



ANALISIS KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PELAYANAN PAJAK DAERAH WILAYAH I KOTA TASIKMALAYA

Febrianti Nur Safitri

Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

febriantinursafitri02@gmail.com

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya. Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisa yang akan dilakukan menggunakan dimensi yang berkaitan dengan kinerja pegawai, dimensi tersebut disertai dengan parameter yang dianggap sesuai dan relevan dengan masalah atau fenomena yang ada dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dimensi kinerja dari Sudarmanto mengenai dimensi kinerja pegawai yang dijadikan pedoman dalam penelitian ini, dengan indikator yaitu, Kualitas, Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, dengan parameter-parameter tersebut akan diketahui bagaimana Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bedasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja yang ada di Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya belum berjalan secara optimal.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Pajak

ABSTRACT

This Research aims to know and describe the Performance Analysis of the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of Regional I Tax Service of Tasikmalaya City. This research belongs to the type of descriptive research with a qualitative approach. The technique of data research is done with the observation, interviews and documentation. The analysis will be performed dimensions related to employee performance, these dimensions are accompanied by parameters that are considered appropriate and relevant to the problems or phenomena that exist in the study. In this study, the researcher uses the theory of performance dimensions from Sudarmanto regarding the dimensions of employees that are used as guidelines in this study, with indicators namely, Quality, Productivity, Responsiveness, Responsibility, Accountability, with these parameters it will be known how the Performance of the Regional Technical Implementation Unit (UPTD)) Regional Tax Service of the City of Tasikmalaya. The results of the research and discussion can be explained based on the results of the analysis that the performance of the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of Tax Service Region I Tasikmalaya City has not run optimally.

Keywords: Performance, Tax Service

PENDAHULUAN

Organisasi publik harus mampu mencerminkan citra pelayanan yang baik dan optimal, sehingga diharapkan masyarakat sekitar akan patuh juga terhadap peraturan yang ada. Pegawai harus memiliki komitmen yang baik, memiliki tanggung jawab yang tinggi, serta mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan organisasi. Hal inilah yang tengah menjadi perbincangan hangat di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Kota Tasikmalaya mengenai masalah kinerja pegawai. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa masalah pajak sangat berkaitan dengan pendapatan daerah, apabila wajib pajak memiliki tunggakan dalam pembayaran pajaknya maka hal ini akan menghambat pemerintah dalam mengembangkan daerahnya. Berdasarkan Peraturan Walikota Tasikmalaya No.27 Tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Tasikmalaya Pasal 7 ayat 1 Bahwa, UPTD Pelayanan Pajak Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Badan dibidang pelayanan pajak daerah sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Badan, maka dari itu kinerja pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Kota Tasikmalaya diharapkan berajalan optimal sesuai dengan tugas dan target yang telah ditetapkan.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) pelayanan pajak daerah wilayah I Kota Tasikmalaya merupakan unit pelayanan pajak daerah dengan wilayah kerja yang meliputi Kecamatan Indihiang, Kecamatan Bungursari dan kecamatan Cihideung. Berdasarkan Peraturan Walikota Tasikmalaya No.27 Tahun 2018 Dalam Pasal 8 bagian (b) bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah Kota Tasikmalaya memiliki tugas dan wewenang salah satunya dalam bidang penagihan pajak. Dengan hal ini dapat diketahui bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah Kota Tasikmalaya memiliki tugas dan fungsi yaitu dalam pelaksanaan kebijakan teknis daerah salah satunya yaitu dalam bidang penagihan pajak dengan memberikan SPPT kepada masyarakat yang memiliki tunggakan administrasi pembayaran kewajiban pajaknya. SPPT ialah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang yang dimana surat ini merupakan surat yang harus tersampaikan kepada masyarakat yang memiliki pajak terutang. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan bahwa jumlah SPPT tiap tahunnya semakin meningkat, membuat kinerja pegawai yang baik sangat dibutuhkan disini, karena hal ini akan berdampak kepada target dan pencapaian organisasi dan juga tentunya kepada pendapatan daerah. Berikut tabel target dan realisasi penerimaan PBB-P2 UPTD Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya yang peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara ;

Tabel 1
Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 Wilayah UPTD 1
Periode 2017-2021

TAH -UN	TARGET		REALISASI		SISA TARGET		%
	SPPT	RUPIAH	SPPT	RUPIAH	SPPT	RUPIAH	
2017	69.217	8.912.017.244	45.098	6.713.467.121	24.119	2.198.550.123	75.33

2018	73.642	9.073.640.609	44.453	6.788.201.945	29.189	2.285.438.664	74.81
2019	74.614	13.152.064.778	46.423	9.376.260.832	28.191	3.775.793.946	71.29
2020	75.233	13.249.801.689	43.367	8.885.165.795	31.856	4.364.635.894	67.06
2021	75.781	13.933.373.756	43.063	9.622.354.287	32.718	4.300.019.469	69,11
Rata-rata Persentase							71,65

Sumber : UPTD Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya 2022

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 Wilayah UPTD 1 Periode 2017-2021 bahwa Penerimaan PBB-P2 dari target yang telah ditetapkan di Wilayah UPTD 1 yang meliputi Kecamatan Indihiang, Kecamatan Bungursari, dan Kecamatan Cihideung memiliki rata-rata persentase sebesar 71,65%. Bila dilihat dari tabel tersebut bahwa masih banyak SPPT yang belum tersampaikan kepada masyarakat wajib pajak sehingga realisasi belum mencapai target yang telah ditetapkan. Hal tersebut akan berdampak kepada pemasukan daerah. Padahal fasilitas yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakat yaitu fasilitas yang berasal dari pendapatan daerah.

Dalam tabel tersebut mengenai target dan realisasi penerimaan PBB-P2 UPTD Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya bahwa berdasarkan hasil observasi awal di lapangan bahwa terdapat kendala di Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya mengenai kinerja pegawai dalam pencapaian target pemberian SPPT kepada masyarakat wajib pajak. Hal ini mengakibatkan realisasi pemberian SPPT dan juga penerimaan PBB-P2 jauh dibawah dari target yang telah ditetapkan. Padahal hal ini sangat perlu diperhatikan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya mengingat sangat pentingnya pembayaran pajak yang merupakan kewajiban masyarakat, dan juga sangat berdampak kepada pemasukan daerah yang dapat digunakan oleh pemerintah setempat dalam mengembangkan dan membangun daerahnya. Sudah menjadi kewajiban pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan memiliki kinerja yang baik karena hal ini akan berdampak kepada pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Organisasi Publik

- a. Menurut (Hartati, et al., 2020, p. 19) berpendapat mengenai definisi organisasi publik yaitu :”Organisasi sektor publik merupakan sebuah entitas dimana setiap aktivitasnya berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan Publik (Public Services) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).”

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa organisasi sektor publik merupakan organisasi yang memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyediakan kebutuhan administrasi yang berhubungan dengan pemerintahan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah

2. Kinerja

- a. Menurut (Miner, 1988, p. 17) berpendapat mengenai kinerja bahwa kinerja adalah :“Performance is measured and evaluated by actual behaviour in the workplace. Performance is what people do in and in relation to their organizational roles. Performance has numerous aspects, and people can deviate from expectations on any or all of them.”
- b. Menurut (Siswoyo, 2018, p. 13) berpendapat mengenai kinerja bahwa kinerja adalah :“Kinerja individu adalah hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh kompetensi individu, dukungan organisasi dan dukungan manajemen. Kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan seseorang melakukan kerja. Kompetensi individu dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu : pengetahuan (knowledge), keterampilan kerja (skills), sikap atau perilaku kerja (attitude), motivasi atau etos kerja dan karakteristik khusus yang diperlukan pekerjaan.”
- c. Menurut (Sudarmanto, 2009, p. 25) menjelaskan mengenai penertian kinerja bahwa“kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi /dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu dan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dari kinerja, bahwa kinerja merupakan suatu proses seseorang dalam mengerjakan suatu aktivitas yang dapat kita lihat dari tingkat kuantitas dan kualitasnya. Dengan kata lain dapat diketahui bahwa kinerja organisasi public merupakan suatu gambaran tingkat keberhasilan yang memperlihatkan bagaimana organisasi sektor public dalam melaksanakan fungsi serta tugasnya dengan baik dalam mencapai tujuannya, sehingga kinerja organisasi public membutuhkan suatu evaluasi atau penilaiam sehingga perusahaan atau organisasi dapat menilai suatu kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang telah dihasilkan oleh pegawainya dan melihat apakah target yang telah ditetapkan sudah terealisasi atau belum.

3. Pengukuran Kinerja Organisasi

Menurut Agus Dwiyanto dalam (Sudarmanto, 2009, p. 16) Dimensi dalam mengukur kinerja yaitu:

1. Produktivitas Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
2. Kualitas , kualitas merupakan kometensi yang diiliki oleh pegawai dalam melksanakan dan menyelesaikan tugasnya sesuai tupoksi dan sesuai dengan arahan yang diberikan.
3. Responsivitas Konsep responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan programprogram pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. **Responsibilitas** Konsep **responsibilitas** adalah kesesuaian pelaksanaan suatu kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip - prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. **Akuntabilitas** **Akuntabilitas** merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban dari pemerintah kepada masyarakat yang seharusnya

METODE

Dengan demikian peneliti mengartikan bahwa metode penelitian merupakan suatu cara peneliti dalam mengumpulkan data dengan pendekatan rasional dan empiris sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Dalam metode penelitian ini, metode yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti akan menjelaskan secara rinci bagaimana fenomena yang ada di Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya sehingga masalah atau fenomena yang ada akan ditemukan dengan jelas dan mendalam.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada bahasan mengenai “Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya” yang terdiri dari satu variabel penelitian yaitu Kinerja yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini, dengan melihat Kinerja dari beberapa aspek yang disesuaikan dengan *grand theory* yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. *Grand theory* yang peneliti gunakan adalah Dimensi Kinerja menurut (Sudarmanto, 2009, p. 16) Kualitas, Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas..

B. Pembahasan

1. Kualitas

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya bila dilihat dari ketelitian dalam pengerjaan dan penyelesaian tugasnya, pegawai sangat mengutamakan kerapihan dalam penyelesaian tugasnya, sehingga kesalahan dalam penginputan atau pengerjaan tugas jarang sekali terjadi hal ini dapat dilihat dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya terhadap para pegawainya. Kemudian KaSub Bagian Tata Usaha Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya yang memiliki tugas salah satunya adalah dalam pengelolaan administrasi keuangan, sehingga laporan yang dibuat haruslah dilakukan secara cermat dan teliti, sehingga hasil laporan yang dihasilkan akan sesuai dan rapih.

Kemudian bila dilihat dari bagaimana pegawai memahami dengan baik setiap tugas yang diberikan dapat diketahui bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya selalu memberikan pengarahan dan pelatihan kepada para pegawainya guna lebih memahami tupoksi masing-masing bagian sehingga pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota

Tasikmalaya sudah dapat memahami dengan baik setiap instruksi tugas yang diberikan, sehingga hal ini kan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang baik juga.

Dalam hal tersebut peneliti dapat menjelaskan mengenai kinerja dalam kualitas pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai tugas dan fungsi masih belum optimal dikarenakan saat ini Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya khususnya bagian Penagihan Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya sedang mengalami penurunan dalam pencapaian target pemberian SPPT sehingga akan berdampak kepada pencapaian orgnisasi dalam penerimaan PBB-P2 UPTD Wilayah 1.

Kemudian dalam melaksanakan tugas dengan baik dan teliti bahwa dapat dikatakan pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya sangat mengutamakan ketelitian dalam melaksanakan segala pekerjaannya hal ini dikarenakan tugas yang dimiliki Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya adalah mengenai masalah pajak dan retribusi daerah sehingga dalam pelaksanaannya, pengerjaan tugas yang baik dan ketelitian yang tinggi harus diutamakan, berdasarkan hasil observasi bahwa ketelitian yang dimiliki pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah UPTD wilayah I maka hal ini kan membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya secara optimal.

2. **Produktivitas**

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya bila dilihat masih belum optimal dalam pencapaian target yang telah ditetapkan, hal ini bisa dilihat dalam tabel Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 Wilayah UPTD 1 Periode 2017-2021 bahwa realisasi masih belum mencapai target. Hal inilah yang membuat target dan realisasi UPTD wilayah I masih dibawah UPTD wilayah lainnya, yaitu wilayah 2,3 dan 4. Berdasarkan hasil observasi yng dilakukan diketahui bahwa pada Pengolah Data Penagihan Pajak Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya belum secara optimal dalam memberikan SPPT kepada masyarakat sehingga hal inilah yang mejadi permasalahan saat ini dimana hal ini akan berdampak juga terhadap kinerja organisasipun yang ikut menurun lantaran target SPPT kepada wajib pajak yang memiliki tunggakan belum terealisasi secara optimal. Bila dilihat dalam tabel Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 Wilayah UPTD 1 Periode 2017-2021 bahwa tiap tahunnya masih mengalami penurunn artinya dlam hal kuantitas untuk peningkatan volume penyelesaian tugs belum terlihat adanya peningkatan yang signifikan.

Dalam hal tersebut peneliti dapat menjelaskan parameter dalam produktivias yaitu dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh organisasi berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan bahwa nampaknya realisasi dalam pemberian SPPT kepada masyarakat yang memiliki tunggakan dalam membayar kewajibannya masih dijauh dari angka target yang telah ditetapkan. Padahal yang kita ketahui sendiri bahwa pembangunan daerah juga berdasarkan dari pajak yang telah masyarakat bayarkan sehingga jika terdapat tunggakan, pembngunan daerah akan terhambat dalam proses pembangunannya dan juga belum terlihatnya ada peningkatan volume dalam pencapaian target khususnya pada bagian Pengolah Data Penagihan Pajak Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak

Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya memiliki tugas dalam menyampaikan SPPT kepada masyarakat yang memiliki kewajiban dalam membayar pajaknya, Meskipun demikian, untuk penyelesaian tugas yang lain seperti dalam pelaporan dan pendataan sudah dilakukan dengan baik. Berdasarkan hal tersebut tentunya organisasi harus melakukan langkah yang baik dalam menangani masalah penurunannya pencapaian target seperti yang dapat dilihat di tabel target dan realisasi Penerimaan PBB-P2 Wilayah UPTD 1 Periode 2017-2021. Tugas dari UPTD pelayanan pajak wilayah I bukan hanya persoalan penerimaan dan PBB-P2 dan Pemberian SPPT saja kepada masyarakat yang memiliki tunggakan pajak. Namun bila target dan realisasi Penerimaan PBB-P2 Wilayah UPTD 1 Periode 2017-2021 tidak terlaksana dengan baik maka hal ini sangatlah mempengaruhi kinerja dari organisasi yaitu kinerja dari Penerimaan PBB-P2 Wilayah UPTD 1 dimana jika hal tersebut tidak terlaksana dengan baik, maka dalam pengembangan organisasi dan daerahnya sendiri akan terhambat.

3. ***Responsivitas***

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam hal ini artinya responsivitas dimana Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya mampu melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya diketahui bahwa selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat, hal ini dapat terlihat bagaimana pegawai atau petugas selalu dapat memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. melakukan sharing dengan nasabah mengenai pendapat, saran atau masukan bagi Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya memiliki jam operasional yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya sehingga dalam pengerjaan tugasnya, pegawai harus mampu memanfaatkan waktu yang ada dengan seefektif mungkin, mengingat bahwa tugas dan fungsi dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya yaitu berkaitan dengan pendapatan daerah dan retribusi sehingga pegawai harus mampu memberikan kinerja yang baik bagi organisasi maupun bagi masyarakatnya.

4. ***Responsibilitas***

Responsibilitas merupakan kesesuaian pelaksanaan suatu kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip - prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Bila pegawai dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan atau aturan yang telah ditetapkan hasil pekerjaan akan semakin baik dan akan berdampak terhadap kinerja organisasi. Dapat diketahui bahwa pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya untuk waktu penggunaan waktu jam kerja sudah digunakan dengan baik, dimana semua pegawai dapat mematuhi peraturan jam operasional yang telah ditetapkan, namun bila dilihat dari

pencapaian target pemberian SPPT kepada masyarakat, realisasi pemberian SPPT masih jauh dari angkat target yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut maka tingkat kedisiplinan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan harus ditingkatkan. Bagian Pengolah Data Penagihan untuk pembagian SPPT kepada masyarakat sudah diberlakukan melalui via email agar lebih efektif, namun memang tidak semua masyarakat yang memiliki email yang aktif sehingga terdapat beberapa SPPT yang tidak tersampaikan. Penyampaian SPPT kepada masyarakat pun sudah dilakukan melalui *door to door* namun dikarenakan banyaknya jumlah SPPT yang harus disampaikan, terdapat beberapa SPPT yang belum tersampaikan sehingga berdampak kepada pembagian SPPT yang tidak mencapai target.

Dalam hal ini tentunya hubungan kerja yang baik didalam sebuah organisasi sangat diperlukan untuk kelancaran dalam melaksanakan aktivitas yang ada di dalam organisasi. Dapat diketahui bahwa di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya sering diadakanya satu minggu sekali atau dua minggu sekali sesi sharing untuk evaluasi, coaching dan monitoring hal ini dilakukan agar sesama pegawai dapat saling lebih memahami satu sama lain, bertukar informasi, ide dan aspirasi sesama rekan kerja. Karena jika hubungan kerja dapat dijaga dengan baik maka akan berdampak kepada suasana kerja yang nyaman dan meningkatkan semangat dalam menyelesaikan tugas. Adanya kebebasan berkomunikasi dengan siapa saja di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya, namun perilaku, etika dan sopan santun harus tetap dijaga dan diperhatikan, hal ini dikarenakan agar kita dapat saling menghargai dan menghormati sesama rekan kerja. Sehingga hubungan antara sesama rekan kerja akan terjalin dengan baik.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk tanggung jawab dari organisasi publik atau pemerintah dalam menjalankan misinya untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini maka bila organisasi dapat menunjukkan kewajibannya dalam menjalankan misi untuk mencapai tujuannya dengan baik dan sesuai maka akan terlihat bagaimana kinerja yang baik yang telah dimiliki oleh organisasi tersebut. Dapat diketahui bahwa di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya sudah memiliki SOP atau Standar Operasional Prosedur dimana semua pegawai dalam pekerjaannya wajib memahami dengan baik SOP yang telah ditetapkan. Hal ini harus dilakukan agar setiap aktivitas yang ada di dalam organisasi tidak melanggar dari ketentuan hukum yang berlaku. Kemudian di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya dengan mengacu kepada peraturan pemerintah bahwa sanksi akan diberikan apabila terdapat pegawai yang telah melanggar kode etik yang dapat merugikan organisasi. Sanksi dibuat adalah agar seluruh pegawai dapat mematuhi semua peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pemahaman akan pertauran memang sangat penting agar seluruh aktivitas yang ada di dalam organisasi akan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya memiliki standar kinerja yang harus diperhatikan oleh setiap pegawai, dimana

kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai akan dinilai pada periode tertentu untuk keperluan evaluasi. Kemudian selain penilaian kinerja, pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya juga memiliki data realisasi dan pencapaian target organisasi yang tujuannya adalah untuk melihat apakah realisasi sudah sesuai dengan target yang telah ditetapkan yang kemudian akan dilakukan evaluasi mengenai pencapaian target tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan tujuan adalah untuk melihat Mengapa Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya Belum Optimal, dikarenakan pencapaian target organisasi belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan dan berdasarkan komponen-komponen atau Sub parameter dari Kualitas, Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas belum dilaksanakan dengan baik. Untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas

Bila dilihat dari Kualitas kerja yang dimiliki oleh pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya dapat dikatakan dalam pelaksanaannya belum optimal, hal ini dapat terlihat berdasarkan tabel pencapaian target organisasi yang tiap tahunnya menurun. Meskipun dalam pemberian SPPT kepada masyarakat merupakan tanggung jawab dari bagain penagih, namun target yng ditetapkan merupakan kewajiban bersama organisasi dalam mencapai dan menyelesaikan target tersebut.

2. Produktivitas

Kemudian kuantitas dari pencapaian target dan realisasi penerimaan PBB-P2 UPTD Wilayah 1 Kota Tasikmalaya belum terlihat adanya peningkatan tiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kuantitas dari hasil kerja seberti pemberian SPIT kepada masyarakat masih terbilang belum optimal dan belum mencapai target sesuai dengan yang telah ditetapkan.

3. Responsivitas

Secara Keseluruhan pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya memiliki responsivias yang baik dimana selalu mengutamakan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat seperti pengadaan pembayaran pajak melalui online, sehingga masyrakat tidak perlu mengunjungi kantor tempat pelayanan pembayaran pajak. kemudian disiplin dalam menggunkan waktu, dimana jam operasioanal benar-benar digunakan dan dimanfaatkan dengan sebaik mungkin.hal ini terlihat dari bagaimana seluruh pegawai datang dan pulang dengan tepat waktu.

4. Responsibilitas

Diketahui bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Wilayah I Kota Tasikmalaya memiliki pencapaian target yang belum optimal hal ini tentunya a berdampak kepada penurunan kinerja organisasi. Namun antara pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Wilayah I Kota Tasikmalaya dapat menjaga hubungan yang baik dapat saling mengerti dan lebih memahami satu sama lain. Terlihat bagaimana

sesama pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I Kota Tasikmalaya memiliki saling memiliki hubungan yang baik.

5. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil observasi bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak Wilayah I Kota Tasikmalaya memiliki capaian target penerimaan dan pemberian SPPT yang belum mencapai target yang telah ditetapkan, hal ini memperlihatkan bahwa kewajiban dalam memberikan SPPT kepada masyarakat yang memiliki tunggakan pembayaran pajak belum terlaksana dengan optimal sehingga akan mempengaruhi kinerja organisasi yang menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartati, A., Fanggidae, H. C., Binawati, E., Aisyah, S., Fanggidae, F. O., Ala, H. M., . . . Lerrick, Y. F. (2020). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Teori Dan Aplikasi*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Miner, J. B. (1988). *Organizational Behavior : Performance and Productivity*. In J. B. Miner, *Organizational Behavior : Performance and Productivity* (p. 17). United States of America: Random House.
- Poltak, S. L., & Sartono, S. (2019). *Manajemen Kinerja : Pengelolaan, Pengukuran dan Implikasi Kinerja*. In S. , Poltak, & S. Sartono, *Manajemen Kinerja : Pengelolaan, Pengukuran dan Implikasi Kinerja* (p. 10). Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Siswoyo, H. (2018). *Manajemen Kinerja SDM*. Jakarta Timur: Luxima Metro Media.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.