

Menghadapi Tantangan dalam Pelayanan Publik, pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Sekar Mahalah, Bana Walifah

***Abstract** Agencies engaged in the field of public services under the government, especially in paying taxes, should provide good performance and service, so as to provide good organizational effectiveness as well, bearing in mind that taxes are one of the major revenues of the State. Where, if the government improves services in paying taxes, it will increase public interest in paying taxes.*

***Keywords:** Public services under the government, organizations, tax payments*

Abstrak. Instansi yang bergerak pada bidang pelayanan publik dibawah pemerintah, khususnya dalam pembayaran pajak, sudah semestinya memberikan kinerja dan pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan efektivitas organisasi yang baik pula, mengingat bahwa pajak merupakan salah satu pendapatan besar Negara. Dimana, apa bila pemerintah memperbaiki pelayanan dalam pembayaran pajak, akan meningkatkan minat masyarakat dalam pembayaran pajak.

Kata kunci: Pelayanan publik dibawah pemerintah, organisasi, pembayaran pajak

LATAR BELAKANG

Pemerintah daerah, diberikan kesempatan oleh pemerintah pusat untuk mengembangkan daerahnya sendiri, maka dari itu, pemerintah pusat memberikan beberapa kewenangan bagi mereka sebagaimana tercantum dalam undang-undang. Dan dalam mengembangkan daerahnya, pemerintah daerah diharapkan untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat. Hal ini dilakukan agar daerah, dapat berkembang dan maju serta mandiri.

Kurang baiknya kualitas Kinerja yang diberikan oleh suatu instansi, menyebabkan terganggunya efektivitas sebuah organisasi sehingga memberi citra yang buruk bagi masyarakat. Masyarakat yang berurusan dengan birokrasi seringkali mengeluh dan protes kecewa terhadap bagaimana instansi tersebut memberikan pelayanan. Pelayanan masyarakat yang seperti ini tidak terlaksana secara optimal dikarenakan tidak siapnya aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang profesional sebagaimana tertera dalam visi misi pemerintahan.

Instansi yang bergerak pada bidang pelayanan publik dibawah pemerintah, khususnya dalam pembayaran pajak, sudah semestinya memberikan kinerja dan pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan efektivitas organisasi yang baik pula,

mengingat bahwa pajak merupakan salah satu pendapatan besar Negara. Dimana, apa bila pemerintah memperbaiki pelayanan dalam pembayaran pajak, akan meningkatkan minat masyarakat dalam pembayaran pajak.

Diantara pelayanan yang diberikan pemerintah, salah satunya adalah hak masyarakat dalam pelayanan pajak. Terlebih lagi dimasa pandemi COVID-19 seperti sekarang ini, pelayanan pajak yang efektif dan efisien sedang sangat dibutuhkan oleh masyarakat mengingat bahwa segala aktivitas luar rumah, harus sangat dikurangi.

Adapun peraturan yang mengatur soal ketentuan umum pembayaran pajak ini adalah Pasal 10 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah, yang paling terakhir diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 (UU KUP) mengatur tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak. Dalam Pasal 10 ayat (2) UU KUP ditetapkan tata cara pembayaran, penyetoran pajak, dan pelaporannya serta tata cara mengangsur dan menunda pembayaran pajak diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. kinerja yang belum sepenuhnya baik.

Pelayanan yang baik, serta inovasi yang menarik, tentu saja akan menambah ketertarikan masyarakat untuk membayar kewajiban mereka, yaitu membayar pajak. Setidak tidaknya, pelayanan yang baik tidak akan membuat masyarakat malas untuk datang ke kantor dalam pembayaran pajak. Kinerja organisasi yang baik, tentu saja dibutuhkan dalam hal ini. Dan dalam mencapai kinerja organisasi yang baik ini, diperlukan kerja sama yang baik dari banyak pihak. Terutama, oknum yang bekerja sebagai pemberi layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Dalam menghadapi tantangan ini, pemerintah kota Pekanbaru khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru membutuhkan ke efektivitas-an organisasi dalam menjalankan tugasnya, apabila keefektivitas-an organisasi tersebut baik, maka penerimaan/output dari organisasi tersebut akan membaik pula.

Untuk memenuhi penerimaan Pajak potensial yaitu Pajak Bumi dan Bangunan sesuai dengan penetapan tabel diatas, Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru pun memberikan berbagai layanan dan produk pembayaran yang menguntungkan wajib pajak, agar wajib pajak semakin tertarik untuk membayar kewajibannya.

Dalam memberikan pelayanan terbaik, Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru harus mampu memberikan mutu pelayanan penerimaan pajak yang baik. Mutu sendiri

memiliki pengertian sifat-sifat yang dimiliki suatu benda/barang atau jasa yang secara keseluruhan memberi rasa puas kepada penerima atau penggunaannya karena telah sesuai atau lebih dari apa yang dibutuhkan dan diharapkan para pelanggannya.

Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah Pendaftaran Objek / Wajib Pajak Daerah., Perbaikan Data Objek dan Wajib Pajak Daerah, Pelaporan dan Perhitungan Pajak Daerah, Pembayaran Pajak Daerah secara Non Tunai, Pengaduan Keberatan atas Pajak Daerah., Konsultasi tentang Pajak Daerah.

Khususnya pada pajak bumi dan bangunan, yang merupakan salah satu pajak yang berpotensi di kota pekanbaru. Pemerintah kota Pekanbaru, sedang gencar gencarnya mendorong capaian pembayaran pajak bumi dan bangunan, mengingat beberapa sector pajak yang lainnya mengalami penurunan seperti pajak hotel dan restaurant, semenjak covid-19. Pemerintah mencanangkan beberapa program untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan seperti tersedianya pelayanan pembayaran online, dan diskon pembayaran sampai 100%.

Terutama dalam masa pandemi seperti sekarang ini, Badan Pendapatan Daerah pun harus gencar menjalankan berbagai layanan online mengenai pengurusan pajak masyarakat. Namun pada kenyataannya masih ditemui beberapa permasalahan yang timbul dalam pelayanan. Seperti masih banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai website instansi yang sering kali down, dan beberapa masalah standard pelayanan lainnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk mengungkapkan masalah yang terjadi, keadaan dan peristiwa sesuai dengan fakta yang ada. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga metode yaitu:

a. Observasi.

Observasi peneliti lakukan di Badan Pendapatan Daerah dengan melihat fasilitas serta jalannya sistem saat wajib pajak melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Alat untuk mengambil antrian merupakan salah satu contoh meningkatnya fasilitas untuk menunjang efisiensi kerja Badan Pendapatan Daerah dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.

b. Wawancara

Wawancara peneliti lakukan dengan teknik Purposive Sampling untuk orang-orang yang dibutuhkan di dalam BAPENDA. Teknik penarikan dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili populasi, oleh karena itu teknik ini didasarkan atas kriteria atau pertimbangan-pertimbangan tertentu. dan Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan untuk wajib pajak yang sedang membayar pajak bumi dan bangunan di BAPENDA.

c. Dokumentasi

Peneliti menggunakan teknologi camera untuk memotret gambar selama penelitian berlangsung. Baik untuk observasi maupun wawancara, didokumentasikan ke dalam bentuk gambar/foto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Gibson dalam Sutrisno, 2007:149-150) dalam buku yang berjudul Budaya Organisasi, Produktivitas.

a. Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan, dapat dilihat bahwa produktivitas BAPENDA baik, namun tidak bisa dibilang cukup baik, dikarenakan penerimaan pajak bumi dan bangunan yang belum mencapai target/sesuai dengan ketentuan pajak tahun tersebut. Sehingga BAPENDA memerlukan strategi lain, agar penerimaan pajak bisa mencapai target atau sesuai dengan ketentuan pajak.

b. Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, efisiensi yang dimiliki BAPENDA sudah cukup baik, mengingat bahwa BAPENDA merupakan instansi penghasil untuk pemerintah Kota. Hal-hal yang berurusan dengan uang keluar juga tentu saja menjadi satu hal yang sangat sensitive dikarenakan BAPENDA yang seharusnya menghasilkan uang. Jadi efisiensi kinerja BAPENDA sudah cukup baik.

c. Kepuasan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan, kepuasan yang didapat oleh khususnya oleh pegawai & masyarakat menemui hal yang baik. pegawai merasa bekerja dengan hak dan kewajiban yang seimbang, dan masyarakat merasa cukup puas dengan kinerja BAPENDA. Namun tidak dipungkiri, masyarakat juga memerlukan beberapa perbaikan dan strategi lebih lagi, agar lebih banyak wajib pajak yang sadar akan kewajibannya dan segera membayarkan pajak bumi dan bangunan di Kota Pekanbaru.

d. Adaptasi

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber, dalam perjalanan tugasnya, tidak jarang BAPENDA menemui banyak masalah, namun disitulah BAPENDA diuji inovasinya dalam menyelesaikan masalah dan adaptasinya diwaktu setelah masalah tersebut terselesaikan. Dilihat bahwa sekarang pendapatan kota Pekanbaru meningkat, dan BAPENDA masih berjalan seperti instansi pada umumnya, dapat dikatakan bahwa adaptasi dari BAPENDA sendiri cukup baik dan BAPENDA berhasil melewati masalah masalah yang selama ini mendatangi instansi ini.

e. Perkembangan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, perkembangan BAPENDA terjadi cukup baik. Terutama dari segi pelayanan yang langsung berimbas kepada masyarakat. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan BAPENDA jauh membaik dari tahun sebelumnya dan hal ini mendapatkan respon yang sangat baik dari masyarakat. Hal ini menyebabkan kinerja yang diberikan oleh BAPENDA juga membaik dari tahun ke tahun mengingat peningkatan penerimaan yang mereka dapat. Namun perkembangan ini harus selalu ditingkatkan, mengingat bahwa perkembangan akan berpengaruh dalam jangka panjang.

4. Kesimpulan

Efektivitas Kinerja Badan Pendapatan Daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Pekanbaru diukur dengan 5 aspek dengan teori Gibson yang terdiri dari produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Salah satu yang peneliti lihat belum optimal dalam aspeknya yaitu adalah kepuasan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap BAPENDA masih kurang. Untuk keempat indikator lainnya, Produktivitas dilihat dari Badan Pendapatan Namun untuk peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan, naik setiap tahunnya. BAPENDA mengusahakan semaksimal mungkin produktivitasnya. Efisiensi BAPENDA Kota Pekanbaru sedang

diseimbangkan. Me-maksimalkan sumber daya yang mereka gunakan untuk mendapatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan sesuai dengan penetapan/target. Adaptasi yang dilakukan BAPENDA juga baik dengan menghadapi semua masalah dengan strategi yang sesuai. Perkembangan yang dialami BAPENDA mengalami kemajuan yang baik. Sedikit banyak-nya sistem yang dulunya kurang baik, sekarang sudah semakin baik.

REFERENSI

- Abdurahmat. (2003). Pengertian Efektivitas. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ali, Muhammad. (2003). Penelitian Pendidikan. Jakarta: Pustaka Aman
- Amelia, Lisa. (2019). Evaluasi Kinerja Pemerinta Daerah Kota Pekanbaru dalam Mengelola Pajak Air Tanah Tahun 2018. JOM FISIP. 1-14
- Arikunto, Suharsimi. (2011). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta
- Barnawi., Arifin, M. (2012) Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Bawuna, Nona Nelly. (2016). Analisis Efektivitas Kinerja Penerimaan Pajak Daerah dan Restribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Siau Tagulandang Biaro. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. 593-603
- Christi, Kodoati N. (2017). Analisis Tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Sebelum dan Sesudah dialihkan Menjadi Pajak Daerah (Studi Kasus di Desa Watutumou, Kecamatan Kalawat, Kabupaten Minahasa Utara). Jurnal Riset Akuntansi Going Concern. 625-635
- Djaenuri, A. (2019). Sistem Pemerintahan Daerah. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Gibson, L., Ivancevich, J. M., & James H. Donelly, J. (1992). Organisasi dan Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Christi, Kodoati N. (2017). Analisis Tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Sebelum dan Sesudah dialihkan Menjadi Pajak Daerah (Studi Kasus di Desa Watutumou, Kecamatan Kalawat, Kabupaten Minahasa Utara). Jurnal Riset Akuntansi Going Concern. 625-635
- Djaenuri, A. (2019). Sistem Pemerintahan Daerah. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Gibson, L., Ivancevich, J. M., & James H. Donnelly, J. (1992). Organisasi dan Manajemen. Jakarta: Erlangga.