

KINERJA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH DALAM PENERBITAN BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN DI KABUPATEN MINAHASA

Jessica Anis¹
Sofia Pangemanan²
Gustaf Undap³

Abstrak

Salah satu tujuan organisasi adalah peningkatan kinerja pegawai. Dimana kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, untuk mengetahui kinerja pegawai dalam suatu organisasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja pegawai dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimaksudkan untuk lebih mengeksplorasi permasalahan penelitian sehingga diperoleh jawaban, hasil penelitian menunjukkan bahwa Produktivitas Aparatur Sipil Negara yang ada di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah dalam hal ini di bidang penerbitan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan masih perlu pembinaan dalam kinerja, walaupun sudah merasa kinerja sudah baik tetapi masih ada lagi hal-hal yang tidak baik yang diterima oleh masyarakat. Khususnya sikap mental dan perilaku masih ada perbedaan dalam memberikan pelayanan dimana ada perlakuan kusus dari pegawai yang diberikan kepada masyarakat tertentu. Dengan melakukan pembinaan yang lebih maka akan meningkatkan produktivitas untuk mencapai kinerja yang baik. Dari segi kualitas layanan harus lebih lagi dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat, melayani masyarakat harus lebih baik laik, memperhatikan setiap kebutuhan dari masyarakat tersebut. Kualitas layana masih kurang baik hal ini dapat di nilai dari kecakapan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah, BEA Perolehan Hak Atas Tanah.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Baik buruknya kinerja pegawai maupun suatu organisasi disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor internal organisasi dengan keterbatasan sumber daya maupun eksternal organisasi seperti lingkungan tempat organisasi tersebut berada. Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional dalam pasal 3 menyelenggarakan fungsi huruf (a) penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan, (b) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survey, pengukuran dan pemetaan, (c) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat, (d) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan, (e) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 88 ayat (1) tariff bea perolehan hak atas tanah dan bangunan ditetapkan paling tinggi 5% (lima persen). Ayat (2) tarif bea perolehan hak atas tanah dan bangunan ditetapkan dengan peraturan daerah.

Dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2000 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dalam Pasal 1 ayat 1,2 dan 4 menjelaskan : (1) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan, yang selanjutnya disebut

pajak. (2) Perolehan Hak atas Tanah dan atau bangunan adalah perbuatan atas peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan atau bangunan oleh orang pribadi atau badan. (4) Surat Tagihan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan atau sanksi administrasi berupa bunga atau denda. Pasal 7: (1) Nilai Perolehan Objek Pajak tidak kena pajak di tetapkan secara regional paling banyak Rp. 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah), kecuali dalam hal perolehan hak karena waris, atau hibah wasiat yang diterima orang pribadi yang masih dalam hubungan keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat ke atas atau satu derajat ke bawah dengan pemberi hibah wasiat , termasuk suami/isteri, nilai perolehan objek pajak tidak kena pajak ditetapkan secara regional paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah). (2) Ketentuan nilai perolehan objek pajak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), di atur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat 2, Penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan bangunan, Wajib Pajak orang pribadi kurang dari Rp. 60.000.000,00 PPh tidak terutang sedangkan Wajib Pajak orang pribadi lebih dari Rp.60.000.000,00 PPh 5%. Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Nomor 2 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Pajak daerah menggunakan sistem self assessment dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan membayar sendiri pajak yang terutang dengan menggunakan SPPD dan melaporkan tanpa mendasarkan pada SKPD. Harga tanah yang tidak melewati Rp. 60.000.000.00 tidak akan dikenakan

PPh dan hanya pajak pemebelian sebesar 0,1 %.

Dalam penerbitan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan masih terdapat permasalahan yaitu belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh instansi dan tidak memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan belum secara tepat menyentuh terhadap kepentingan masyarakat. Tidak efektifnya pegawai dalam menjalankan tugas, kemampuan pegawai yang kurang sehingga pelaksanaan tugas menjadi tidak optimal, pekerjaan sistem administrasi oleh para staf pegawai yang masih lambat.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah merupakan instansi yang menjalankan program kegiatan dalam kaitannya sebagai organisasi pemerintahan di daerah. Untuk melaksanakan tugas secara baik maka perlu terlaksananya suatu sistem yang baik dan keberhasilan tersebut sangatlah di tentukan oleh pegawai yang ada di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah. Oleh sebab itu idealnya seluruh aparatur yang ada di dalamnya adalah orang-orang yang berkualitas baik dalam kriteria yang dibutuhkan dengan memenuhi syarat sesuai dengan bidang tugasnya, motivasi, disiplin dan kejujuran dalam melaksanakan tugas kerjanya. Pada kenyataannya kinerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah dalam Penerbitan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan masih jauh yang diharapkan oleh masyarakat dan pada pelaksanaannya masyarakat masih menempati posisi yang kurang mendapatkan pelayanan dengan maksimal, hal ini dapat di uraikan sebagai berikut:

Produktivitas, dalam penerbitan bea perolehan hak tanah dan bangunan produktivitas kerja pegawai masih kurang seperti yang terjadi ada

masyarakat yang berurusan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah sudah di janjikan akan selesai pada besok hari jadi nanti kembali lagi besok, akan tetapi setelah kembali pada besok harinya yang di janjikan akan selesai besok hari belum juga selesai sehingga dari pihak pegawai yang mengurusnya juga mengatakan kembali lagi pada besok hari. Hal di atas menunjukkan bahwa waktu yang diberikan tidak jelas, tidak terlalu masalah kalau yang berurusan hanya tinggal di Tondano saja akan tetapi di sayangkan kepada masyarakat yang berurusan tinggal di luar Tondano, waktu dan biaya mereka lebih banyak keluar karena ketidakpastian waktu yang diberikan oleh pegawai. Karena pemberian pelayanan pegawai kepada masyarakat tidak efektif dan efisien sehingga pelayanan yang diberikan di nilai buruk karena tidak memuaskan masyarakat karena kurangnya minat pegawai dalam menyelesaikan tugas tepat pada waktunya.

Kualitas layanan, pelayanan yang diberikan dalam penerbitan bea perolehan hak tanah dan bangunan masih kurang memuaskan masyarakat yang berurusan. Ada warga yang mengurus pajak, wajib pajak sudah dikeluarkan namun nilai objek pajak tidak sesuai dengan lokasi. Jika harga tanah tidak melewati Rp. 60.000.000 maka tanah tersebut hanya dikenakan pajak pembelian saja sebesar 0,1% dan jika tanah tersebut melebihi Rp. 60.000.000 maka akan dikenakan pajak 5%. Yang terjadi di lapangan ada masyarakat yang akan mengurus WP (Wajib Pajak) dan mengusulkan untuk membuat pajak baru yang seharusnya tanah tersebut hanya dikenakan pajak 0,1% akan tetapi karena pegawai yang mengurus pajak tersebut hanya menilai luas tanahnya yang cukup besar

sehingga mereka memberikan penetapan objek pajak yang tidak sesuai dengan harga belinya dan tidak sesuai dengan lokasinya, dari pihak kantor pegawai tidak meninjau tanah tersebut sehingga mereka memberikan harga yang tidak sesuai dan jika hal ini terjadi kepada masyarakat yang kurang paham tentang penerbitan bea perolehan hak tanah dan bangunan maka akan terjadi kerugian besar terhadap orang tersebut.

Responsivitas, dalam Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah responsivitas pegawai dalam pelayanan penerbitan bea perolehan hak tanah dan bangunan masih rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat, karena lambatnya proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan seperti yang diuraikan di atas, ada masyarakat yang mengusulkan untuk pembuatan pajak baru akan tetapi hasil yang ada tidak sesuai dengan kondisi tanah lewat hal itu bias dilihat bahwa responsivitas dari pegawai yang ada kurang baik karena dengan hal itu tidak memuaskan masyarakat.

Kinerja pegawai merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan visi dan misi kerja yang telah ditetapkan. Kinerja adalah sesuatu yang dianggap baik jika berhasil dan mempunyai dampak yang positif tetapi jika hasilnya kurang baik maka akan mempengaruhi, dengan buruknya kinerja maka akan menghadapi krisis yang serius, kesan-kesan masyarakat akan menjadi tidak baik.

Tinjauan Pustaka

Wibowo (2010:7), Kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih

luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Pengertian kinerja menurut Sedarmayati (2007) menyatakan bahwa : Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Lebih jauh Indra Bastian dan Irham Fahmi (2007) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi suatu organisasi. Kinerja menurut Amins H. Achmad (2012:47) diartikan sebagai ekspresi potensi berupa perilaku atau cara seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan tugas sehingga menghasilkan suatu produk yang merupakan wujud dari sebuah tugas dan tanggungjawab yang di berikan. Bernadin dan Russel (Achmad 2012:46) kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Dalam kehidupan sehari-hari sering mendengar istilah pajak, namun pengertian yang sesungguhnya masih belum jelas artinya. Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1983 yakni Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dinyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan keperluan Negara bagi sebesar-besarnya

kemakmuran rakyat. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak :

1. Dipungut oleh Negara (baik pemerintah pusat maupun daerah). Iuran tersebut berupa uang yang dipungut disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan manfaat tertentu bagi seseorang.
2. Dipungut/dipotong berdasarkan dengan kekuatan Undang-undang serta antara pelaksanaannya.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi langsung dan dapat ditunjuk.
4. Diperuntukkan bagi pengeluaran pembayaran pemerintah yang bermanfaat bagi kemakmuran rakyat.

Terdapat berbagai ragam mengenai definisi pajak di kalangan para sarjana ahli di bidang perpajakan. Di antara pendapat para sarjana tersebut beberapa diantaranya :

1. Prof. Dr.PJA. Adriani (pernah menjadi guru besar di Universitas Amsterdam), beliau mendefinisikan pajak adalah iuran pada Negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak dapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas pemerintah.
2. Prof. Dr.MJH. Smeeths, beliau memberikan definisi pajak adalah prestasi pemerintah yang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual, maksudnya adalah membiayai pengeluaran pemerintah.

3. Prof. Dr. Rochmat Soemitro memberikan definisi pajak adalah iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pembangunan.
4. S. I. Djajadiningrat dalam buku perpajakan teori dan kasus, pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.
5. Dr. N. J. Feldman dalam buku perpajakan teori dan kasus, pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Menurut Andriani (2012:31) Hukum pajak merupakan hukum yang harus diberikan ruang tersendiri meskipun memiliki hubungan dengan hukum administrasi Negara. Hal ini dikarenakan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dengan cermat mengenai penempatan antara kedua hukum ini, antara lain :

- a. Tugas hukum pajak bersifat berbeda dengan hukum administrasi Negara pada umumnya
- b. Hukum pajak nantinya dapat secara langsung digunakan sebagai ketetapan sarana politik perekonomian oleh masyarakat

c. Dalam bidang pekerjaannya, hukum pajak memiliki tata tertib serta istilah-istilah yang khas di dalamnya.

Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan diatur dalam Undang-undang No.21 Tahun 1997 yang diubah dengan UU No. 21 Tahun 2000. Dalam Pasal 1 UU No. 21/2000. Ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan bangunan yang selanjutnya disebut pajak. Subjek pajak menurut UU No.21 Tahun 2000 adalah orang dan/badan yang memperoleh hak atas tanah dan bangunan. Objek pajak menurut UU ini adalah perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:1). Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna, makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan transferability, artinya hasil penelitian tersebut dapat digunakan ditempat lain, manakala tempat tersebut memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda.

Penelitian ini difokuskan pada Kinerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah dalam penerbitan bea perolehan hak tanah dan bangunan di Kabupaten Minahasa melalui indikator yaitu :

1. Produktivitas

2. Kualitas layanan

3. Responsivitas.

Penelitian mengenai Kinerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Dalam Penerbitan Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan di Kabupaten Minahasa, memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data yang dan informasi yang akurat.

1. Kepala Badan (1 orang)

2. Sekretaris Badan (1 orang)

3. Pegawai yang bertugas dalam penerbitan bea perolehan hak tanah dan bangunan (4 orang)

4. Masyarakat yang mengurus penerbitan bea perolehan hak tanah dan bangunan (4 orang)

Hasil Penelitian

1. Produktivitas

Berdasarkan wawancara dapat memberikan gambaran kepada peneliti bahwa pegawai sudah bekerja dengan baik, akan tetapi sikap dan perilaku para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya membutuhkan kesadaran dari masing-masing pihak agar tercipta suasana yang baik demi kelancaran kinerja dalam melaksanakan tugas terutama dalam melayani masyarakat yang berurusan di kantor. Kepala kantor juga memperhatikan bagaimana cara kerja mereka walaupun tidak secara keseluruhan dapat mengontrol kinerja pegawai tetapi kepala kantor berharap agar pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin menjalankan tugas dengan efektif dan efisien.

Sikap mental dan perilaku berasal dari persepsi pegawai mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat manfaat tersebut yang mencerminkan perasaan mereka kepada pekerjaannya. Sikap mental tersebut

merupakan kondisi mental yang mendorong untuk berusaha mencapai potensi kerja yang maksimal. Dalam hal produktivitas kerja dari pegawai itu sangat dibutuhkan kesadaran diri dalam bekerja seperti dalam hal efisien dan efektifitas dalam bekerja dimana pegawai harus memperhatikan waktu kerja mereka kapan harus dikerjakan dan kapan harus diselesaikan dan mereka harus memperhatikan cara kerja mereka agar mendapatkan hasil yang baik.

Untuk menjadikan pekerja yang efisien dan efektif maka dibutuhkan fasilitas yang menunjang dalam pekerjaan. Fasilitas yang kurang lebih baik untuk dilengkapi untuk mencapai kinerja yang baik. Sarana prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Salah satu yang berperan penting untuk meningkatkan kinerja adalah sarana prasarana/ fasilitas kerja, dengan adanya pekerjaan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan kepada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisi yang memadai. Sedangkan sarana prasarana yang buruk di tandai dengan jumlah yang tidak mencukupi dan kondisi yang tidak memadai. Fasilitas bukan hanya sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan untuk pengadaannya, fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan.

Sesuai dengan wawancara untuk sanksi itu dilakukan jika terjadi kesalahan, tetapi sejauh ini tidak pernah terjadi sanksi yang berat seperti

diturunkan dari jabatan karena mereka selalu berusaha bekerja semaksimal mungkin.

Untuk menghindari maraknya pelanggaran disiplin sebaiknya pengawasan yang lebih efektif membantu membentk Aparatur Sipil Negara, pembinaan bertujuan agar diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas-tugas, untuk meningkatkan produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas agar dapat tercipta kinerja yang baik. Kedisiplinan pegawai dalam bekerja sangat dibutuhkan, karena produktivitas itu diciptakan oleh pegawai yang bekerja, jika pegawai di tempatkan sesuai dengan potensinya, pegawai memiliki inisiatif, bertanggung jawab dalam bekerja maka akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

2. Kualitas layanan

Seorang pegawai harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan baik dan rapih, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik dalam melayani, memahami kebutuhan masyarakat dan memiliki kemampuan menangani keluhan secara professional.

Di badan pengelola pajak dan retribusi daerah khususnya di bagian penerbitan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan para pegawai selalu bekerja semaksimal mungkin, sikap yang baik, keramahan sudah ditunjukkan oleh pegawai-pegawai yang ada sesuai dengan wawancara peneliti kepada pegawai, masyarakat juga sependapat dengan hal itu, akan tetapi masi tetap terdapat hal-hal yang tidak diinginkan, ada masyarakat yang mengatakan bahwa masih ada pegawai

yang kurang ramah dalam melayani masyarakat. Kemampuan dari pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab khususnya dalam melayani masyarakat yang berurusan dalam penerbitan bea perolehan hak atas tanah sangat berhubungan dengan pekerjaan yang di embannya sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat atau yang diberikan oleh pegawai merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pegawai yang ada. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk kinerja dari pegawai yang melayani masyarakat. Dalam kualitas layanan masih ada keluhan-keluhan yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dari pegawai masih kurang baik karena adanya ketidakadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ada masyarakat tertentu yang diberikan pelayanan sebaik mungkin tetapi ada masyarakat lain juga menerima pelayanan tidak baik yang tidak sesuai dengan kebutuhan.

Dewasa ini masyarakat sudah paham mengenai kinerja dari aparat sipil Negara baik itu berupa sikap dan perilaku sendiri maupun kemampuan dalam melakukan pelayanan. Penelitian di lapangan membuktikan bahwa kualitas layanan telah mendapat respon yang beragam baik secara langsung maupun tidak langsung. Ada masyarakat yang mengungkapkan baik ada juga masyarakat yang merasa kualitas layanan mereka kurang baik. Dengan berbagai keluhan dari masyarakat itu menjadi landasan untuk dapat meningkatkan lagi kualitas layanan. Yang masih kurang untuk diperbaiki menjadi lebih baik dan yang

baik dipertahankan. Dengan kualitas layanan harus ada kejelasan dan kepastian, harus ada perhatian yang lebih dalam melayani masyarakat.

3. Responsivitas

Daya tanggap dari pegawai terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat, hal tersebut merupakan tindakan responsivitas. Responsivitas diperlukan dalam melaksanakan kebijakan, para pegawai hendaklah menerapkan responsivitas sesuai dengan kaidah etika, sehingga setiap aktivitas dalam kegiatan pelayanan harus mempunyai konsekuensi nilai. Masih kurangnya komitmen dan kesadaran dalam merespon setiap kebutuhan masyarakat karena pola pikir yang kurang baik yang hanya mengutamakan kenalan dan tidak memberikan hal yang adil dalam pelayanan.

Memang masih ada permasalahan yang terjadi di kantor seperti hasil wawancara yang di dapat kepada masyarakat yang pernah berurusan di badan pengelola pajak dan retribusi daerah khususnya dalam penerbitan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, masih terjadinya kesalahan-kesalahan, ketidakramahan pegawai, pelayanan dan respon yang tidak adil diberikan kepada masyarakat. Dari hal tersebut itu menjadi pelajaran bagi pegawai yang ada di badan pengelola pajak dan retribusi daerah agar kedepan dapat melaksanakan tugas lebih maksimal sesuai dengan aturan-aturan, tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian, agar selanjutnya kekurangan-kekurangan, kesalahan-kesalahan semakin berkurang dan kinerja semakin di pandang baik. Dari kesalahan yang ada ternyata responsivitas pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat itu kurang itu ditunjukkan dari kesalahan yang ada.

Untuk menghasilkan kinerja yang baik pegawai harus memiliki semangat untuk melaksanakan tugas-tugas dan memperbesar tanggungjawab. Karena tanggung jawab pekerjaan menentukan tercapainya tidaknya target yang sudah ditentukan. Pimpinan harus merespon setiap kebutuhan dari pegawai dan pegawai harus merespon kebutuhan dari masyarakat.

Pada hakikatnya kondisi yang diharapkan :

1. Penyempurnaan dan konsistensi dari waktu ke waktu telah berupaya meningkatkan kinerja dengan mengeluarkan berbagai peraturan.
2. Memperkuat komitmen dan keteladanan untuk meningkatkan kinerja. Hubungan pimpinan dengan bawahan bagaikan tongkat dan bayang-bayangnya untuk meningkatkan kinerja.
3. Perbaiki pola pikir dan budaya kerja organisasi, pimpinan dan staf harus lebih memperhatikan tugas pokok dan fungsi, rajin memonitor perkembangan terkini yang sedang berlangsung baik, membaca berbagai peraturan perundang-undangan.
4. Menempatkan aparatur yang sesuai dengan kapasitasnya, walaupun aparatur dapat ditempatkan di mana saja tetapi hendaknya diperhatikan juga latar belakang pendidikan, minat, kemampuan dan kepribadian. Dari hal tersebut sangat menentukan karir dan kinerja
5. Tidak ada perbedaan pelayanan kepada setiap masyarakat yang berurusan, sama-sama mendapatkan pelayanan yang selayaknya sesuai dengan aturan.
6. Memaksimalkan pelayanan yang ada sesuai dengan aturan dan tugas pokok dan fungsi.
7. Berlaku adil kepada masyarakat yang berurusan di badan pengelola pajak

dan retribusi daerah khususnya dalam penerbitan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

8. Fasilitas lebih ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan untuk peningkatan kinerja.

Tuntutan masyarakat terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara yang ada di badan pengelola pajak dan retribusi daerah dalam melayani masyarakat, dimana harapan masyarakat lebih besar untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Kritik dari berbagai pihak, pahitnya kritikan yang ada, harus dijadikan semangat untuk bekerja lebih baik.

Kesimpulan

1. Produktivitas Aparatur Sipil Negara yang ada di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah dalam hal ini di bidang penerbitan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan masih perlu pembinaan dalam kinerja, walaupun sudah merasa kinerja sudah baik tetapi masih ada lagi hal-hal yang tidak baik yang diterima oleh masyarakat. Khususnya sikap mental dan perilaku masih ada perbedaan dalam memberikan pelayanan dimana ada perlakuan khusus dari pegawai yang diberikan kepada masyarakat tertentu. Dengan melakukan pembinaan yang lebih maka akan meningkatkan produktivitas untuk mencapai kinerja yang baik.
2. Dari segi kualitas layanan harus lebih lagi dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat, melayani masyarakat harus lebih baik lagi, memperhatikan setiap kebutuhan dari masyarakat tersebut. Kualitas layanan masih kurang baik hal ini dapat di nilai dari kecakapan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan.

3. Responsivitas pihak pegawai harus lebih diperhatikan oleh pemimpin untuk membenahi agar merespon baik kepada masyarakat yang berurusan di kantor, menanggapi setiap keluhan yang ada apabila terjadi kesalahan karena respon yang baik akan meningkatkan kinerja. Pegawai harus merespon baik setiap kebutuhan dari masyarakat.

Saran

1. Perlunya peningkatan produktivitas yaitu bekerja dengan efisien dan efektif dan pimpinan. Diperlukan peningkatan sikap mental dalam melaksanakan pekerjaan.
 2. Perlunya peningkatan kualitas layanan Aparatur Sipil Negara dalam menentukan kebijakan agar pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan..
 3. Lebih meningkatkan responsivitas baik dari pimpinan sampai kepada bawahan, pegawai dengan masyarakat untuk sama-sama menghasilkan kinerja yang baik.
- Dengan meningkatnya produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas maka akan menghasilkan kinerja yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amins, Achmad. 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta. Laksbang PressIndo.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Pustaka karya.
- Andriani. 2012. *Perpajakan Edisi Revisi 2012*. Jakarta
- Dr. Dedei R. Rahadi. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri.

- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, I. 2007. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- H.Bohari. 2014. *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Isroah. M.Si. 2013. *Perpajakan*. Universitas Negeri Yogyakarta.Yogyakarta
- Ibrahim. 2015. *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Mangkunegara, Prabu, Anwar. 2009. *Managemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Pustaka Karya.
- Siahaan Marihot. 2010. *Hukum Pajak Elementer*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Prof.Dr. Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Siti Resmi. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Sedarmayati. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2016, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara

Sumber lainnya :

- Undang-Undnag Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 20 tahun 2000 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 Tenatang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
- Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Pengalihan

Hak Atas Tanah Dan/Atau
Bangunan, Dan Perjanjian
Pengikatan Jual Beli Atas Tanah
Dan/Atau Bangunan Beserta
Perubahannya

Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa
Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Bea
Perolehan Hak Atas Tanah dan
Bangunan

Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun
2015 Tentang Badan Pertanahan
Nasional

[http://www.informasi ahli.com/2015/11/
pengertian-provinsi-pengertian-
kabupaten-serta-sejarah nya.html](http://www.informasi ahli.com/2015/11/pengertian-provinsi-pengertian-kabupaten-serta-sejarah nya.html)