 08.00 wita s/d 15.00 wita, istirahat pukul 12.00 wita s/d 13.00 wita ternyata sebelum jam 15.00 wita pegawai sudah pulang di karenakan daftar hadir sidik jari yang rusak mengharuskan pegawai menulis daftar hadir secara manual di kertas.

Pegawai yang masih tidak konsisten terkait kecepatan pelayanan dan cenderung menunda pekerjaan karena tugasnya tidak bisa di gantikan oleh siapapun. Hal itu seringkali menimbulkan berbagai penafsiran, sehingga wajib pajak yang ingin melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor atau Mutasi masuk dan Mutasi

Keluar Daerah harus menunggu pegawainya datang terlebih dahulu agar berkasnya dapat di proses, dimana wajib pajak bisa menunggu cukup lama. Moral pegawai rendah bisa dilihat dari masih adanya pegawai yang menerima pungli karena proses pelayanan menjadi lancar adanya pungli.

Usaha untuk mengukur kinerja pegawai memerlukan salah satunya kualitas pekerjaan. Mengenai kualitas pekerjaan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja pegawai yang ada di Kantor Samsat Banjarmasin II. Banyak pandangan negatif yang terbentuk. karena pada era millennial sekarang masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai dapat dijadikan indikator kinerja pegawai.

PERMASALAHAN

Berdasarkan pendahuluan di atas, maka masalah yang hendak dikaji oleh peneliti melalui penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II?

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Istilah kinerja dikutip dalam bahasa inggris yaitu *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan

pekerjaannya sebagaimana dikemukakan oleh Priansa (2017:48) kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaannya yang berasal dari organisasinya.

Menurut Pasolong (2017:203) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang di gerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Menurut Widodo, 2006 dalam Pasolong (2017:203) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Prawirosentono, 1999 dalam Pasolong (2017:204) mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hokum dan sesuai dengan moral dan etika.

Wibowo (2016:70) mengatakan kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja.

Amstrong dan Baron, 1998 dalam Wibowo (2016:7) mengemukakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Withmore, 1997 dalam Sinambela (2012:6) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggungjawabnya dengan menetapkan standar tertentu.

Berdasarkan penjelasan tentang kinerja di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai yang ada di Kantor SAMSAT Banjarmasin II masih rendah, karena ketidakdisiplinan pegawai, sering tidak konsisten terkait kecepatan pelayanan dan moral pegawai rendah bisa dilihat dari masih adanya pegawai yang menerima pungli karena proses pelayanan menjadi lancar adanya pungli. Padahal kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi.

Tujuan Kinerja

Menurut Sinambela (2012:33) tujuan adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Tujuan merupakan sebuah *aspirasi*. Kinerja merupakan tanggungjawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Jadi tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi.

Wibowo (2016:44) tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Kedisiplinan Kinerja

Menurut Heidjrachman dan Husnan, 2002 dalam Sinambela (2012:238) mengemukakan disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang

menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah.

Menurut Sinungan, 2005 dalam Sinambela (2012:239) mengemukakan kerja adalah disamping untuk memenuhi kebutuhan hidup, juga mempunyai nilai terhadap lingkungan kerja dan masyarakat luas.

Merujuk pada kedua pemahaman tersebut, menurut Sinambela (2012:239) mengatakan disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Konsep Pelayanan Publik Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2017:147) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen.

Monir, 2003 dalam Pasolong (2017:147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Mahmudi (2005:229) mengemukakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Sinambela, 2005 dalam Pasolong (2017:148) mengatakan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2017:151) mendefinisikan kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, jika sebaliknya persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kasmir, 2005 dalam Pasolong (2017:153) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Lukman, 1999 dalam Pasolong (2017:154) menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (*prima*) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Gerson, 2002 dalam Pasolong (2017:154) menyatakan kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan.

Pengukuran Kinerja Pegawai

Dalam rangka mengukur tingkat kinerja pegawai sangat dibutuhkan adanya indikator yang jelas. Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan mempertimbangkan pegawai yang dinilainya.

Menurut Mondy, Noe, dan Premeaux, 1999 dalam Priansa (2017:54-55) bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi berikut:

1. Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*); berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.
2. Kualitas pekerjaan (*quality of work*); berkaitan dengan pertimbangan ketelitian, kerapian, dan kelengkapan dalam menangani tugas-tugas yang ada di perusahaan.
3. Kemandirian (*dependability*); berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisasi bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.
4. Inisiatif (*initiative*); berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berpikir, dan kesediaan untuk menerima tanggungjawab.
5. Adaptabilitas (*adaptability*); berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.
6. Kerja sama (*cooperation*); berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerja sama, dan dengan orang lain. Apakah *assignments*, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang diartikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Alasan penelitian ingin menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memaparkan, menjelaskan, dan mencoba untuk menggambarkan suatu fenomena secara lebih mendalam mengenai Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Tipe Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang berorientasi untuk mendeskripsikan dan memahami lingkungan kerja di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II. Berfokus pada masalah penelitian tentang Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Lokasi penelitian disini ditentukan dengan maksud untuk mempersempit ruang lingkup pembahasan dan sekaligus mempertajam fenomena yang akan diteliti. Lokasi yang diambil adalah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II, dan yang diamati adalah kinerja pegawai pada proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dikarenakan adanya kinerja pegawai yang masih rendah, terlihat dari ketidakdisiplinan pegawai, tidak konsisten dalam kecepatan waktu pelayanan, dan kemandirian moral inti pegawai masih rendah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisa data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data tanpa menggunakan

rumus-rumus statistic tetapi menggunakan kata-kata tertentu dan menghubungkannya secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kinerja pegawai di Samsat cukup buruk, berbagai upaya perbaikan dan penataan ulang sudah dilakukan dengan serius. Meskipun demikian, hasilnya masih belum terlihat menggembirakan, karena masih banyak terjadi pungutan liar, ketidakdisiplinan pegawai dan diskriminasi dalam pelayanan publik (pembuatan KTP, pembuatan SIM, Bayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Paspor) masih menjadi pemandangan sehari-hari.

Dalam Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II, prosedur-prosedur yang harus dilengkapi ialah Pendaftaran dan Verifikasi Berkas, Pembayaran Pajak 1 Tahun, Pembayaran Pajak 5 Tahun, Pengesahan STNK 1 Tahun Maupun 5 Tahun, Pelayanan Kehilangan STNK, dan Proses BBN-KB dan Mutasi. Hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1. Pendaftaran dan Verifikasi Berkas

Pendaftaran dan verifikasi berkas merupakan prosedur awal dari Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dinyatakan dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesamsatan dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Tahap awal untuk Wajib Pajak yaitu, mendaftarkan terlebih dahulu kemudian memverifikasi berkas yang merupakan prosedur yang harus dilengkapi oleh Wajib Pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Adapun tahapan yang harus di selesaikan Wajib Pajak yaitu, pertama Wajib Pajak datang dan mengambil berkas

formulir, setelah itu Wajib Pajak mengisi formulir tersebut sesuai contoh yang ada, jika sudah selesai mengisi formulir kemudian diserahkan ke petugas pendaftaran dan verifikasi untuk di cek lagi formulir beserta berkas yang sudah disiapkan. Apabila persyaratan berkas tidak lengkap dengan terpaksa di kembalikan lagi kepada Wajib Pajak untuk lebih di lengkapi berkas tersebut, jika berkas sudah lengkap nanti Wajib Pajak akan di arahkan ke loket selanjutnya untuk di proses lebih lanjut pada pembayaran pajak 1 tahun maupun 5 tahun.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Di Kantor SAMSAT Banjarmasin II oleh Bapak (M) ialah:

“Petugas pendaftaran menerima berkas data kendaraan oleh petugas pendaftaran dan berkoordinasi dengan petugas kepolisian. Kemudian petugas pendaftaran meneliti dan memverifikasi kelengkapan berkas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor 1 tahun maupun 5 tahun adalah adanya STNK, BPKB, KTP Asli, MAP, Kendaraan Untuk Cek Fisik dan Uang. Wajib Pajak harus membawa itu semua untuk melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun maupun 5 tahun. Jika tidak membawa itu semua atau tidak lengkap kita tidak akan bisa melakukan proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor atau berkas tersebut dikembalikan kepada Wajib Pajak.”

Disampaikan juga langsung oleh petugas Pendaftaran dan Verifikasi Berkas Bapak (A):

“Iya benar, jika ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor harus membawa persyaratan yang sudah diberikan, jika tidak membawa kita tidak bisa melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor

1 tahun maupun 5 tahun. Tetapi ada saja Wajib Pajak yang berkasnya tidak lengkap kita suruh untuk melengkapi berkasnya terlebih dahulu, dan kadang ada beberapa Wajib Pajak yang tidak tahu syaratnya padahal sudah diberi tau pada formulir, mungkin saja dia tidak pernah bayar pajaknya sendiri tapi di bantu oleh orang lain.”

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Ibu (S) sebagai Wajib Pajak yang ingin melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Banjarmasin II, yaitu:

“Kalo secara detail nya sih saya kurang mengetahui karena saya biasanya juga menyuruh tetangga saya untuk membayarkan pajak kendaraan saya. Tapi hari ini saya mencoba untuk membayar sendiri pajak kendaraan bermotor 1 tahun saya. Awalnya saya hanya membawa STNK dan KTP asli, ternyata ada persyaratan yang lain yang saya tidak bawa. Saat saya menyuruh tetangga saya, dia hanya meminta STNK, dan Fotocopy KTP saya saja, setelah itu pajak kendaraan bermotor 1 tahun terbayarkan. Pada pajak 5 Tahun dia hanya meminta STNK, Fotocopy KTP dan menggosok nomor mesin di motor saya. Disitu saya jelaskan tetapi tetap saja Petugasnya tidak mau.”

Disampaikan juga langsung oleh Bapak (S) sebagai Wajib Pajak yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Banjarmasin II, yaitu:

“Kalo saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor langsung saya sendiri, disitu saya melengkapi semua persyaratan berkas, dan kemudian disuruh ke loket 3, pas sudah di loket 3 saya taruh berkas tersebut di loket Online, entah kenapa pada saat saya menunggu ada orang yang datangnya

lebih lambat tetapi malah dia yang di panggil duluan, saya masih menunggu sekitar 30 menit lebih baru di panggil. Cuma saya diem aja tidak komplek, mungkin saya pikir dia pakai jalur dalam.”

Berdasarkan kesimpulan dari dokumen, wawancara dan observasi bahwa ada persamaan yaitu, berdasarkan dokumen SOP dan wawancara, persyaratan yang disampaikan untuk pendaftaran dan verifikasi berkas sudah sama. Hanya saja dalam hal estimasi waktu saja yang berbeda, karena di SOP estimasi waktu untuk pendaftaran dan verifikasi berkas hanya 15 menit tapi pada saat observasi peneliti lebih dari 15 menit karena banyaknya Wajib Pajak yang mendaftar dan verifikasi berkas. Oleh sebab itu banyak Wajib Pajak yang menunggu cukup lama untuk di proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Kemudian masih banyaknya Wajib Pajak yang tidak tahu detail proses pelayanannya, dikarenakan sering menggunakan jasa orang lain.

2. Pembayaran Pajak 1 Tahun

Pembayaran Pajak 1 Tahun merupakan prosedur kedua dari Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dinyatakan dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesamsatan dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wajib Pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor 1 tahun telah melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas terlebih dahulu, barulah pembayaran pajak 1 tahun di Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Adapun tahapan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak yaitu, pertama Wajib Pajak sudah selesai pendaftaran dan verifikasi berkas, selanjutnya Wajib Pajak diarahkan ke loket pajak online 1 tahun untuk di proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Setelah di proses, wajib pajak harus membayar pajak sesuai

ketentuan yang berlaku oleh petugas, kemudian menerima Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang sudah diberi cap tanda lunas.

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan PKB/BBN-KB Bapak (R) ialah:

“Untuk Petugas Pajak Online 1 Tahun dan 5 Tahun menghitung, menetapkan, memeriksa dan mengoreksi besarnya Pajak kendaraan Bermotor sesuai ketentuan yang berlaku. Kemudian melanjutkan proses pencetakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan memberikan cap tanda lunas pada SKPD. Setelah itu petugas Pajak Online 1 Tahun dan 5 Tahun menyerahkan kepada Wajib Pajak dengan bukti penerimaan SKPD tersebut. Untuk waktu proses Pajak Online 1 tahun memakan waktu kurang lebih 30 menit. Kalau untuk 5 Tahun kurang lebih 2 minggu untuk STNK 5 tahunnya dan Plat Nomor Polisi.”

Senada dengan yang disampaikan oleh Petugas Pajak Online 1 Tahun Ibu (N) ialah:

“Proses pembayaran pajak 1 tahun hanya memakan waktu kurang lebih 30 menit. Untuk Pembayaran Pajak 1 Tahun sesuai yang tertera di STNK, kadang bisa lebih dan bisa juga kurang dari yang tertera di STNK, tapi bagi Wajib Pajak yang lewat dari tanggal berlakunya STNK akan dikenakan biaya denda 1 tahun, bagi yang bayar Pajak 1 Tahunnya tepat waktu tidak akan dikenakan denda.”

Berdasarkan wawancara yang di ucapkan oleh Bapak (D) sebagai Wajib Pajak yang ingin bayar pajak 1 tahun di Kantor SAMSAT Banjarmasin II ialah:

“Pembayaran Pajak 1 Tahun pastinya saya kurang tau berapa, kadang tidak sesuai di STNK dengan pembayaran aslinya, kadang pembayarannya lebih dan kadang kurang tidak sama di STNK. Jadinya saya biasa membawa uang lebih untuk pembayaran pajak 1 tahun.”

Berdasarkan kesimpulan dari dokumen, wawancara dan observasi bahwa ada perbedaan yaitu, berdasarkan dokumen SOP dan wawancara, dalam hal estimasi waktu saja sudah berbeda, karena di SOP estimasi waktu untuk pembayaran pajak 1 tahun hanya 15 menit tapi pada saat wawancara estimasi waktu yang diberikan 30 menit dan dari observasi peneliti lebih dari 30 menit karena banyaknya Wajib Pajak yang membayar pajak online 1 tahun. Pajak 1 tahun masih tidak menentu, kadang pajaknya naik dan kadang turun, sehingga beberapa Wajib Pajak antisipasi dengan membawa uang lebih.

3. Pembayaran Pajak 5 Tahun

Pembayaran Pajak 5 Tahun merupakan prosedur ketiga dari Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dinyatakan dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesamsatan dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wajib Pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor 5 tahun telah melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas terlebih dahulu, barulah pembayaran pajak 5 tahun di Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Berbeda dengan pajak 1 tahun, untuk pajak 5 tahun, tahapan yang harus dilakukan sangat banyak. Adapun tahapan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak yaitu, pertama Wajib Pajak harus melakukan cek fisik nomor kendaraannya, setelah itu Wajib Pajak melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas, selanjutnya Wajib Pajak diarahkan ke loket pajak 5 tahun untuk di proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

Setelah di proses, wajib pajak harus membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku oleh petugas, kemudian menerima Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang sudah diberi cap tanda lunas.

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Petugas Pajak 5 Tahun Bapak (F) ialah:

“Untuk pembayaran Pajak 5 Tahun ada beberapa persyaratan yaitu berupa Cek Fisik Nomor Kendaraan, BPKB, STNK, KTP asli, MAP dan Uang. Untuk biaya pembayaran tergantung CC/Jenis kendaraan bermotor, jika CC/Jenis motornya besar maka biaya yang di bayar juga besar, tapi jika CC/Jenis motornya kecil biaya yang di bayar juga kecil. Jadi tergantung jenis kendaraan bermotor anda. Untuk estimasi waktu pajak 5 tahun kurang lebih 2 minggu masa tunggu karena pembuatan STNK 5 tahun dan Plat nomor polisi.”

Berbeda dengan yang di ucapkan oleh Ibu (D) sebagai Wajib Pajak yang ingin bayar pajak 5 tahun di Kantor SAMSAT Banjarmasin II ialah:

“Biaya pastinya saya kurang tau berapa tapi entah kenapa saya tadi itu bayar pajak 5 tahun dengan motor Vario biaya yang saya bayarkan lebih dari 700 ribu. Tadi itu saya ditawarkan oleh petugasnya bahwa dengan membayar 700 ribu saya tidak perlu lagi mengurus yang lain, tinggal menunggu Plat Nomor Polisi dan STNK 5 tahun, untuk STNK 1 tahun sudah selesai duluan.”

Berdasarkan kesimpulan dari dokumen, wawancara dan observasi bahwa ada perbedaan yaitu, berdasarkan dokumen SOP dengan wawancara dan observasi bahwa persyaratan yang harus di lakukan sesuai SOP berupa Cek Fisik Nomor Kendaraan, BPKB, STNK, KTP asli, MAP dan Uang. Biaya Pajak 5 Tahun sesuai

CC/Jenis Kendaraan Bermotor Wajib Pajak, sedangkan observasi dan wawancara dengan Ibu (D) terdapat oknum yang tidak bertanggungjawab dengan menaikkan beban pembayaran tetapi tidak mengurus persyaratan selanjutnya hanya menunggu STNK 5 tahun dan plat nomor polisi.

4. Pengesahan STNK 1 Tahun Maupun 5 Tahun

Pengesahan STNK 1 Tahun maupun 5 Tahun merupakan prosedur keempat dari Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dinyatakan dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesamsatan dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wajib Pajak melakukan Pengesahan STNK 1 Tahun maupun 5 Tahun setelah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor 1 tahun maupun 5 tahun barulah pengesahan STNK 1 Tahun maupun 5 Tahun di Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Adapun tahapan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak yaitu, pertama untuk pajak 5 tahun Wajib Pajak harus melakukan cek fisik nomor kendaraannya, setelah itu Wajib Pajak melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas, selanjutnya Wajib Pajak diarahkan ke loket pajak 5 tahun untuk di proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Sedangkan untuk pajak 1 tahun Wajib Pajak menyiapkan semua berkasnya kemudian melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas, selanjutnya Wajib Pajak diarahkan ke loket pajak online 1 tahun untuk di proses. Setelah di proses, wajib pajak harus membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku oleh petugas, kemudian menerima Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang sudah diberi cap tanda lunas.

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Petugas Pengesahan STNK 1 Tahun maupun 5 Tahun oleh Polri Bapak (W) ialah:

“Iya benar, setelah melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas kemudian membayar pajak 1 tahun maupun 5 tahun, proses berikutnya adalah pengesahan STNK. Untuk melakukan pengesahan STNK, pemilik kendaraan harus menyertakan berkas BPKB, STNK dan KTP. Pengesahan STNK berfungsi sebagai pengawasan terhadap legitimasi pengoperasian kendaraan bermotor. Untuk estimasi waktu pengesahan STNK kurang dari 30 menit.”

Hal yang di ucapkan oleh Wajib Pajak yang sedang melakukan pengesahan STNK di Kantor SAMSAT Banjarmasin II Bapak (M) ialah:

“Saya sedang melakukan pengesahan STNK 1 tahun, mulai jam 11 tadi, pada saat saya sudah selesai membayar pajak 1 tahun. Saya mau melakukan pengesahan STNK 1 tahun ternyata petugasnya lagi istirahat, karena sudah jam 12 siang. Seharusnya ya untuk pelayanan ini petugasnya ada sistem rolling pada saat jam istirahat, karena seperti yang dilihat banyak Wajib Pajak yang lainnya menunggu pada saat jam istirahat. Tapi kalau datangnya cepat dan membayar pajak 1 tahunnya juga cepat, pengesahan STNK 1 tahunnya juga cepat tidak menunggu lama kecuali yang 5 tahun baru lama.”

Hal itu senada yang di ucapkan oleh Wajib Pajak yang sedang melakukan pengesahan STNK di Kantor SAMSAT Banjarmasin II Bapak (D) ialah:

“Saat saya mau melakukan pengesahan STNK 5 Tahun sering kehabisan Blangko, pernah menunggu STNK 5 Tahun seminggu bahkan bisa lebih, menunggu Plat Nomor Polisi pernah sampai 1 bulan, dan estimasi

waktu yang tidak sesuai. Seharusnya pelayanan itu tidak ada jam istirahatnya, bisa aja dilakukannya rolling pada saat jam istirahat. Karena ini pelayanan masyarakat, dimana banyak masyarakat yang menunggu pada jam istirahat seperti saya ini.”

Berdasarkan kesimpulan dari dokumen, wawancara dan observasi bahwa ada persamaan yaitu, berdasakan dokumen SOP dengan wawancara dan observasi setelah melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas, kemudian bayar pajak 1 tahun maupun 5 tahun tahapan terakhir ialah pengesahan STNK yang dimana sudah dinyatakan dalam dokumen SOP.

5. Pelayanan Kehilangan STNK

Pelayanan kehilangan STNK merupakan prosedur yang kelima dari Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dinyatakan dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesamsatan dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wajib Pajak yang kehilangan STNK bisa melaporkannya di Kantor SAMSAT Banjarmasin II untuk dilakukannya pemblokiran sementara data diri STNK untuk mengurus pembuatan STNK baru.

Adapun tahapan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak yaitu, pertama bagi Wajib Pajak yang kehilangan STNK wajib melaporkannya ke Samsat untuk dilakukannya pemblokiran sementara data diri STNK untuk mengurus pembuatan STNK baru. Untuk pembuatan STNK baru Wajib Pajak melakukan prosedur awal seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunnya dengan melakukan cek fisik nomor kendaraannya, setelah itu Wajib Pajak melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas, selanjutnya Wajib Pajak diarahkan ke loket pajak 5 tahun untuk di proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Setelah di proses, wajib pajak harus

membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku oleh petugas, kemudian menerima Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang sudah diberi cap tanda lunas. Barulah setelah itu mendapatkan STNK barunya lagi.

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Petugas yang ada di Ruang Master Kantor SAMSAT Banjarmasin II Bapak (S) ialah:

“Untuk mengurus penggantian STNK yang hilang perlu menyiapkan beberapa berkas yaitu KTP asli pemilik kendaraan dan Fotokopi, Fotokopi STNK yang hilang, Surat Keterangan Kehilangan STNK dari Kepolisian, BPKB asli dan fotokopi, surat keterangan laporan kehilangan, surat pernyataan kepemilikan kendaraan bermotor yang bermaterai dan cek fisik kendaraan bermotor.”

Hal yang sama disampaikan oleh Wajib Pajak yang mengurus kehilangan STNK di Kantor SAMSAT Banjarmasin II Bapak (S) ialah:

“Saya mau mengurus STNK yang hilang, tapi saya tidak mempunyai fotokopi STNK, saya disuruh melengkapi berkas tersebut terlebih dahulu yang hanya kurang fotokopi STNK saja. Saya sudah 2 hari bolak-balik dari polsek ke samsat ini. Untung aja kemaren cuma sehari mengurus legalisir fotokopi BPKB di polsek. Jadi jika tidak ada Fotokopi STNK hanya memerlukan legalisir fotokopi BPKB dari Polsek atau Polres katanya. Jadi sekarang ini saya lagi menunggu panggilan untuk mengurus kehilangan STNK saya, lama juga menunggunya dari tadi ada pegawai yang keluar masuk ruangan tapi saya tidak di panggil-panggil, sekitar 30 menit saya menunggu.”

Berdasarkan kesimpulan dari dokumen, wawancara dan observasi bahwa ada persamaan yaitu, berdasarkan dalam dokumen SOP dengan wawancara dan observasi untuk pelayanan kehilangan STNK Wajib Pajak diwajibkan untuk melaporkan kehilangan STNK untuk pemblokiran sementara selama pembuatan STNK baru. Adapun syarat pembuatan STNK baru sama halnya dengan pembayaran pajak 5 tahun.

6. Proses BBN-KB dan Mutasi

Proses BBN-KB dan Mutasi merupakan prosedur keenam dari Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dinyatakan dalam Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kesamsatan dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wajib Pajak yang ingin melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Mutasi Keluar Daerah maupun Masuk Daerah di Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Adapun tahapan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak yaitu, pertama bagi Wajib Pajak yang melakukan Bea Balik Nama dan Mutasi harus pendaftaran dan verifikasi berkas terlebih dahulu di Samsat, setelah itu untuk Bea Balik Nama ada pencabutan berkas dari Samsat dan Polda kemudian setelah pencabutan berkas barulah untuk BBN-KB memasukkan berkas baru di Polda dan Samsat dan untuk Mutasi pencabutan berkas di Samsat dan Polda baru memasukkan berkas baru di Samsat dan Polda tempat tinggal yang baru.

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Petugas BBN-KB dan Mutasi di Kantor SAMSAT Banjarmasin II Bapak (J) ialah:

“Jika ada Wajib Pajak yang ingin melakukan Bea Balik Nama pada Kendaraan Bermotornya yang beli motor bekas di orang lain bisa di proses disini, dan jika ada Wajib Pajak yang mutasi keluar Daerah kemudian

ada juga yang masuk ke Daerah kita Banjarmasin juga di proses dalam sini. Tapi prosesnya lumayan lama dan ribet karena harus cabut berkas terlebih dahulu di SAMSAT tempat tinggal awal, baru kemudian dimasukkan ke dalam Daerah Banjarmasin. Terkadang banyak masyarakat yang komplain karena ribetnya mengurus Bea Balik Nama karena bolak-balik dari Polda ke Samsat.”

Hal itu senada yang di ucapkan oleh Bapak (F) sebagai Wajib Pajak yang melakukan BBN-KB dan Mutasi di Kantor SAMSAT Banjarmasin II ialah:

“Saya pernah melakukan BBN-KB dan Mutasi masuk daerah Banjarmasin, saya dari Barito Kuala. Benar sekali itu pengurusan berkas BBN-KB dan Mutasi itu sangat ribet, misalkan kita tidak tahu apa-apa pasti kita bakal bolak-balik dari Samsat ke polda buat pencabutan berkas aja. Padahal jika kita tau prosedurnya dari awal mungkin lebih mudah ketimbang diberi taunya pas sudah di kantor Samsat. Saya waktu itu 2 hari mengurus Mutasi Masuk Daerah Banjarmasin karena waktu itu tidak tau sama sekali tentang prosedurnya, dan saya juga waktu itu ada kerjaan juga, jadi waktu kerja sama mengurus Mutasi itu terbagi. Setelah selesai mengurus pencabutan berkas dari Barito Kuala ke Banjarmasin di Kantor SAMSAT Banjarmasin II pelayanan Mutasinya agak sedikit lama, waktu itu saya mau menyerahkan berkasnya tetapi tidak ada petugasnya di tempat tersebut, padahal orangnya banyak dan saya hanya disuruh letakin aja berkasnya. Jadi sekitar 30 menit lebih saya menunggu untuk di panggil.”

Berdasarkan kesimpulan dari dokumen, wawancara dan observasi bahwa ada persamaan yaitu, berdasarkan dalam dokumen SOP dengan wawancara dan observasi, proses BBN-KB dan Mutasi memerlukan persyaratan yang sangat banyak, dimana memerlukan pendaftaran dan verifikasi berkas kemudian pencabutan berkas di Samsat dan Polda, baru setelah itu memberikan berkas yang baru pada Samsat dan Polda.

Pembahasan Hasil Penelitian

Peneliti membahas mengenai Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II, dan Apa Saja Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II. Menurut Mondy, Noe, dan Premeaux dalam pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan enam dimensi yaitu, kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, kemandirian, inisiatif, adaptabilitas, dan kerjasama, berikut penjelasannya:

1. Kuantitas Pekerjaan

Kinerja pegawai dapat dilihat dari kuantitas kerja yang berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu. Dengan kuantitas tersebut seorang pegawai memiliki kemampuan ataupun kepercayaan untuk melakukan pekerjaan.

Kuantitas Pekerjaan Kinerja Pegawai tersebut kurang baik, karena di Kantor Samsat Banjarmasin II pegawainya sudah memenuhi tupoksi masing-masing. Sedangkan untuk target pendapatan pajak pada tahun 2017 tidak mencapai target karena yang dihasilkan cuma Rp.124.558.689.115 sedangkan targetnya pada tahun 2017 berjumlah

Rp.147.446.017.831 yang berarti hanya mencapai 84,47%.

2. Kualitas Pekerjaan

Dalam kinerja pegawai dapat dilihat dari penilaian seorang pegawai adalah dengan melihat kualitas pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan. Berkaitan dengan pertimbangan ketelitian, kerapian, dan kelengkapan dalam menangani tugas-tugas yang ada di organisasi.

Kinerja Pegawai tersebut masih rendah, karena kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai masih terdapat permasalahan. Seperti ketelitian petugas yang ada di loket verifikasi berkas yang teledor terhadap berkas Wajib Pajak, kerapian dalam melayani proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang masih rendah karena terdapatnya oknum yang tidak bertanggungjawab dan beberapa masyarakat yang masih tidak paham prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor diakibatkan sering dibayarkan pajaknya oleh orang lain dan menggunakan jasa calo, dan hanya kelengkapan produk layanan dan berkasnya saja yang terlihat bagus.

3. Kemandirian

Dalam kinerja pegawai dapat dilihat dari kemandirian pegawai, berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisasi bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

Kemandirian Kinerja Pegawai tersebut sudah baik, karena dari indikator minimalisasi dan komitmen pegawai yang melayani wajib pajak setiap hari sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing. Komitmen pegawai sudah baik, terlihat dari berusaha sebaik mungkin dan loyal dalam bekerja untuk melayani Wajib Pajak yang

membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

4. Inisiatif

Kinerja pegawai dapat dilihat dari Inisiatif pegawai, Pegawai yang memiliki tindakan tanpa menunggu perintah dari atasan merupakan seorang pegawai yang memiliki pemikiran yang rasional dan memiliki inisiatif sendiri untuk melakukan pekerjaan. Berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berpikir, dan kesediaan untuk menerima tanggungjawab.

Inisiatif Kinerja Pegawai tersebut cukup baik, pada indikator kemandirian, fleksibilitas berpikir dan tanggungjawab. Karena beberapa petugas sudah berani mengambil inisiatif sendiri, fleksibel dalam berpikir dan berani bertanggungjawab dengan semaksimal mungkin untuk mengatasi masalah yang terdapat pada Wajib Pajak apabila atasan tidak berada di Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

5. Adaptabilitas

Kinerja pegawai dapat dilihat dari Adaptabilitas pegawai, berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam beradaptasi. Menekankan pentingnya hubungan antara individu dengan lingkungannya, dan menekankan bagaimana individu dapat mengelola masalah yang dihadapi.

Adaptabilitas Kinerja Pegawai tersebut sudah baik, karena sarana dan prasarana sudah lengkap, terdapat masing-masing loket sesuai SOP untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan semua pegawai sangat beradaptasi dengan ruangan yang suasananya ribut, kemudian mampu bekerja lembur apabila rekapitulasi pendapatan pajak belum selesai pada waktunya.

6. Kerjasama

Kinerja pegawai dapat dilihat dari Kerjasama pegawai, berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam kerjasama lebih efektif daripada kerja secara individual.

Pentingnya kerjasama akan menjadi suatu daya dorong yang mengarah pada efisien dan efektif yang lebih baik.

Kerjasama pada Kinerja Pegawai tersebut sudah baik, karena petugas pada Kantor Samsat Banjarmasin II sangat membutuhkan kerjasama antar pegawai agar proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berjalan dengan lancar tidak ada hambatan dan menjadi suatu daya dorong yang mengarah pada efisien dan efektif suatu kinerja pegawai.

Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II

1. Faktor Individu

Faktor Individu merupakan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Faktor individu yang terjadi adalah masih kurangnya tenaga kerja pada proses pelayanan berlangsung sehingga kinerja pegawai yang ada di Kantor Samsat Banjarmasin II kurang optimal kinerja pegawai dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu. Tidak seperti yang tertulis di SOP bahwa proses pelayanan pajak online paling lama 15 menit selesai dan bukti di lapangan proses pelayanan pajak online kurang lebih 30 menit.

2. Faktor Kepemimpinan

Faktor Kepemimpinan merupakan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Faktor Kepemimpinan yang terjadi adalah masih kurangnya pengawasan dan tingkat kesadaran para pegawai. Dimana ditandai masih adanya terdapat pegawai yang melakukan jasa calo secara diam-diam dan ada beberapa terlihat oleh Wajib Pajak,

dan masih adanya pegawai yang datang tidak tepat waktu.

3. Faktor Adanya Jasa Calo

Faktor Adanya Jasa Calo merupakan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II.

Faktor adanya jasa calo dapat disimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang merasa malas untuk mengurus pembayaran pajak kendaraannya sendiri. Karena berdasarkan fakta di lapangan masih terdapat oknum yang tidak bertanggungjawab di Kantor SAMSAT Banjarmasin II yang menjadi perantara atau makelar untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, yang menggunakan istilah kata mijas untuk mendukung praktik ini berada di tengah-tengah masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian untuk Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II cukup baik. Dengan menggunakan 6 dimensi kinerja, 2 indikator kinerja yang menunjukkan kinerja pegawainya cukup buruk dan 4 indikator kinerja lainnya yang menunjukkan kinerja pegawai sudah baik yaitu:

1. Kemandirian, Kinerja Pegawai tersebut sudah baik, karena petugas yang melayani wajib pajak setiap hari sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing.
2. Inisiatif, Kinerja Pegawai tersebut sudah baik, karena berinisiatif meminta bantuan antar pegawai dan siswa magang apabila produk STNK hampir habis untuk diberikan stempel tanda tangan di STNK baru.
3. Adaptabilitas, Kinerja Pegawai tersebut sudah baik, karena semua pegawai mudah beradaptasi dengan

ruangan yang suasananya ribut, kemudian mampu bekerja lembur apabila rekapitulasi pendapatan pajak belum selesai pada waktunya.

4. Kerjasama, Kinerja Pegawai tersebut sudah baik, karena petugas pada Kantor Samsat Banjarmasin II sangat membutuhkan kerjasama antar pegawai agar proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berjalan dengan lancar tidak ada hambatan.

Beberapa kekurangan pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang merupakan salah satu tempat pelayanan publik untuk menangani pembayaran Pajak kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Mutasi, Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Berikut 2 indikator kinerja yang menunjukkan kinerja pegawainya cukup buruk dan beberapa kekurangan yang terdapat di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II:

1. Indikator Kuantitas Pekerjaan, yaitu Target pendapatan pajak pada tahun 2017 belum terealisasi.
2. Indikator Kualitas Pekerjaan, yaitu Beberapa Petugas kedapatan melakukan praktik calo secara diam-diam dengan maksud membantu proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Wajib Pajak tertentu.
3. Petugas yang tidak hadir atau sakit, tugasnya tidak bisa digantikan oleh siapapun yang ada di loket karena sudah prosedurnya tidak boleh digantikan oleh siapapun.

4. Waktu proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada di SOP tidak sesuai dengan fakta di lapangan.

SARAN

Berdasarkan hasil dari kesimpulan diatas dapat diambil suatu saran untuk Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II yaitu:

1. Meningkatkan Kinerja Pegawai yang ada di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II. Dengan cara memberikan motivasi kepada bawahan dan memberikan penghargaan atas prestasinya.
2. Kurangi praktik percaloan yang ada di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor SAMSAT Banjarmasin II. Dengan memasang CCTV yang aktif dan terpantau dari ruang kepala dinas, dan memberikan sanksi tegas kepada calo, kemudian menjelaskan kepada masyarakat akan kerugian menggunakan jasa calo karena masyarakat harus membayar lebih apabila menggunakan jasanya.
3. Jika petugas yang ada di loket tidak bisa berhadir atau sakit harus bisa digantikan oleh seseorang yang berada dalam loket dan orang tersebut ditunjuk langsung oleh pimpinan.
4. Kantor SAMSAT Banjarmasin II harus memanfaatkan waktu proses pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Afrizal. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif; Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif*

Dalam Berbagai Disiplin Ilmu.
Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori Dan Isu.* Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Mahsun, Mohamad. 2016. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian.* Bandung: CV Pustaka Setia.

Profil Dinas Pendapatan Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2012.

Sarman, Mukhtar. 2004. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial.* Banjarmasin: Pustaka Fisip Unlam.

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai; Teori, Pengukuran dan Implikasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabeta.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Skripsi

Deni Setia Nugraha. 2014. *Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Banjarbaru Utara).* Banjarmasin: Ilmu Administrasi Publik, Universitas Lambung Mangkurat.

Didi Rusiadi. 2015. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala*. Banjarmasin: Ilmu Administrasi Publik, Universitas Lambung Mangkurat.

Nelvi Nelvarin Elvasinta. 2014. *Kinerja Pegawai Pada Program 5 Hari Kerja Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dusun Timur*. Banjarmasin: Ilmu Administrasi Publik, Universitas Lambung Mangkurat.

Purnomo. 2015. *Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara*. Banjarmasin: Ilmu Administrasi Publik, Universitas Lambung Mangkurat.

Sahirudin. 2013. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Alalak Utara Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin*. Banjarmasin: Ilmu Administrasi Publik, Universitas Lambung Mangkurat.

Internet

Nugroho, As'ad. 2006. *Indonesia Corruption Watch*.
<https://antikorupsi.org/id/news/pemantauan-rekrutmen-calon-pegawai>
(diakses 11 November 2018, pukul 20:00 *WITA).