KINERJA APARATUR BADAN PENDAPATAN DAERAH DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

Ignasius Florens Crysti Prananda

Manajemen Sumber Daya Aparatur, Manajemen Pemerintahan,
Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Email : 28.1463@praja.ipdn.ac.id

Abstrak

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Manokwari merupakan suatu unsur perencanaan dari penyelenggaraan pemerintah daerah, secara garis besar pelayanan yang diberikan yaitu melaksanakan pelayanan pemungutan pajak daerah dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pendapatan daerah, Laporan Akhir ini berjudul “**KINERJA APARATUR BADAN PENDAPATAN DAERAH DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT**”. Di latarbelakangi semakin beratnya tugas pokok BAPENDA sebagai Organisasi Perangkat Daerah. Pedatan Daerah dalam penarikan pajak restoran setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, dan Peraturan Daerah Kabupaten Manokwari Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur BAPENDA dalam peningkatan pelayan pajak restoran di Kabupaten Manokwari dan guna mengatasi hambatan dalam kinerja aparatur untuk meningkatkan pelayanan pajak restoran, maka diperlukan suatu upaya-upaya yang di lakukan dalam peningkatan pelayanan pajak restoran di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. Pada penelitian ini peneliti meninjau kinerja aparatur Badan Pendapatan Daerah dalam peningkatan pelayanan pajak restoran dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif dimana peneliti memberikan suatu gambaran mengenai data dan fakta yang terdapat di lokasi penelitian melalui Teknik pengumpulan data triangulasi (Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi), selanjutnya data di analisis menggunakan model analisis yaitu dengan melakukan pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa kinerja aparatur dalam peningkatan pelayanan pajak restoran di Kabupaten Manokwari di pengaruhi oleh factor internal yang berupa struktur organisasi yang belum sesuai dengan tingkat kualifikasi Pendidikan, kompetensi sumber daya aparatur, serta pemahaman terhadap proses pelayanan terkait penarikan pajak restoran, serta aparatur yang masih belum sadar akan tugas dan tanggungjawabnya dalam menjalankan tugasnya.

Kata kunci: Kinerja, Aparatur, Pajak Restoran

ABSTRACT

*The Regional Revenue Agency of Manokwari Regency is an element of planning for the implementation of local government, in general, the services provided are implementing local tax collection services and implementing regional policies in the area of regional revenue. This final report is entitled "**PERFORMANCE OF REGIONAL REVENUE AGENCIES IN INCREASING RESTAURANT TAX SERVICES. IN MANOKWARI DISTRICT, WEST PAPUA PROVINCE**". In the background, the main tasks of BAPENDA as the Regional Apparatus Organization have become increasingly heavy. Regional Pedatan in collecting restaurant tax after the enactment of Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government, Law Number 28 of 2009 concerning Regional Taxes and Retribution, and Regional Regulation of Manokwari Regency Number 5 of 2011 concerning Restaurant Tax. This study aims to determine and analyze the performance of BAPENDA officials in increasing restaurant tax servants in Manokwari Regency and to overcome obstacles in the performance of officials to improve restaurant tax services, it is necessary to make efforts to improve restaurant tax services in Manokwari Regency, Papua Province. West. In this study, researchers reviewed the performance of the Regional Revenue Agency officials in improving restaurant tax services using qualitative methods with an inductive approach where the researcher provided an overview of the data and facts contained in the research location through triangulation data collection techniques (Observation, Interview, and Documentation), Furthermore, the data is analyzed using an analytical model, namely by collecting data, presenting data, reducing data, and drawing conclusions. The results of the research obtained by researchers show that the performance of the apparatus in improving restaurant tax services in Manokwari Regency is influenced by internal factors in the form of an organizational structure that is not in accordance with the level of educational qualifications, competence of apparatus resources, and understanding of service processes related to restaurant tax collection, and apparatus who are still not aware of their duties and responsibilities in carrying out their duties.*

Keywords: Performance, Apparatus, Restaurant Tax

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam kemajuan suatu organisasi, baik itu dalam lingkup pemerintahan pasti tidak lepas dari suatu sumber daya manusianya yang dapat menunjang kemajuan suatu program yang sedang di jalankan oleh organisasi pemerintahan itu. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu unsur penting dan strategi dalam mencapai kesuksesan suatu organisasi pemerintahan, kualitas manusia yang baik akan menimbulkan suatu kinerja yang baik bagi pegawainya.

Selain itu banyaknya persaingan global yang ada pada masa sekarang ini, menuntut suatu organisasi pemerintahan untuk lebih meningkatkan sumber daya manusianya khususnya di kinerja pegawainya untuk melaksanakan suatu tugas sesuai dengan ketentuan pasal 78 UU nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, pada 26 April 2019, Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau sekarang dikenal dengan ASN. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 tentang Aparatur Sipil Negara yang disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan. Aparatur Sipil Negara dituntut untuk dapat memberikan kualitas kerja yang memenuhi syarat bagi suatu organisasi pemerintah demi menunjang proses peningkatan khususnya di bidang pelayanan.

Organisasi pemerintahan di daerah yang di maksud adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) merupakan suatu organis atau istansi yang ada di bawah pemerintah daerah dan berada pada daerah setiap provinsi, kota, maupun kabupaten yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pendapatan daerah melalui pengoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dana perimbangan, dan lain sebagainya sumber <https://klikpajak.id/blog/tips-pajak/tugas-pokok-dispenda/> di akses pada tanggal 22 September 2020 pukul 21.39). Menurut Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2017 BAB IV pasal 44 menyatakan bahwa Badan Pendapatan Daerah memilikikewajiban membantu Bupati dalam menjalankan urusan penunjang pemerintahandaerah di bidang pendapatan berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan. Adapun pelayanan pajak dan retribusi yang di tarik oleh Badan Pendapatan Daerah yaitu, pajak bumi dan bangunan, BPHTB, pajak mineral, pajak parkir, pajak hotel, pajak restoran, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak hiburan, pajak air tanah, retribusi persampahan, retribusi pasar, retribusi gedung wanita.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah merupakan “salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah Daerah”. Pajak daerah serta retribusi adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbal secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah demi menunjang kemakmuran rakyat.

Dalam proses pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pemerintah tidaklah lepas dari yang namanya ketidakpuasan dalam pelayanan bagi masyarakat. Inti dari aparatur yang berkualitas adalah dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, pelayanan publik sering kali menjadi tolak ukur paling penting dan strategis yang berbasis kinerja pemerintahan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya. Pada suatu individu, kelompok, maupun organisasi di butuhkan pencapaian atau penilaian dalam tugas pekerjaan yang sering disebut dengan kinerja. Penilaian kinerja ini sangatlah penting dalam mengukur keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam mencapai misinya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Badan Pendapatan Daerah merupakan suatu instansi pemerintah daerah yang bertugas membantu Bupati dalam menentukan kebijaksanaan di bidang Pendapatan Daerah hubungan kerja sama dengan instansi linkup pemerintahan daerah Kabupaten Manokwari guna memperlancar pelaksanaan di Bidang Pendapatan Daerah sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Manokwari Nomor 14 Tahun 2017. BAPENDA mempunyai tugas yaitu menarik segala bentuk pajak daerah dan mengatur segala bentuk PAD yang ada di Kabupaten Manokwari, ada beberapa pajak yang di Tarik oleh BAPENDA salah satunya yaitu Pajak Restoran/Rumah Makan. Dalam hal ini banyak masih banyak restoran maupun rumah makan yang seharusnya dikenakan pajak tetapi selama ini belum dipungut hasilnya, karena masih banyak para pemilik restoran yang belum sadar dan belum jelas akan pembayaran pajak, pendapatan dari penarikan pajak restoran ini dapat menjadi suatu sumber potensial untuk peningkatan PAD yang akan dilakukan dengan cara pemungutan pajak bagi pemilik restoran, tetapi restoran atau rumah makan yang dikenakan pajak adalah yang dijadikan usaha seperti untuk rumah makan dan restoran, dalam penarikan pajak restoran juga masih banyaknya para pemilik restoran yang belum sadar akan pajak restoran yang di pungut oleh Badan Pendapatan Daerah, sehingga pegawai BAPENDA harus datang langsung ke restoran tersebut untuk menagih atau menarik pajak yang seharusnya menjadi tanggung jawab yang wajib di bayar oleh pemilik restoran dan juga pegawai yang ada di BAPENDA dalam menjalankan suatu pelayanan kepada masyarakat masih sangat kurang di mana para pegawainya banyak yang tidak masuk kantor dan dalam menjalankan pekerjaan masih harus diperintah, dan juga di BAPENDA lebih banyak pegawai honor dibandingkan pegawai negeri akhirnya berdampak oleh kinerjanya dalam pelayanan terkait penarikan pajak restoran.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini didasarkan oleh beberapa penelitian yang sebelumnya, khususnya dalam konteks peningkatan kinerja aparatur dalam peningkatan pelayanan serta meningkatkan kualitas kinerja pegawainya dengan cara bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting. Penelitian berjudul kinerja aparatur desa

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecamatan Mandau (Michellia Agustin, 2015) menemukan bahwa untuk menganalisis penelitian ini Teknik analisis yang digunakan adalah full emeration samle yaitu dengan mengambil data seluruh aparat desa yang bekerja di desa. Pegawai pemerintah dalam memberikan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat berlangsung tidak sesuai, diantaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat pelayanan pada saat jam kantor berlangsung. Penelitian Rindu Garvera yang berjudul kinerja aparat desa dalam pelayanan publik desa nagarapageuh kecamatan panawangan kabupaten ciamis (Rindu Garvera, 2020) menemukan bahwa untuk meningkatkan pembangunan di tingkat desa, maka diperlukan dalam memperkuat pemerintahan desa, supaya makin mampu menggerakkan masyarakat dalam partisipasinya dalam pembangunan serta melaksanakan administrasi yang secara meluas dan efektif. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan public di desa. Penelitian Imam radianto anwar yang berjudul kinerja aparatur pemerintah daerah pada unit pelayanan kesehatan di kota pariaman (Imam Radianto, 2012) pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan penyelenggaraan desentralisasi. Aparatur yang acuh tak acuh dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan waktu pelayanan tidak jelas menjadi bagian dari permasalahan pemberian pelayanan. Studi ini melihat kinerja aparatur pemerintah daerah pada unit pelayanan kesehatan di kota pariaman. Tuntutan di birokrasi dan peningkatan keahlian aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi akan mempercepat perubahan penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih baik.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan suatu proses penelitian dalam mendapatkan suatu data dan peneliti belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya, di mana konteks penelitian yang dilakukan yakni berbagi program dan kegiatan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah dalam meningkatkan pelayanan pajak restoran, dengan menggunakan beberapa indikator teori yang di kemukakan oleh Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam Wibowo (2016:86), menjelaskan bahwa, terdapat 7 indikator kinerja, yaitu Tujuan, Standar, Umpan Balik, alat atau Sarana, Kompetensi, motif, Peluang. Jadi dari beberapa penjelasan mengenai pengukuran kinerja diatas bisa ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengukuran dalam suatu kinerja yang dilakukan oleh suatu organisasi tersebut harus bisa menjadi suatu cara yang dapat dilakukan untuk bisa mengetahui kinerja yang sedang dijalankan pegawai atau organisasi apakah sudah bekerja dengan baik atau belum serta dapat menjadi suatu tolak ukur dalam mengetahui bagaimana seharusnya dia bersikap dan berperilaku.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan magang yang akan dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut, Untuk mengetahui kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah kabupaten Manokwari dalam proses peningkatan pelayanan pajak restoran, Untuk mengetahui faktor penghambat serta faktor pendukung dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Manokwari, Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah dalam peningkatan pelayanan pajak Restoran di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

II. Metode

Penelitian merupakan suatu cara yang dilakukan untuk mendapatkan sebuah data atau penemuan yang baru dilapangan dengan cara aktif, tekun serta sistematis dalam waktu tertentu dan menggunakan cara metode penelitian yang telah ditetapkan dalam aturan yang berlaku. Penelitian dilakukan agar dapat memperoleh sebuah data yang sesuai dengan fakta sehingga dapat disesuaikan dengan apa yang terjadi dilapangan. Seorang peneliti melakukan sebuah penelitian memiliki suatu tujuan yaitu untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan mengetahui kebenaran serta dapat membuktikan kebenaran itu. Menurut Nazir (2017:70) “ penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku”. Sedangkan pengertian penelitian menurut ilmuwan Hillway dalam Nazir (2017:4) “ penelitian tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut”.

Analisis data secara induktif ini digunakan karena beberapa alasan. Pertama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagai yang terdapat dalam data. Kedua, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan penelitian responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel. Ketiga, analisis demikian lebih dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya. Keempat, analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan. Kelima, analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.

Dengan menggunakan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan induktif dalam hal ini penulis berharap dapat mengetahui, dan mempelajari masalah-masalah yang ada di lapangan khususnya masalah terkait kinerja aparatur Badan Pendapatan Daerah dalam meningkatkan pelayanan pajak restoran di Kabupaten Manokwari. Penulis berharap dapat bisa menganalisis masalah yang ada dan dapat mampu memberikan suatu gambaran tentang permasalahan yang terjadi di lapangan.

III. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Strategi Organisasi

Kinerja merupakan suatu penilaian atau tolak ukur pegawai dalam melaksanakan sebuah tugas yang diberi oleh pimpinan dalam menunjang suatu organisasi dibidang pelayanan masyarakat. Dalam suatu organisasi pemerintahan berkaitan erat dengan kualitas kinerja pegawainya, untuk meningkatkan suatu dorongan atau motivasi sehingga dapat menciptakan kinerja pegawai yang diinginkan.

Menurut Wibowo (2016:2) “Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut dan tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya”. Menurut Wirawan (2012:5) “Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu” Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh seluruh anggota atau atasan dalam menjalankan suatu program pelayanan yang dapat menunjang peningkatan dalam organisasi tersebut. Seperti yang telah dijelaskan diatas menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2016:7) “kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan, konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi”.

Dalam mencapai suatu organisasi pemerintahan yang baik pastinya diperlukan sumber daya manusianya yang berkualitas agar dapat melaksanakan kinerja yang optimal. Untuk melaksanakan kinerja yang optimal, berdasarkan indikator atau dasar yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam melakukan suatu kinerja.

Jadi dari beberapa penjelasan mengenai pengukuran kinerja diatas bisa ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengukuran dalam suatu kinerja yang dilakukan oleh suatu organisasi tersebut harus bisa menjadi suatu cara yang dapat dilakukan untuk bisa mengetahui kinerja yang sedang dijalankan pegawai atau organisasi apakah sudah bekerja dengan baik atau belum serta dapat menjadi suatu tolak ukur dalam mengetahui bagaimana seharusnya dia bersikap dan berperilaku.

3.2 Strategi Program

Program merupakan kumpulan instruksi yang digunakan untuk mengatur komputer agar dapat menjalankan tindakan tertentu. Jika tanpa program, komputer sesungguhnya tidak bisa berbuat apa-apa atau tidak akan berfungsi. Hanya mesin menjadi kosong. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan penulis menarik sebuah kesimpulan bahwa Badan Pendapatan Daerah Upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Manokwari untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan pajak restoran sebagai berikut, Peningkatan Kualitas dan Kuantitas SDM menjadi suatu hal yang harus di lakukan oleh organisasi tersebut dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai agar dalam menjalankan suatu tugas dan tanggung jawabnya dapat berjalan dengan baik dan optimal, serta dapat meningkatkan kedisiplinan dari setiap individu, Pemberdayaan Fungsi Staf melalui Pembagian Tugas dan Wewenang

merupakan suatu cara yang dilakukan oleh atasan untuk meberdayakan stafnya berdasarkan fungsi dan kemampuannya dalam mengerjakan sesuatu melalui pembagian tugas dan wewenang agar pelayanan dapat diberikan dengan baik oleh pegawai kepada masyarakat.

3.3 Strategi Pendukung

Strategi pendukung ini pada dasarnya memusatkan perhatian pada kemaksimalan pemanfaatan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi, dimana sumber daya yang ada dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya. Dalam hal ini penulis menggunakan melihat dan menilik kepada sumber daya manusia yang tersedia yaitu tenaga pendidik pada satuan pendidikan. Dalam suatu daerah pasti memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk menunjang kemajuan daerahnya, pendapatan daerah diperoleh dari pemungutan yang dilakukan oleh daerah kepada masyarakat, pemungutan tersebut dinamakan pajak daerah. Pajak daerah menurut Mardiasmo (2013:12) adalah “kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat”.

3.4 Strategi Kelembagaan

Peningkatan dan perbaikan kinerja aparatur agar kesesuaian hasil kerja dan manfaat tujuan organisasi dapat di rasakan masyarakat serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Meningkatkan standar kemampuan aparatur berupa Pendidikan dan penfetahuan dalam melaksanakan tugas agar dapat memenuhi target pekerjaan dan memperbaiki permasalahan kordinasi antara pihak intern dan ekstern. Atasan dalam meningkatkan kinerja pegawai di sarankan lebih perhatian lagi kepada bawahan serta dapat memahami apa yang di inginkan oleh bawahan.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian strategi Dinas Pendiidikan dan Kebudayaan yang menjadikan perbedaan terhadap penelitian terdahulu adalah dalam melaksanakan penelitian penulis menggunakan jenis metode deskriptif kualitatif (metode penelitian naturalistik) dengan pendekatan induktif karena analisis data secara induktif adalah metode penelitian berdasarkan data maupun fakta yang dikumpulkan kemudian dapat menggambarkan permasalahan secara cermat karakteristik suatu masalah yang sedang diteliti oleh penulis. Dimana hal ini yang menjadi perbedaan terhadap penelitian sebelumnya kemudian penulis

menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya penulis menggunakan teori Koteen dalam salusu (Salusu, 2008)

Menurut Sedarmayanti (2017:219) pengukuran kinerja adalah “Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran”. Sedangkan menurut James B Whittaker dalam Sedarmayanti (2017:219) “pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan/kegagalan pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan sesuai dengan saran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi”

Menurut Miner dalam Sudarmanto (2009:12) menjelaskan terdapat 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

- a. Kualitas, yaitu; tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b. Kuantitas, yaitu; jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu; tingkat ketidakhadiran.
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Keterbatasan menjadi faktor penghambat adalah Badan Pendapatan Daerah perlu menunggu keputusan terhadap formasi yang diterima oleh pemerintah pusat yang dimana masih belum sepenuhnya aparatur tersebut dapat terpenuhi dikarenakan moratorium menjadi pembatas dalam memenuhi kebutuhan tenaga aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

IV. Kesimpulan

Kinerja aparatur dalam peningkatan penarikan pelayanan pajak restoran belum mencapai tujuan yang diharapkan di mana hasil penarikan pajak pada tahun 2019 dan tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 20%. Standar kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas belum dapat memenuhi target pekerjaan dan kemampuan memecahkan masalah yang masih terbatas, dikarenakan tingkat pengetahuan pegawai rendah disebabkan oleh latar belakang Pendidikan pegawai yang hanya lulusan SLTA. Sarana dan prasarana penunjang dalam peningkatan pelayanan pajak restoran masih sangat kurang, dapat dilihat dari kurangnya mesin print serta kendaraan operasional masih kurang dan ruang pelayanan tidak memenuhi standar ruang yang seharusnya. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masyarakat pemilik restoran yang belum memiliki kesadaran akan membayar pajak dalam Peningkatan Pelayanan Pajak Restoran di Kabupaten Manokwari adalah, Meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak melalui sosialisasi terkait pajak dan retribusi atau memberikan selebaran

informasi bagi masyarakat agar dapat sadar lagi akan membayar pajak, Meningkatkan kualitas Pendidikan Sumber Daya dan kedisiplinan aparatur Badan Pendapatan Daerah melalui diklat atau pelatihan bagi aparaturnya yang sesuai dengan bidang atau keahliannya.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan terhadap penelitian yang dilakukan penulis yakni waktu dengan jarak kantor yang jauh yang banyak dimana penulis harus datang secara langsung ke kantor untuk mengumpulkan data wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan strategi Badan Pendapatan Daerah dalam mengatasi kinerja Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Manokwari untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

V. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat yang telah banyak membantu dan dapat bekerjasama dalam membantu serta memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi data yang diperoleh selama melakukan penelitian.

VI. Daftar Pustaka

- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____, 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2013. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nazir. Moh. 2017. *Metode Penelitian*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Pasolong Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta: Bandung.
- Siahaan. 2013. *Pajak daerah dan retribusi daerah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Tjahya. 2010. *Manajemen Kepemimpinan, dan Sumber Daya Aparatur*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)*. Bandung : refika aditama.
- _____, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber daya Manusia, Teori, Aplikasi, dan Penelitian*: Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja. Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara