

KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) BANJARMASIN I

NORMA TIARA (16120196)

Ilmu Administrasi Publik (63201) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

Abstrak

"Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I". Bimbingan Bapak (Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP) sebagai Pembimbing Utama dan Ibu (Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP) sebagai Co Pembimbing. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai dan Faktor-Faktor yang Menghambat tercapainya suatu Kinerja Pegawai. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I menunjukkan kinerja pegawainya cukup baik. Hal ini dilihat dari teori 6 Dimensi Pengukuran Kinerja oleh Mondy, Noe dan Premeaux bahwa kuantitas pekerjaan, kemandirian, inisiatif, dan adaptabilitas cukup baik namun pada indikator Kualitas Pekerjaan dan Kerjasama masih kurang baik atau cukup baik.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Praktik Calo, Kantor UPPD Banjarmasin I

Abstract

"Employee Performance in the Regional Revenue Service Unit (RRSU) Banjarmasin I". Mr. (Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP) as the Main Advisor and Mrs. (Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP) as Co Advisor. The research objective was to determine the performance of employees and factors that hinder the achievement of an employee performance. The research method used a qualitative approach with descriptive research type. Data were collected by observation, interviews and documentation. The results showed that the employee performance at the Regional Revenue Service Unit (RRSU) Banjarmasin I showed a good enough employee performance. This can be seen from the theory of the 6 Dimensions of Performance Measurement by Mondy, Noe and Premeaux that the quantity of work, independence, initiative, and adaptability is quite good but the indicators of Quality of Work and Cooperation are still not good or good enough.

Keywords: Employee Performance, Brokerage Practices, Banjarmasin UPPD Office I

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah diperlukan dalam pekerjaan. Hal ini disebabkan karena kinerja pegawai dapat diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka (Sinambela, 2012).

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 rendah. 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 Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I.

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.

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 UPPD Banjarmasin I. 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.

Pada penelitian ini masalah kinerja mengacu kepada teori kinerja individual/pegawai yang 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 instansinya. Dalam Mahsun (2016:196) bahwa indikator kinerja, meliputi indikator input, proses, output, outcomes, benefit dan impact

Berdasarkan pada observasi awal penelitian di UPPD Banjarmasin I, ada beberapa permasalahan diduga dalam kinerja pegawai. Masalah tersebut berupa ketidaksiplinan pegawai dan moral pegawai yang masih rendah. Hal ini menyebabkan kinerja pegawai pada unit pelayanan pendapatan daerah (UPPD) Banjarmasin I dan faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I perlu diteliti lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu dengan cara meneliti dan mengamati langsung objek penelitian tersebut. Dalam Sugiyono (2012:8) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelliti bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

B. Jenis Penelitian

Dalam hal ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang berorientasi untuk mendeskripsikan dan memahami lingkungan kerja di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I.

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I sedangkan alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini karena ingin melihat Bagaimana Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I ini.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer meliputi hasil observasi dan wawancara langsung dengan masyarakat sebagai subjek Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen-dokumen dan data yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I.

E. Metode pengumpulan data

Teknik yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumen.

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) merupakan unsur pelaksana teknis kegiatan Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsinya di wilayah Kota/Kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan. UPPD Banjarmasin 1

Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu dari 14 UPPD di Provinsi Kalimantan Selatan .UPPD Banjarmasin 1 merupakan pelaksana pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak Air dan Permukaan serta SP3 Dealer di Kota Banjarmasin khususnya wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur dan Banjarmasin Selatan.

B. Visi dan Misi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin I

1. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat”

2. Misi

- a. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan STNK pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ secara cepat, tepat, dan benar serta berpedoman pada ketentuan yang berlaku.
- b. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan akurat dalam rangka menjamin kepastian hukum kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor.
- c. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan, nilai PKB/BBNKB dan SWDKLLJ kendaraan bermotor yang diperlukan untuk mengambil keputusan.
- d. Melakukan upaya peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem komputerisasi serta pengembangan sumber daya manusia.
- e.

C. Tupoksi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I

Guna mengetahui lebih jelas tentang pokok dan fungsi dari bagan struktur organisasi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I. Berikut disampaikan tugas pokok dan fungsi serta rincian tugas masing-masing:

1. Kepala Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I

Kepala UPPD Banjarmasin I mempunyai tugas pokok, yaitu Memimpin, mengkoordinasikan, membina, dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok UPPD Banjarmasin I, sedangkan untuk fungsinya sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pengkajian bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan pendapatan daerah.
 - b. Penyelenggaraan pelayanan umum pemungutan pendapatan daerah.
- Adapun rincian tugasnya adalah:
- a. Menyelenggarakan perumusan program kerja UPPD
 - b. Menyelenggarakan koordinasi, pembinaan, dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi UPPD
 - c. Menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis pelayanan umum, pengendalian, pelaporan, dan koordinasi pendapatan daerah.
 - d. Menyelenggarakan pelayanan umum pemungutan daerah
 - e. Meyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan.
 - f. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait
 - g. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan
 - h. Menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

2. Sub Bagian Tata Usaha

Bagian ini mempunyai tugas pokok, yaitu Melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana program pengelolaan administrasi keuangan, kepegawaian, dan umum, sedangkan fungsinya adalah:

- a. Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan rencana program, pengendalian dan pelaporan
 - b. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi kepegawaian dan umum
 - c. Pelaksanaan pengelolaan urusan keuangan
- Adapun rincian tugasnya sebagai berikut:
- a. Melaksanakan penyusunan program kerja UPPD dan Sub Bagian Tata Usaha
 - b. Melaksanakan pengelolaan data dan informasi

- c. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- e. Melaksanakan pengelolaan tata usaha, meliputi naskah dinas dan kearsipan, urusan rumah tangga serta perlengkapan
- f. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan
- g. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait
- h. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan program kerja UPPD dan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha
- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

3. Seksi PKB/BBN-KB

Bagian ini memiliki tugas pokok, yaitu Melaksanakan pelayanan umum pemungutan PKB/BBN-KB, sedangkan untuk fungsinya sebagai berikut:

- a. Penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan PKB dan BBN-KB
- b. Pelaksanaan pelayanan umum pemungutan PKB dan BBN-KB
Adapun rincian tugas bagian ini adalah:
 - a. Melaksanakan penyusunan program kerja Seksi PKB/BBNKB
 - b. Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan PKB/BBNKB
 - c. Melaksanakan pelayanan umum pemungutan PKB/BBNKB
 - d. Melaksanakan koordinasi, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan pemungutan PKB/BBNKB
 - e. Melaksanakan pengendalian pelaksanaan pelayanan umum pemungutan PKB/BBNKB
 - f. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan
 - g. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait serta evaluasi dan pelaporan
 - h. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

4. Seksi Pendapatan Lainnya

Bagian ini mempunyai tugas pokok, yaitu Melaksanakan pelayanan umum pemungutan pajak lainnya, sedangkan untuk fungsinya adalah:

- a. Penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan pajak lainnya
- b. Pelaksanaan pelayanan umum pemungutan pajak lainnya
Adapun rincian tugasnya sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan penyusunan program kerja Seksi Pendapatan Lainnya
 - b. Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum, koordinasi, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pemungutan pajak lainnya
 - c. Melaksanakan pelayanan umum pemungutan, meliputi pajak air dan permukaan serta SP3 dealer
 - d. Melaksanakan koordinasi, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan pemungutan meliputi pajak air dan permukaan serta SP3 dealer
 - e. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan
 - f. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait
 - g. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan
 - h. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

D. Hasil Penelitian

1. Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I

Kinerja pegawai di UPPD Banjarmasin I 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 deskriminasi dalam pelayanan publik masih menjadi pandangan sehari-hari.

Dalam Kinerja Pegawai Pada UPPD Banjarmasin I, prosedur-prosedur yang harus dilengkapi ialah Pendaftaran dan Verifikasi Berkas, Pembayaran Pajak 1 Tahun, Pembayaran Pajak 5 Tahun, Pengesahan STNK 1 Tahun atau 5 Tahun, Pelayanan Kehilangan STNK dan Proses BBN-KB dan Mutasi. Hasil penelitiannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. 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 Badan Keuangan 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 UPPD Banjarmasin I.

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 dari hasil observasi dan wawancara serta dokumen diatas bahwa ada persamaan, yaitu berdasarkan SOP dengan wawancara, persyaratan yang disampaikan untuk pendaftaran dan verifikasi berkas sudah sama. Hanya saja dalam hal estimasi waktu berbeda, karena di SOP estimasi waktu untuk pendaftaran dan verifikasi berkas hanya 15 menit tapi pada saat observasi peneliti lebih dari 15 menit dikarenakan 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 banyak Wajib Pajak yang tidak mengetahui detail proses pelayanannya, karena masih menggunakan jasa orang lain.

Berdasarkan obeservasi, wawancara dan dokumen pada pembayaran pajak 1 tahun bahwa ada perbedaan yaitu: berdasarkan SOP dan wawancara, dalam hal estimasi waktu sudah berbeda, karena di SOP estimasi waktu hanya 15 menit sedangkan pada waktu wawancara 30 menit dikarenakan banyaknya Wajib Pajak yang membayar pajak online 1 tahun. Pajak 1 tahun masih tidak menentu, terkadang pajaknya naik dan kadang turun, sehingga beberapa Wajib Pajak mengantisipasi dengan membawa uang berlebih.

Berdasarkan obeservasi, wawancara dan dokumen pada pembayaran pajak 5 tahun bahwa ada persamaan dokumen SOP dengan wawancara dan observasi. Sedangkan dari wawancara dan observasi dengan Bapak (S) terdapat oknum yang tidak bertanggungjawab dengan menaikkan beban biaya pembayaran tetapi tidak mengurus persyaratan selanjutnya hanya menunggu STNK 5 Tahun dan Plat Nomor Polisi Baru. Dari hal ini terdapat sebuah faktor penghambat kinerja pegawai yaitu adanya jasa calo.

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Petugas Pengesahan STNK 1 Tahun maupun 5 Tahun oleh Polri Bapak (W) Wajib Pajak harus melakukan pengesahan STNK 1 Tahun maupun 5 Tahun agar berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian kendaraan bermotor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan oleh Polri berisi Identitas pemilik kendaraan bermotor dan estimasi waktu pengesahan STNK kurang dari 30 menit.

Dari observasi, wawancara dan dokumen pada Pengesahan STNK 1 Tahun maupun 5 Tahun bahwa ada persamaan yaitu, berdasarkan 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. Kemudian berdasarkan wawancara dengan Bapak (D) selaku Wajib Pajak bahwa untuk pelayanan publik adanya sistem rolling antar petugas karena jam pelayanan (6 hari kerja) Senin s.d Kamis jam 08.00 s.d 15.15 WITA, Sabtu jam 08.00 s.d 13.00 WITA dengan waktu istirahat dari jam 12.00 s.d 13.00 WITA dan jam

pelayanan jum'at jam 08.00 s.d 11.30 WITA. Untuk waktu istirahat itu diperlukan adanya sistem rolling antar pegawai karena banyaknya Wajib Pajak yang menunggu pada saat jam istirahat.

b. 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 Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wajib Pajak yang kehilangan STNK bisa melaporkannya di Kantor UPPD Banjarmasin I 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 kantor UPPD 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.

Dari observasi, wawancara dan dokumen pada pelayanan kehilangan STNK bahwa ada persamaan 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. Tetapi untuk pelayanan kehilangan STNK sudah cukup baik karena sehari bisa membantu lebih dari 5 Wajib Pajak yang mengurus kehilangan STNK walaupun masih banyak Wajib Pajak yang berkasnya kurang lengkap dikarenakan tidak tahu apa saja berkas yang disiapkan.

c. Proses BBN-KB 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 Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Wajib Pajak yang ingin melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Mutasi Keluar Daerah maupun Masuk Daerah di Kantor UPPD Banjarmasin I.

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 kantor UPPD, 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 UPPD dan Polda baru memasukkan berkas baru di UPPD dan Polda tempat tinggal yang baru.

Dari observasi, wawancara dan dokumen bahwa ada persamaan berdasarkan dalam dokumen SOP dengan wawancara dan observasi yaitu, proses BBN-KB dan Mutasi terbilang masih berbelit-belit sehingga memerlukan persyaratan yang sangat banyak, dimana memerlukan pendaftaran dan verifikasi berkas kemudian pencabutan berkas di UPPD dan Polda, baru setelah itu memberikan berkas yang baru pada UPPD dan Polda.

2. Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin I

Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I ialah faktor individu, faktor kepemimpinan, dan faktor adanya jasa calo. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut :

a. Faktor Individu

Dari observasi, wawancara dan dokumen yang didapat bahwa terlihat jelas adanya persamaan dari hasil wawancara dengan observasi peneliti dari faktor individu yaitu kurang optimalnya kinerja pegawai dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu. Karena masih kurangnya tenaga kerja pada proses pelayanan berlangsung sehingga kinerja pegawai yang ada di Kantor UPPD Banjarmasin I kurang optimal. Tidak seperti yang tertulis di SOP bahwa proses pelayanan pajak online paling lama 15 menit selesai dan bukti di lapangan proses pelayanan pajak online lebih lebih 30 menit.

b. Faktor Kepemimpinan

Dari observasi, wawancara dan dokumen yang didapat bahwa adanya persamaan dari hasil wawancara dengan observasi peneliti dari faktor kepemimpinan yaitu benar adanya masih terdapat pegawai yang melakukan jasa calo secara diam-diam dan ada beberapa terlihat oleh Wajib Pajak, dikarenakan masih kurangnya pengawasan dan tingkat kesadaran para pegawai. Dimana ditandai masih adanya jasa calo dan pegawai yang datang tidak tepat waktu. Untuk pemimpin sendiri memberikan teguran kepada petugas yang melakukan jasa calo dan sebagai gantinya memasang berupa spanduk stop pungli dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak untuk mengurus proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya dengan sendiri agar tidak menggunakan jasa calo.

c. Faktor Adanya Jasa Calo

Dari observasi, wawancara dan dokumen yang di dapat bahwa adanya persamaan dari hasil wawancara dengan observasi peneliti dari faktor adanya jasa calo yaitu benar adanya berdasarkan fakta di lapangan masih terdapat oknum yang tidak bertanggungjawab di Kantor UPPD Banjarmasin I yang menjadi perantara atau makelar untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, menggunakan istilah jasa titipan ikut mendukung praktik ini ada di tengah-tengah masyarakat. Kemudian masih ada saja Wajib Pajak yang menggunakan jasa tersebut dengan alasan tinggal terima beres karena mereka juga ada kesibukan di lain.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I

Peneliti membahas mengenai Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I, dan Apa Saja Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I. 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:

a. 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.

1) Pendaftaran dan Verifikasi Berkas

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kuantitas Pekerjaan sudah baik, karena sesuai dengan SOP dimana Wajib Pajak harus mengisi formulir pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sesuai dengan ketentuan berlaku, setelah itu langsung menyerahkan formulir dan syarat lainnya seperti STNK, Fotocopy KTP, dan BKPB ke loket 1 yaitu loket pendaftaran dan verifikasi berkas. Untuk Pendaftaran dan Verifikasi berkas sudah memberikan hasil kerja yang baik dengan melayani Wajib Pajak bisa minimal 745 orang/hari, dengan setiap tahunnya mengalami kenaikan Jumlah Pajak Kendaraan Bermotor.

2) Pembayaran Pajak 1 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kuantitas Pekerjaan sudah baik, karena berdasarkan realisasi PKB Kendaraan Daftar Ulang Tahun 2018 setiap bulannya meningkat. Dan untuk bulan desember

mengalami peningkatan signifikan karena di bantu oleh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. (*Sumber terlampir pada lampiran*)

3) Pembayaran Pajak 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kuantitas Pekerjaan kurang baik, karena target pendapatan pajak kendaraan bermotor tidak mencapai target pada tahun 2017 dengan jumlah target Rp.147.446.017.831 dan realisasinya berjumlah Rp.124.558.689.115 (berdasarkan data target realisasi penerimaan pajak daerah dan lain-lain PAD yang sah pada UPPD Banjarmasin I tahun 2017 yang terlampir pada lampiran). Jadi, jumlah pendapatan pajak setiap tahunnya kadang realisasinya tidak tercapai.

4) Pengesahan STNK 1 Tahun Maupun 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kuantitas Pekerjaan sudah baik, karena berdasarkan pengesahan STNK yang dilakukan oleh Polri setiap harinya bisa sampai 745 orang/hari. Sehingga mampu mencapai realisasi pendapatan pajak pada tahun 2019.

5) Pelayanan Kehilangan STNK

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kuantitas Pekerjaan sudah baik, karena berdasarkan Wajib Pajak yang melakukan proses kehilangan STNK seharusnya bisa lebih dari 5 orang tergantung keperluan masing-masing Wajib Pajak. Dan untuk pelayanannya sudah bagus, Wajib Pajak tersebut langsung di bantu untuk mengganti STNK lama dengan yang baru dengan cara pemblokiran sementara.

6) Proses BBN-KB dan Mutasi

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kuantitas Pekerjaan sudah baik, karena berdasarkan Wajib Pajak yang melakukan proses kehilangan STNK seharusnya bisa lebih dari 5 orang tergantung keperluan masing-masing Wajib Pajak. Dan untuk pelayanannya sudah bagus, Wajib Pajak tersebut langsung di bantu untuk mengganti STNK lama dengan yang baru dengan cara pemblokiran sementara.

b. 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.

1) Pendaftaran dan Kualifikasi Berkas

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kualitas Pekerjaan kurang baik, karena tidak sesuai dengan SOP dimana tertulis bahwa pelayanan untuk pendaftaran dan verifikasi berkas hanya memerlukan waktu 15 menit. Tetapi ternyata masih banyak berkas Wajib Pajak yang sudah menyerahkan berkasnya sesuai ketentuan tetapi berkas tersebut tidak langsung di proses melainkan di tumpuk terlebih dahulu sehingga menyebabkan Wajib Pajak menunggu.

2) Pembayaran Pajak 1 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kualitas Pekerjaan kurang baik, karena masih terdapat oknum yang tidak bertanggungjawab dengan menjadikan dirinya sebagai jasa calo. Kemudian mempercepat Wajib Pajak yang datangnya terlambat langsung di proses sehingga menyebabkan Wajib Pajak yang membayarkan pajaknya sesuai prosedur menjadi terlambat dan memakan waktu yang lebih dari yang tertulis di SOP.

3) Pembayaran Pajak 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kualitas Pekerjaan kurang baik, karena ada saja oknum yang tidak bertanggungjawab dengan mempermudah dalam mengurus proses pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun dan mempermudah beberapa berkas penting dengan memberikan beban pembayaran yang sangat tinggi. Tetapi memberikan iming-iming tidak perlu mengurus berkas yang lain tinggal menunggu di hubungi oleh petugas tersebut.

Menyebabkan kerapian dalam bertugasnya dipandang buruk oleh masyarakat untuk oknum yang melakukan jasa calo.

4) Pengesahan STNK 1 Tahun Maupun 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kualitas Pekerjaan kurang baik, karena banyaknya Wajib Pajak yang membayarkan PKB sehingga berkas seperti blangko habis, bahkan menunggu untuk STNK 5 tahun dan plat nomor polisi bisa sampai 1 bulan. Seharusnya ketelitian berkas tersebut dicek setiap hari apabila tidak mencukupi langsung menyediakan stock.

5) Pelayanan Kehilangan STNK

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kualitas Pekerjaan sudah baik, karena berdasarkan hasil penelitian untuk pelayanan kehilangan STNK sudah baik dari segi ketelitian, kerapian dan kelengkapan berkas. Walaupun untuk syaratnya terbilang cukup rumit dan membutuhkan waktu yang lama untuk melengkapi berkas tersebut.

6) Proses BBN-KB dan Mutasi

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kualitas Pekerjaan kurang baik, karena dari ketelitian dalam menangani proses pembayaran pajak masih ada saja berkas yang sudah masuk di loket BBN-KB dan Mutasi datanya tidak sesuai dengan data di komputer, padahal sebelumnya sudah di verifikasi berkas karena ada saja pegawai yang teledor di loket verifikasi berkas. Hanya kelengkapan produk layanan dan berkasnya saja yang terlihat bagus.

c. 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.

1) Pendaftaran dan Verifikasi Berkas

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kemandirian cukup baik, karena petugas yang ada di loket pendaftaran dan verifikasi berkas hanya menggunakan satu orang siswa magang saja, tidak seperti di loket yang lainnya dengan meminta bantuan 2 orang siswa magang. Sehingga sering terjadi keteledoran berkas yang di verifikasi tidak sesuai dengan data di komputer

2) Pembayaran Pajak 1 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kemandirian sudah baik, karena untuk loket pajak online 1 tahun hanya terdapat 1 loket dan 1 petugas saja. Semua tugas yang berkaitan dengan pajak online 1 tahun hanyar di kerjakan oleh petugas tersebut sendiri, sangat jarang untuk meminta bantuan petugas lain dan siswa magang yang ada di loket tersebut.

3) Pembayaran Pajak 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kemandirian cukup baik, karena semua tugas yang berkaitan dengan pajak 5 tahun di tangani semua oleh petugas tersebut. Tetapi dari pengakuan oleh salah satu Wajib Pajak bahwa dia terkena jasa calo karena beban yang dibayarkan sangat tinggi tetapi di iming-imingin oleh petugas tersebut tinggal di hubungi dan terima beres.

4) Pengesahan STNK 1 Tahun Maupun 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kemandirian sudah baik, karena petugas yang ada di loket pengesahan adalah dari polri. Di loket tersebut juga tidak ada siswa magang, mereka mampu bekerja secara lembur, loyal dalam bekerja dan melayani Wajib Pajak yang mengesahkan STNK.

5) Pelayanan Kehilangan STNK

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kemandirian sudah baik, karena melayani wajib pajak setiap hari sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing. Petugas pelayanan kehilangan STNK sudah meminimalisir dan berkomitmen dalam melayani kehilangan STNK tersebut sedikit bantuan.

6) Proses BBN-KB dan Mutasi

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kemandirian kurang baik, karena petugas yang ada di loket BBN-KB dan Mutasi sangat memerlukan bantuan petugas dan siswa magang yang lain untuk membantu proses BBN-KB dan Mutasi. Jika tidak menggunakan bantuan petugas dan siswa magang maka proses tersebut akan menjadi lama, karena setelah datanya di input ke komputer setelah itu di tulis di buku besar, kemudian di bawa ke jasa raharja untuk validasi pajak kecelekaan dan terakhir baru dimasukkan ke ruang PKB/BBN-KB untuk di bikinkan formulir baru setelah itu ke loket 3 yaitu pembayaran.

d. 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 tanggung jawab.

1) Pendaftaran Berkas dan Verifikasi

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Inisiatif sudah baik, karena dalam fleksibel berpikir mereka sudah bagus dalam melayani Wajib Pajak. Menerima tanggung jawab apabila ada Wajib Pajak yang komplek akan pelayanan yang diberikan.

2) Pembayaran Pajak 1 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Inisiatif sudah baik, karena petugas yang ada di loket pajak online 1 tahun sudah sangat mandiri dengan sedikit meminta bantuan, fleksibel dalam berpikir untuk menangani apabila ada Wajib Pajak yang mengeluh karena terlalu lama di proses dan berani menerima tanggung jawab.

3) Pembayaran Pajak 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Inisiatif kurang baik, karena dalam fleksibilitas berpikir merupakan kemampuan meninggalkan cara-cara lama dan menggantinya dengan yang baru yang lebih efektif. Cara lama yang masih digunakan pegawai ialah menjadikan dirinya sebagai oknum jasa calo, yang dimana cara berpikir seperti itu sudah seharusnya di hapuskan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena banyak membuat masyarakat rugi dengan membayar pajak kendaraannya yang tergolong tinggi pada pajak 5 tahun.

4) Pengesahan STNK 1 Tahun Maupun 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Inisiatif sudah baik, karena dalam tanggung jawab yang sudah diberikan oleh Polri ialah apabila ada Wajib Pajak yang marah-marah padahal kesalahan tersebut dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri, Polri yang ada di loket pengesahan tersebut berani bertanggung jawab dan mengambil resiko yang di hadapi.

5) Pelayanan Kehilangan STNK

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Inisiatif sudah baik, karena berani bertanggung jawab dengan semaksimal mungkin untuk mengatasi masalah yang terdapat pada Wajib Pajak apabila atasan tidak berada di Kantor UPPD Banjarmasin I.

6) Proses BBN-KB dan Mutasi

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Inisiatif sudah baik, karena dalam hal kemandirian yang merupakan sikap dan mental yang memungkinkan pegawai untuk bertindak bebas, benar, dan bermanfaat. Pegawai yang melayani Wajib Pajak sering sekali mendapati Wajib Pajak yang marahmarah karena berkasnya tidak lengkap, informasi yang diberikan oleh petugas lain masih kurang dan yang baru pertama kali membayar pajaknya sendiri, dengan menggunakan indikator kemandirian, petugas berusaha semaksimal mungkin untuk bertindak dengan benar dan bermanfaat mengatasi permasalahan tersebut tanpa bantuan dari atasan.

e. 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.

1) Pendaftaran dan Verifikasi Berkas

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Adaptabilitas sudah baik, karena pada saat melakukan proses pendaftaran dan verifikasi berkas, petugas tersebut beradaptasi dengan Wajib Pajak apabila berkas Wajib Pajak tidak lengkap sesuai aturan yang berlaku pada SOP akan dikembalikan dan akan diberikan informasi untuk melengkapi berkasnya tersebut.

2) Pembayaran Pajak 1 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Adaptabilitas sudah baik, karena untuk kondisi loket pajak online 1 tahun tersebut sedikit ribut dan petugas yang ada di loket tersebut mampu beradaptasi dan mampu bekerja secara lembur apabila rekapitulasi pendapatan pajak belum selesai pada waktunya.

3) Pembayaran Pajak 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Adaptabilitas sudah baik, karena untuk kondisi loket pajak 5 tahun tidak jauh berbeda untuk loket pajak online 1 tahun. Disini petugas pajak 5 tahun juga mampu beradaptasi dalam melayani Wajib Pajak dan mampu bekerja lembur.

4) Pengesahan STNK 1 Tahun Maupun 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Adaptabilitas sudah baik, karena sarana dan prasarana untuk loket pengesahan sudah lengkap, terdapat masing-masing loket sesuai SOP. Jadi untuk pengesahan STNK petugasnya juga dapat mengatasi masalah yang di hadapi.

5) Pelayanan Kehilangan STNK

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Adaptabilitas sudah baik, karena untuk pelayanan kehilangan STNK yang hanya beberapa Wajib Pajak yang mengurus maka untuk adaptasi petugas tersebut sudah baik dan mereka juga mampu mengatasi masalah yang dihadapi apabila ada Wajib Pajak mengeluh akan pelayannya.

6) Proses BBN-KB dan Mutasi

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Adaptabilitas sudah baik, karena di loket BBN-KB dan Mutasi bisa dikatakan ribut dan agak sempit tetapi petugasnya bisa beradaptasi dengan mudah dengan suasana yang ribut dan hubungan komunikasi antar petugas juga berjalan dengan lancar. Kemudian juga mampu mengelola masalah yang di hadapi apabila ada Wajib Pajak yang mengeluh.

f. 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.

1) Pendaftaran Berkas dan Verifikasi

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kerjasama kurang baik, karena kerjasama petugas dengan Wajib Pajak kadang tidak sinkron dikarenakan sering sekali Wajib Pajak yang tidak paham akan prosedur dimana apabila berkas pendaftaran tidak lengkap maka akan di kembalikan dengan maksud melengkapi berkas tersebut sesuai dengan yang tertulis di SOP.

2) Pembayaran Pajak 1 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kerjasama kurang baik, karena pada saat melakukan proses penginputan dan pembayaran pajak 1 tahun oleh petugas, pasti ada saja Wajib Pajak yang tidak sabaran menunggu, padahal dia itu datangnya lambat dan berkas yang di proses juga banyak sehingga Wajib Pajak tersebut kadang ada yang komplek karena terlalu

lama. Sehingga kerjasama antar petugas Pajak Online 1 tahun dan Wajib Pajak kurang baik.

3) Pembayaran Pajak 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kerjasama kurang baik, sama dengan pajak online 1 tahun, di pajak 5 tahun ini juga terdapat Wajib Pajak yang tidak bisa kerjasama dengan petugas pajak 5 tahun dikarenakan berkas yang di urus untuk pajak 5 tahun ini sangat banyak. Sehingga muncul jasa calo yang membantu Wajib Pajak tersebut dengan harga tinggi tetapi di iming-imingin tidak mengurus berkas yang lain tinggal menunggu di hubungi dan terima beres.

4) Pengesahan STNK 1 Tahun Maupun 5 Tahun

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kerjasama sudah baik, karena kerjasama antar petugas terlihat sangat saling membantu untuk mempermudah proses pengesahan STNK dan berbagai informasi untuk para Wajib Pajak agar lebih efisien. Jika tidak adanya kerjasama akan menghambat proses pelayanan yang dimana membuat petugas sangat membutuhkan kerjasama antar pegawai.

5) Pelayanan Kehilangan STNK

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kerjasama sudah baik, karena untuk pelayanan kehilangan STNK dari penelitian yang dilakukan sudah terlihat bagus dari petugas dan wajib pajak yang bekerjasama untuk saling memahami agar proses kehilangan STNK tersebut berjalan dengan lancar.

6) Proses BBN-KB dan Mutasi

Dikaitkan dengan teori enam dimensi pengukuran kinerja dari Mondy, Noe, dan Premeaux dalam hal Kerjasama kurang baik, karena untuk loket BBN-KB dan Mutasi prosesnya yang sangat berbelit-belit adanya pencabutan berkas dari UPPD dan polda menyebabkan sering sekali adanya Wajib Pajak yang mengeluh akan pelayanan BBN-KB dan Mutasi yang ribet tersebut sehingga kerjasama antar petugas dan Wajib Pajak terlihat kurang baik. Karena petugas sudah memberikan informasi sesuai dengan SOP tetapi Wajib Pajak yang sudah mengurus di suruh kesana kemari menyebabkan mengeluh karena tidak jelas prosedurnya.

2. Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin I

Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I ialah faktor individu, faktor kepemimpinan, dan faktor adanya jasa calo. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Faktor Individu merupakan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai. Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I. Banyaknya Wajib Pajak yang harus membayar Pajak Kendaraan Bermotor 1 tahun maupun 5 tahun dalam satu waktu dengan jumlah tenaga kerja yang terbatas menyebabkan pekerjaan membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan. Sehingga tidak sedikit Wajib Pajak yang selalu bertanya kepada petugas pajak online apakah sudah di proses atau belum, sehingga untuk selesai tepat waktu membutuhkan waktu yang lama.

Faktor individu yang terjadi adalah masih kurangnya tenaga kerja pada proses pelayanan berlangsung sehingga kinerja pegawai yang ada di Kantor UPPD Banjarmasin I 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) Banjarmasin I. Petugas yang melakukan jasa calo sudah diberi teguran oleh pemimpinnya dan sebagai gantinya memasang berupa banner yang cukup besar bertuliskan stop pungli dan memberikan sedikit informasi kepada Wajib

Pajak untuk mengurus proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya dengan sendiri agar tidak menggunakan jasa calo. 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) Banjarmasin I. Dalam hal ini adanya jasa calo memberikan jasa untuk titip bayar pajak kepada masyarakat untuk mendapatkan upah tertentu. Budaya ini terjadi karena masih ada masyarakat yang menganggap prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor itu rumit. Alasannya beragam, mulai dari kesibukan kerja, mempersingkat waktu, dan ketidakpahaman masyarakat mengenai birokrasi. Padahal di Kantor UPPD Banjarmasin I sendiri sudah terpasang banner yang berukuran cukup besar yang bertuliskan melarang menggunakan jasa calo, nyatanya calo masih berkeliaran di UPPD Banjarmasin I. Tapi banner hanya sebatas formalitas. Penegakan hukum atas keberadaan calo sulit ditekan walaupun dengan adanya inovasi karena adanya oknum petugas yang juga ikut menjadi jasa perantara. Kemudian masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dibuktikan dengan wajib pajak yang mengikuti program ini membuat program ini tidak efektif sebagai program pemerintah, namun efektif sebagai penunjang pendapatan daerah.

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 UPPD Banjarmasin I yang menjadi perantara atau makelar untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, yang menggunakan istilah kata mijas untuk mendukung praktik ini berada di tengah-tengah masyarakat.

3. Matriks Temuan Hasil Penelitian

Berikut ini adalah kesimpulan dari beberapa hasil dan temuan di lapangan terkait dengan masalah Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I.

Tabel 1. Matriks Temuan Hasil Penelitian

No	Terori 6 Dimensi Pengukuran Kinerja Pegawai	Hasil
1.	Kuantitas Pekerjaan	Kuantitas Pekerjaan dalam Kinerja Pegawai dinilai sudah baik. Walaupun dari segi pendapatan pajak pada tahun 2017 tidak mencapai realisasi. Tetapi pada dokumen SOP sudah baik, semua prosedursudah sesuai ketentuan. Dari 6jenis pelayanan semuanya sudah memberikan kuantitas pekerjaan yang terbaik.
2.	Kualitas Pekerjaan	Kualitas Pekerjaan dalam Kinerja Pegawai dinilai kurang baik, karena pada 6 jenis pelayanan estimasi waktu tidak sesuai SOP, adanya jasa calo, dan kurang teliti dalam memverifikasi berkas.
3.	Kemandirian	Kemandirian dalam Kinerja Pegawai dinilai cukup baik. Walaupun pegawainya mandiri tetapi mereka sangat membutuhkan bantuan dan kerjasama antar pegawai untuk mempercepat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
4.	Inisiatif	Inisiatif dalam Kinerja pegawai dinilai sudah baik. Walaupun dalam hal fleksibilitas berpikir mereka masih menggunakan cara-cara atau ide-ide lama yaitu beberapa petugas kedapatan menjadikan diri mereka sebagai jasa calo.
5.	Adaptabilitas	Adaptabilitas dalam Kinerja Pegawai dinilai sudah baik, karena petugas yang berada di loket pelayanan sudah mampu beradaptasi,

		mampu bekerja secara lembur, dan mampu mengatasi masalah yang dihadapi.
6.	Kerjasama	Kerjasama dalam Kinerja Pegawai dinilai buruk, karena kerjasama antar petugas dan Wajib Pajak tidak sinkron dikarenakan ada saja Wajib Pajak yang tidak paham akan prosedur dan marah-marah ke petugas.

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti, Tahun 2020

KESIMPULAN

- A. Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I menunjukkan kinerja pegawainya cukup baik. Hal ini dilihat dari teori 6 Dimensi Pengukuran Kinerja oleh Mondy, Noe dan Premeaux bahwa kuantitas pekerjaan, kemandirian, inisiatif, dan adaptabilitas cukup baik namun pada indikator Kualitas Pekerjaan dan Kerjasama masih kurang baik atau cukup baik.
- B. Faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I yaitu ditemukannya:
 1. Faktor Individu
 2. Faktor Kepemimpinan
 3. Faktor Adanya Jasa Calo

REFERENSI & DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mahsun, Mohamad. 2016. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPF. Yogyakarta.