eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (2), 2015: 924 - 938
ISSN 0000-0000, ejournal.ip.fisip.unmul.ac .id
© Copyright 2015

STUDI TENTANG KINERJA PEGAWAI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DI BAWAH SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN BULUNGAN

Febri Yenita[1]

Abstrak

Febri Yenita*, program studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda.* ***Studi Tentang Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bulungan.*** *Dibawah bimbingan Bapak Drs.Muhammad Noor, M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Lutfi Wahyudi, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing II.*

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Bulungan bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja pegawai di Kantor SAMSAT Bulungan berjalan sesuai dengan standar oprasional prosedur penatausahaan PKB dan BBNKB dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer data sekunder. Dalam menentukan key informen dilakukan dengan metode purposive sampling dan aksidental sampling. Dalam hal ini adalah Kepala Kantor UPTD SAMSAT, staf kantor dan beberapa tokoh masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian dilapangan yang meliputi observasi, wawancara dan pengumpulan dokumentasi. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif.

Dari hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa Studi Tentang Kinerja Pegawai di Kantor Samsat masih rendah dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan, dan masih ada beberapa kendala dalam upaya terciptanya SDM yang berkualitas, kurangnya keterampilan mengembangkan dan menguasai iptek dan juga kondisi sarana dan prasara yang kurang memadai.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Faktor Pendukung, Faktor Penghambat.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam proses pembangunan nasional yang dituangkan dalam program pembangunan nasional tidak saja memerlukan pengetahuan dan keahlian yang memadai dibidang ekonomi, politik, maupun sosial budaya, bidang penyelenggaraan pemerintahan pun sangat penting.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara

[1] Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: Febriyenita@gmail.com

No.SE/28/M.PAN/10/2004 Tanggal 10 Oktober 2004 tentang Penataan Pegawai Negari Sipil (PNS), setiap instansi baik pusat maupun daerah wajib melaksanakan kegiatan berikut :

a. Melakukan penataan PNS dilingkungan unit kerja mengacu keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.Kep/23.2/M.PAN/2004 Tanggal 16 Februari 2004 tentang Pedoman Penataan Pegawai.
b. Setiap instansi wajib melaksanakan analisis jabatan yang mengacu pada keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. KEP/61/M.PAN/6/2004 tanggal 21 Juni 2004 tentang Pedoman Pelaksanaan Analisis Jabatan.
c. Setiap instansi pemerintah harus melaksanakan analisis beban kerja mengacu pada keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. KEP/75/M.PAN/7/2004 Tanggal 23 Juli 2004 tentang Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja Dalam Rangka Penyusunan Formasi PNS.

Peran pegawai selaku aparatur pemerintah dan merupakan unsur yang strategis dalam proses pencapaian tujuan nasional dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan yang didukung oleh adanya pegawai yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin dan tanggung jawab bersama dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepadanya sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Dalam melaksanakan pekerjaan yang diserahkan kepadanya, pegawai dihadapkan pada beban kerja yang cukup padat, sementara pegawai juga dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya secara optimal dan berhasil baik. Untuk mencapai hasil yang optimal dalam menyelesaikan tugas yang diserahkan kepadanya, pegawai harus mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja yang tinggi merupakan faktor yang penting dan mendasar yang harus dimilik oleh setiap pegawai.

Salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah SAMSAT. SAMSAT merupakan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT adalah pelayanan administrasi dalam pengurusan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan observasi penulis di lapangan menunjukkan bahwa kurangnya keahlian dan keterampilan pegawai dalam memahami pengoperasian komputer sehingga hasil pekerjaan yang dihasilkan kurang rapi, dan masih adanya pegawai yang kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal ini di tunjukkan dengan adanya kesalahan-kesalahan dalam pengetikan surat-surat kendaraan bermotor, kondisi pelayanan kepada masyarakat terkesan kurang memperoleh perhatian yang serius, hal tersebut ditandai oleh proses pelayanan yang cenderung berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Selain itu, kurangnya perhatian

pemerintah dalam hal meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan agar pelayanan bisa terjangkau sampai ke daerah-daerah yang susah untuk di jangkau.

Atas dasar ingin mengetahui kinerja pegawai pada kantor SAMSAT Kabupaten Bulungan karena mengingat pentingnya proses kinerja untuk tercapainya tujuan yang diharapkan dan meningkatkan prestasi kerja, dalam hal ini penulis mengadakan penelitian dengan judul: **"Studi Tentang Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bulungan"**

Kinerja

Kinerja menurut M.Zainur Rozikin (2010:41), secara umum dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan sebagai landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya.

Menurut Nawawi (1998:234), Kinerja adalah “karya”, sebagai hasil dari pelaksanaan pekerjaan baik bersifat fisik atau material maupun nonfisik atau non material. Dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi atau perusahaan dan merupakan suatu pencapaian yang tercermin dari *output* yang dihasilkan baik kualitas maupun kuantitas.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja (Mangkunegara, 2007:67) yaitu:

1. Faktor kemampuan
   Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita, artinya karyawan yang memiliki IQ yang rata-rata (IQ 110-120) dengan memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi
   Motivasi terbentuk dari sikap (*Attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. (sikap mental yang siap secara *psikofik*) artinya, seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dalam mencapai situasi kerja.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor internal
   Faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, seseorang memiliki kemampuan yang tinggi menyebabkan kinerja seseorang baik dan

seorang tersebut tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja rendah menyebabkan kinerja buruk dan seorang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kinerjanya.

2. Faktor eksternal
   Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan sekerja, pimpinan atau bawahan, fasilitas-fasilitas kerja dan iklim perusahaan.

Konsep Kinerja

1. Kinerja Individu
   Menurut Sedarmayanti (2001:53) menyatakan bahwa kinerja individu adalah bagaimana seseorang mampu melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Dengan kata lain kinerja adalah kemampuan atau kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
2. Kinerja Kelompok
   Menurut Robbins (2001248) menyatakan bahwa tingkat potensial kinerja suatu kelompok bergantung sebagian besar pada sumber daya yang dimaksud adalah :
   a) Kemampuan
      Bagian dari kinerja kelompok dapat diramalkan dengan menilai kemampuan intelektual dan relevan dengan tugas dari masing-masing anggota. Kemampuan ini menentukan parameter untuk apa yang dapat dilakukan para anggota dan bagaimana mereka akan melakukannya secara efektif dalam suatu kelompok.
   b) Karakteristik Kepribadian
      Ciri-ciri kepribadian yang mempengaruhi kinerja kelompok yang sangat mempengaruhi bagaimana individu itu berinteraksi dengan anggota kelompok yang lain yaitu kemahiran bergaul (sosialbilitas), kemandirian *(self-reliance)* dan ketidakbergantungan (kebebasan).
3. Kinerja Organisasi
   Menurut Erawan (1995:13) menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor internal antara lain :
   a. Kinerja proses dan kinerja pegawai yang tidak seperti diharapkan.
   b. Keadaan sumber daya non - manusia yang tidak sesuai dengan rencana.
   c. Perubahan kebijakan diberbagai level manajemen.

   Faktor-faktor eksternal antara lain :
   a. Perubahan yang terjadi dipasar yang tidak diantisipasi dalam perencanaan.
   b. Adanya kebijakan dan peraturan baru dari pemerintah yang kebetulan tidak menguntungkan perusahaan / organisasi.
   c. Kalah dalam persaingan kompetitor.

Indikator Kinerja Aparatur

Levine et al. (dalam Nasucha, 2004) menyebutkan lima indikator untuk

mengukur kinerja sektor publik yaitu antara lain :

1. Produktivitas adalah ukuran seberapa besar pelayanan publik itu menghasilkan yang diharapkan, dari segi efisien dan efektivitas. Sedangkan menurut Winardi (1998:90) mengatakan bahwa produktivitas kerja adalah jumlah hasil yang dicapai oleh seorang pekerja atau untuk faktor produksi lain dalam jangka waktu tertentu.
2. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, yaitu masyarakat puas atau tidak puas.
3. Responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas adalah ukuran apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
5. Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat atau konsisten dengan kehendak rakyat.

Pengukuran Kinerja

Dharma (1987) mengatakan hampir seluruh cara pengukuran kinerja aparatur mempertimbangkan kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu.

Bernardin dan Russel (1995) mengajukan enam kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja;

1. *Quality,* merupakan tingkat sejauhmana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity,* merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. *Timeless,* adalah tingkat sejauhmana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi out put lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. *Cost-effectiveness,* adalah tingkat sejauhmana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for supervision,* merupakan tingkat sejauhmana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang di inginkan.
6. *Interpersonal impact,* merupakan tingkat sejauhmana pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

Penilaian Kinerja

Ada dua pendekatan yang digunakan untuk menilai kinerja seseorang, masing-masing menggunakan dua faktor yang berbeda (Hayness, 1984) buku Achmad Amins, (2009:93).

1. Menyatakan bahwa kualitas, karakter, atau perilaku melakukan perubahan (inovasi) merupakan hal yang penting dalam membentuk kinerja yang efektif dan menilai kinerja seseorang. Pendekatan ini mengacu kepada penggunaan metode rating (rating methods). Metode ini biasanya memuat kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, keterampilan berkomunikasi, kemampuan berhubungan dengan orang lain dan kemampuan dalam membuat keputusan.
2. Metode tujuan atau sasaran, yang berorientasi pada perencanaan kinerja. Atasan dan bawahan bersama-sama mengembangkan sasaran yang harus dicapai dan kemudian membandingkan sasaran ini dengan sasaran yang dapat dicapai.

Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel (Kreitner dan Kinicki, 2001:300).

Pendapat lain mengemukakan sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan (Greenberg dan Baron, 2003:50). Dalam buku Wibowo, (2007:262)

Evaluasi dilakukan terhadap setiap perbedaan kinerja yang terjadi, baik terhadap penyebab terjadinya kendala maupun strategi pemecahan masalah yang telah dan akan dilaksanakan. Achmad Amins, (2009:99-100) mengemukakan dalam melakukan evaluasi kinerja, perlu juga digunakan perbandingan-perbandingan antara lain :

1. Kinerja suatu instansi dengan kinerja instansi lain yang unggul dibidangnya ataupun dengan kinerja sektor swasta.
2. Kinerja nyata dengan kinerja di Negara-negara lain atau dengan standar internasional.

Kinerja

Menurut Soedaryono dalam bukunya “Tata Laksana Kantor” pegawai adalah golongan masyarakat, yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Menurut Sastrohadiwiryo (2005:27), Pegawai (Pegawai Negeri) adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas jabatan negeri atau tugas negara yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Pelayanan

Menurut B. Budiono (2003:60), pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasaan dan keberhasilan. Setiap

pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang ataupun jasa. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan. Sedangkan pelayanan umum terkait dengan tugas aparatur pemerintah, baik pemerintah tingkat pusat maupun daerah, termasuk BUMN dan BUMD. Oleh karena itu, pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No.81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Umum yang Prima

Menurut B. Boediono (2003:62) Prima diambil dari bahasa Inggris at a premium. Artinya, prima dimaksudkan dengan nilai tinggi. Jadi, pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi, di mana “tinggi” menunjukan adanya ukuran. Demikian pula dengan “mutu” menunjukan ukuran ketulenan atau keaslian dan seterusnya, yang akhirnya, pengertian prima terkait dengan mutu. Dalam hal ini pelayanan prima, berarti pelayanannya bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu, hakikat dari pelayanan umum yang prima adalah:

a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil (efisien dan efektif).
c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik

Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Definisi Konsepsional

Berkenaan dengan penelitian ini, penulis mencoba mendefinisikan mengenai Kinerja Pegawai SAMSAT Bulungan adalah kemampuan atau catatan perolehan yang telah dihasilkan seorang pegawai yang dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas kerja seseorang berdasarkan ukuran yang berlaku untuk suatu tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan dalam waktu tertentu kepada masyarakat dikantor SAMSAT Kabupaten Bulungan.

Fokus Penelitian

Berdasarkan teori dan konsep, dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Kinerja Pegawai SAMSAT Kabupaten Bulungan. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai
   1.1 Kualitas pekerjaan : dapat dilihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai dalam proses pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB.
   1.2 Kuantitas pekerjaan : jumlah atau banyaknya pekerjaan yang dihasilkan pegawai/aparatur dalam waktu tertentu khususnya dalam proses pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB.
   1.3 Ketepatan Waktu : sesuai atau tidaknya seorang pegawai menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan (dalam sehari).
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai SAMSAT Kabupaten Bulungan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

1. Data Primer: Penulis peroleh dari nara sumber atau informan dengan cara melakukan tanya jawab atau wawancara secara langsung dan dipandu melalui pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti.
2. Data Sekunder : Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
   Dokumen-dokumen, arsip-arsip, laporan hasil evaluasi yang ada di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bulungan. Buku-buku referensi yang terdapat di Perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Sumber Data

1. Tekhnik Purposive Sampling, yaitu teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal. Sebagai langkah penulis memilih key informan. Dalam penelitian yang menjadi key informan adalah Kepala UPT Samsat Bulungan.
2. Tekhnik Accidental Sampling, yaitu teknik penentuan sample berdasarkan

masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai nara sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pekerjaan Dalam Proses Pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB

Kualitas pekerjaan merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat dari sejauh mana kerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau mutu yang baik.

Kerapian

Kerapian kerja merupakan baik, teratur, dan bersih dalam melakukan setiap pekrjaan untuk menghasilkan hasil kerja/produk yang bermutu.

Pendapat yang bertolak belakang antara pegawai Samsat dengan para wajib pajak yaitu dari hasil wawancara para pegawai Samsat berpendapat bahwa hasil pengetikan untuk SKPD sudah cukup rapi karena di dukung dengan fasilitas komputer dan juga pegawai yang memiliki kemampuan untuk mengoperasikan fasilitas komputer yang ada dengan baik. Dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat wajib pajak yang sedang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, menunjukkan bahwa masyarakat belum cukup puas dengan kualitas kerja yang dihasilkan para pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pembuatan SKPD, ini ditandai dengan hasil pengetikan nama dan alamat yang ada pada lembar SKPD wajib pajak dirasa kadang masih kurang rapi.

Ketelitian Kerja atau Tingkat Kesalahan Kerja

Ketelitian kerja merupakan cermat dalam setiap melakukan pekerjaan, tidak terburu-buru, namun perlu perhitungan dan pengkajian baik-buruknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai Samsat dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pembuatan SKPD sudah cukup baik meskipun belum sepenuhnya maksimal karena pegawai terkadang tidak teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, namun masalah-masalah ketidaktelitian dari pegawai Samsat sendiri juga sangat jarang terjadi. Dan jika ada terdapat kesalahan atau keluhan dari warga maka mereka akan secepatnya memperbaiki kesalahan tersebut.

Dari hasil wawancara dengan pihak wajib pajak Samsat Bulungan, menunjukkan bahwa wajib pajak masih ada yang kurang puas dengan kinerja para pegawai karena masih adanya kesalahan-kesalahan yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih kurang teliti, ini di tandai dengan terdapat kesalahan antara plat nomor kendaraan dengan nomor polisi yang ada pada SKPD dan STNK yang diberikan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara baik dari pihak Samsat maupun wajib pajak serta pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Samsat Bulungan dalam memberikan pelayanan khususnya

dalam pembuatan SKPD masih belum teliti sehingga terdapatnya kesalahan-kesalahan.

Kuantitas Pekerjaan Dalam Proses Pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB.

Kinerja pegawai dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai yang bersangkutan dalam menjalankan tugasnya. Dalam kaitannya dengan kuantitas pekerjaan ini dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai.

Hasil pengamatan dan wawancara peneliti dilapangan menunjukan bahwa para pegawai di Kantor Samsat dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dalam pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah PKB / BBNKB tidak menggunakan standar tertentu dalam jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan para pegawai. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan dalam sehari tidak menentu, karena tergantung dari berapa banyak jumlah wajib pajak yang mengajukan pembayaran pajak kendaraan. Dan pada saat ada razia maka jumlah wajib pajak yang akan membayar pajak akan meningkat, dari yang hanya 50 bisa mencapai 100 orang wajib pajak dalam sehari.

Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan Dalam Proses Pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB.

Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan merupakan suatu kewajiban dan keharusan bagi setiap perorangan dan juga kelompok kerja yang akan menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan dan mengerjakan tugas yang diemban tersebut dengan segera dan sungguh-sungguh dalam melaksankannya sesuai waktu yang telah- direncanakan.

Hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Samsat Bulungan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dalam pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB tidak menggunakan standar waktu tertentu dalam menyelesaikan pekerjaan. Jadi para pegawai dalam menyelesaikan pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB tergantung dari kelengkapan persyaratan pemohon.

Faktor Pendukung

Ketersedian Fasilitas

Fasilitas yang tersedia merupakan salah satu faktor yang mendukung kelancaraan kegiatan operasional seluruh aparatur yang berada di UPTD SAMSAT dalam melaksanakan tugasnya untuk memungut pajak kendaraan bermotor nantinya akan mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor itu sendiri. Dari segi fasilitas yang ada sekarang sudah sangat memadai dari sebelumnya, seperti adanya sarana sistem online dan mesin pencetakan plat kendaraan bermotor.

Hasil temuan di objek penelitian menunjukkan bahwa seiring dengan pelaksanaan pelayanan di Kantor SAMSAT Bulungan ternyata belum semua jenis

pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya masalah teknis, seperti kerusakan sarana dan prasarana komputer, dan keterbatasan Sumber Daya Aparatur. Meski demikian secara aplikatif pemberian pelayanan di Kantor SAMSAT Bulungan menunjukkan indikasi cukup baik. Sebab sebagian besar kepentingan masyarakat dapat terlayani relativ singkat meskipun kadang terkendala dengan sarana dan prasarana seperti perangkat komputer yang sering rusak. Namun pemerintah harus tetap mengupayakan tentang jumlah sarana yang ada agar memadai, perawatan sarana yang ada serta pengadaan sarana yang jumlahnya belum memadai.

Semangat dan Kerjasama

Semangat merupakan suatu sikap siap dan sedia seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa adanya rasa beban dan tekanan dari mana pun. Sementara kerjasama dan saling melengkapi yang satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan bersama. Dengan adanya semangat maupun kerjasama antar pegawai di Kantor Samsat Bulungan, ini dapat mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seperti yang diketahui bahwa UPTD Samsat sendiri merupakan kerjasama antar tiga instansi yaitu antara UPT Dispenda, PT.Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja, dan Polri maka dari itu sangat penting sekali kerjasama antar pegawai karena saling melengkapi antara satu dengan yang lain.

Faktor Penghambat

Fasilitas atau Sarana Prasarana Kantor

Terbatasnya sarana/fasilitas operasional untuk menunjang pelayanan ke objek wajib pajak dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan seorang pegawai karena terdapat beberapa fasilitas operasional yang digunakan untuk menunjang kelancaran aktivitas pemungutan pajak yang kurang memadai seperti fasilitas komputer dan fasilitas lain yang tidak kalah pentingnya adalah sarana transportasi untuk ke lokasi/objek pajak. Ternyata hanya menyediakan 2 unit sepeda motor dalam kondisi yang kurang optimal, bahkan hingga kini belum disediakan sarana transportasi laut (Speed Booth) padahal fasilitas tersebut sangat diperlukan untuk menjangkau ke daerah terpencil.

Terjadinya kerusakan pada hardware atau perangkat komputer, yang disebabkan aliran listrik yang sering padam. Kekurangan STNK, SKPD, TNKB, yang disebabkan keterlambatan pengiriman dari Dinas Provinsi Kaltim dan dari POLDA Balikpapan juga menghambat proses pelayanan yang diberikan pegawa Samsat.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas kerja pegawai di Kantor UPTD SAMSAT masih rendah dan belum sesuai dengan yang diharapkan, terlihat dari dua indikator yakni kerapian dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan kerja. Untuk indikator kerapian hasil

kerja, kualitas kerja yang dimiliki pegawai di Kantor Samsat Bulungan kurang diperhatikan, dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang belum bisa dan kurang terampil dalam pengoperasian fasilitas komputerisasi sehingga masih ada hasil ketikan yang sedikit miring-miring dari tempat yang semestinya, seperti pengetikan nama, alamat dll. Untuk indikator ketelitian kerja atau tingkat kesalahan pegawai, dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam pembuatan STNK, SKPD dan cetak plat nomor kendaraan masih adanya kesalahan pegawai dalam mengerjakan pekerjaanya yang ditandai dengan adanya kesalahan antara plat nomor kendaraan dengan nomor polisi yang ada pada SKPD dan STNK yang diberikan kepada wajib pajak, meskipun jarang terjadi namun ini dapat menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih kurang teliti sehingga terdapatnya kesalahan.

2. Kuantitas kerja, kantor UPTD SAMSAT tidak menggunakan standar tertentu dalam hal jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan karena jumlah pekerjaan para pegawai tergantung jumlah pemohon atau jumlah wajib pajak yang berurusan. Namun apabila ada razia gabungan antar Polda dan Dispenda, maka jumlah wajib pajak yang akan membayar pajak akan bertambah dari yang hanya 50 0rang dalam sehari bisa mencapai 100 orang.
3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pegawai UPTD SAMSAT khususnya dalam pembuatan SKPD PKB / BBNKB masih dirasa kurang jelas karena tidak adanya standar waktu tertentu dalam menyelesaikan pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB, ada yang selesai hanya dalam beberapa menit dan ada juga yang selesai dalam beberapa hari, namun ada beberapa faktor yang menjadi penyebab keterlambatan pelayanan yaitu, kondisi komputer apabila tiba-tiba mengalami kerusakan, persyaratan pemohon yang belum lengkap, dan kurangnya sosialisai dari pihak SAMSAT mengenai persyaratan yang harus di lengkapi, maka ketepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaanya sering mengalami keterlambatan.
4. Faktor pendukung kinerja pegawai di Kantor UPTD Samsat Bulungan :
   a) Adanya ketersediaan fasilitas sudah cukup memadai baik yang berupa sarana dan prasarana serta payung hukum dalam pemungutan pajak kendaraan. Sarana fisik dan non fisik juga cukup memadai dalam menunjang kegiatan operasional aparatur setempat dan fasilitas yang ada sudah sangat memadai dari sebelumnya, seperti adanya sarana sistem online dan mesin pencetakkan plat kendaraan bermotor sehingga SAMSAT Bulungan dapat mempercepat proses pembuatan plat kendaraan bermotor. Namun sarana seperti komputer yang jumlahnya masih terbatas dan sering rusak masih membutuhkan perhatian dari pemerintah.
   b) Semangat dan kerjasama pegawai juga menunjang kinerja pegawai di Kantor UPTD Samsat Bulungan karena seperti yang kita tahu bahwa UPTD Samsat Bulungan merupakan kerjasama antara tiga instansi yaitu UPT Dispenda, PT.Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja dan Polri,akan mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak

khususnya dalam pembuatan SKPD PKB / BBNKB dan juga mempermudah para wajib pajak yang dapat mengurus pembayaran pajak hanya dalam satu atap saja.

5. Faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor UPTD Samsat Bulungan :
   Fasilitas atau sarana prasarana kantor : terdapat beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti fasilitas komputer yang kondisinya kurang baik dan fasilitas sarana transportasi untuk ke lokasi/objek pajak. Terjadinya kerusakan pada hardware atau perangkat komputer, yang disebabkan aliran listrik yang sering padam.

Saran

1. Rendahnya kinerja pegawai di Kantor UPTD SAMSAT Bulungan terkait dalam hal menggunakan sarana penunjang pekerjaan, seperti komputer dan printer yang ada maka seharusnya pihak SAMSAT harus mengadakan pelatihan-pelatihan khusus komputer agar hasil pekerjaan yang dihasilkan pegawai juga rapi dan memiliki keahlian atau keterampilan berdasarkan kebutuhan organisasi pada masa sekarang, dan juga pegawai harus lebih teliti lagi dalam mengerjakan pekerjaannya, terutama pada saat berkas pemohon sudah selesai di kerjakan, harus adanya pemeriksaan ulang agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan.
2. Tidak adanya standar waktu tertentu khususnya dalam pembuatan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB / BBNKB, maka pihak Samsat harus membuat sistem, prosedur dan metode kerja yang jelas, seperti standar waktu tertentu dalam menyelesaikan pembuatan SKPD karena dirasa masih kurang jelas, hal ini penting di buat agar dapat di ketahui apakah pegawai tersebut sudah menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar waktu yang ditentukan atau tidak dan harus ada sosialisai juga terhadap masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi agar para wajib pajak tidak kebingungan saat akan mengurus SKPD atau membuat papan informasi tentang persyaratan dan jumlah biaya-biaya yang harus di bayar agar ada transparansi antara pegawai dan para wajib pajak.
3. Untuk Mengatasi faktor penghambat seperti sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, hendaknya pemerintah Kabupaten Bulungan dapat lebih memberikan dan mencurahkan perhatian terhadap Kantor UPTD Samsat Bulungan, dalam hal menambah sarana dan prasarana penunjang kegiatan operasional, terutama meningkatkan kapasitas, kualitas dan kuantitas sarana yang sesuai dengan perkembangan teknologi, seperti fasilitas komputer yang kondisinya sudah kurang baik dan fasilitas lain yang tidak kalah pentingnya adalah sarana transportasi untuk ke lokasi/objek pajak agar pelayanan Samsat bisa terjangkau sampai ke daerah terpencil.
4. Jika terjadi kerusakan pada aplikasi diharapkan dilakukan perbaikan secepatnya oleh bagian yang ahli dalam bidangnya tersebut. Dalam hal ini, petugas TI (Teknologi Informasi) Dinas Pendapatan Kabupaten Bulungan. Dan juga diharapkan melakukan koordinasi terhadap pihak PLN untuk jadwal

pemadaman bergilir, sehingga pelayanan pajak pada kantor SAMSAT tidak terhambat oleh kerusakan perangkat, bila perlu pemerintah harus menyiapkan generator untuk berjaga-jaga apabila terjadi pemadaman listrik agar pelayanan dapat berjalan tanpa harus bergantung pada pemadaman bergilir.

5. Mengenai keterlambatan pengiriman atau kekosongan SKPD, perlu adanya koordinasi dengan pengurus barang pada UPTD, sehingga permintaan SKPD yang ada pada kantor SAMSAT Tanjung Selor tidak sampai terjadi keterlambatan pengiriman atau kekosongan SKPD.

Daftar Pustaka

_____,Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/ 7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

_____,Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN /2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Arikunto, S. 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta

As'ad, 1982. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian.* PT Ikrar Mandiri Abadi, Jakarta

Asborne dan Goebler, 1995. *Kerangka Pokok Manajemen Umum.* PT Ichtiar Baru Van Houve, Jakarta

Asborne, 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta

Bernardin and Russel, 1995. *Pelatihan dan Keterampilan.* Gunung Agung, *Jakarta*

Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka Cipta, Jakarta

Dharma. Agus, 1987. *Manajemen Prestasi Kerja*, Edisi I. Rajawali, Jakarta

Greenberg, Jerald. Dan Robert A. Baron. 2003. *Behavior in Organizations.* New Jersey: Prentice Hall

Haynes, M. E. 1984. *Managing Performance: A Comprehensive Guide to Effective Supervision.* California: Lifetime Learning Publications

Ivancevich, J.M. 2007. *Human Resouces Management.* New York: McGraw-Hill

Kreitner, Robert. Dan Angelo, Kinicki. 2001. *Organizational Behavior.* New York: McGraw-Hill Companies, Inc

Lopez, 1982. *A. Test of The Self Consestency Theory of Job Performance, Job Satisfaction Relationship, Academy Og. Management Journal*

Mangkunegara, A.A, Anwar Prabu. 2002. *MSDM Perusahaan,* Penerbit PT.Remaja Rosdakarya. Bandung

Matthew dan Michael. 2007.*Analisis Data Kualitatif.* Universitas Indonesia. Jakarta

Moenir, H. A. S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* PT. Bumi Askara. Jakarta

Mondy, R, Wayne. And Noe, Robert M. 2005. *Human Resource Management, Prentice Hall, Inc,* Upper Saddle River, New Jersey

Nawawi, Hadari. 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gajah Mada

Universitas Press, Yogyakarta
Pabundu Tika, 2006. *Metodologi Riset Bisnis.* Bumi Askara, Jakarta
Pamudji. 1998. *Teori Sistem dan Penerapannya dalam Manajemen.* Bumi Askara. Jakarta
Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
Robbins, Stephen. P. 2001. *Perilaku organisasi Versi Bahasa Indonesia.* PT. Panca Halindo. Jakarta
Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2000, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bumi Askara, Jakarta
Sedarmayanti. 2001. *SDM dan produktifitas kerja.* Penerbit CV. Mandar Maju. Bandung
Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Penerbit STIE YKPN. Yogyakarta
Simanjuntak. 2005. *Manajemen & Evaluasi Kinerja*. Penerbit: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
Sofian Effendi dan Masri Singaribun. 1989, *Metode Penelitian Survai.* LP3ES. Jakarta
Stoner and Wankel, 1986. *Management, Third Edition.* Prentice-Hall International, USA
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian.* Cetakan Kelima . CV Alfabeta. Bandung
Wibowo. 2007. Manajemen KInerja. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
Widjaja A.W. 1994, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta
Widjaja A.W. 1990, *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*. Rajawali, Jakarta
Zainur Roziqin Muhmmad. 2010, *Kepuasan Kerja*. Avveroes Press, Malang