BAB III
HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN KKL

3.1 Hasil Kegiatan

Selama 17 Hari melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), terhitung mulai tanggal 8-31 Juli 2012, banyak kegiatan yang penulis lakukan di Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA) Kota bandung, baik itu kegiatan yang sifatnya mendukung terhadap penyusunan laporan KKL, maupun kegiatan yang menambah pengalaman dan wawasan penulis.

Semua kegiatan penulis lakukan berdasarkan instruksi dari pembimbing instansi KKL. Namun ada pula beberapa kegiatan yang dilakukan secara fleksibel sesuai dengan situasi dan kondisi dimana penulis dibutuhkan untuk membantu bapak dan ibu pegawai memfotocopy bahan-bahan pekerjaan, membantu membuatkan surat-surat, mengetikkan beberapa data, sampai dengan hal-hal yang berhubungan dengan judul Laporan KKL penulis yaitu mengenai kinerja Aparatur Dipenda Kota Bandung dalam pengelolaan pajak parkir.

Minggu pertama pelaksanaan KKL, terhitung mulai hari senin-Jum'at tanggal 9-13 Juli 2012. Di hari pertama yaitu hari senin tanggal 9 juli 2012, kegiatan yang dilakukan penulis adalah sharing sekaligus konsultasi dengan pembimbing KKL di Dipenda kota Bandung, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan judul KKL yang penulis susun, agar memudahkan penulis dalam mencari data dan menyusun laporan KKl tersebut, agar dapat selesai sesuai waktunya.

Hari kedua, selasa tanggal 10 Juli 2012, kegiatan yang penulis lakukan adalah membantu membereskan dan merapihkan arsip-arsip yang berisikan data-data yang berhubungan dengan Dipenda Kota Bandung, agar tersusun rapih kembali, karena sebelumnya banyak mahasiswa pelaksana KKL lain yang mencari arsip-arsip tidak dibereskan kembali, kegiatan ini sekaligus penulis gunakan untuk mencari data-data yang berhubungan dengan pajak parkir.

Hari ketiga, Rabu tanggal 11 Juli 2012, kegiatan yang penulis lakukan adalah membantu memfotocopy file yang dibutuhkan pembimbing KKL, karena pada hari tersebut pembimbing KKL terlihat banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, adapun data yang saya fotocopy tersebut adalah mengenai surat masuk peserta KKL dan digunakan sebagai arsip.

Hari keempat, kamis tanggal 12 Juli 2012, kegiatan yang penulis lakukan adalah mencari data yang berhubungan dan menunjang terhadap judul laporan KKL yang penulis kaji agar proses penyelesaian laporan tersebut, dapat diselesaikan tepat pada waktunya, dalam hal ini penulis sedikit kesulitan karena tidak lengkapnya data-data mengenai pengelolaan pajak parkir, sehingga penulis harus berinisiatif sharing secara langsung kepada aparatur yang secara langsung bertanggung jawab terhadap pengelolaan pajak parkir.

Hari kelima, Jum'at tanggal 13 Juli 2012, kegiatan yang penulis lakukan adalah membantu peserta KKL dari SMK 1 Bandung, menyeting printer, dikarenakan mereka kesulitan untuk memprint file, disebabkan tinta infus printer tersebut mengalami kemacetan, walau kegiatan ini sebenarnya tidak secara langsung berhubungan dengan judul KKL yang akan saya kaji, namun kegiatan ini memberikan pelajaran bahwa sedikit ilmu yang saya ketahui mengenai menyeting tinta printer dapat bermanfaat.

Minggu kedua pelaksanaan KKL, terhitung mulai hari senin-Jum'at tanggal 16-21 Juli 2012. Banyak kegiatan yang telah penulis kerjakan. Hari pertama di minggu kedua pelaksanaan KKL, penulis mencari data kembali, karena dirasakan masih kurang, untuk melengkapi bahan laporan KKL. Khususnya mengenai bagaimana kondisi secara langsung objek pajak parkir Kota Bandung, dan hal ini mengharuskan saya sharing secara langsung dengan salah satu aparatur bidang pajak parkir Dipenda Kota Bandung, karena memang apa yang tertulis di undang-undang mengenai aturan-aturan pajak parkir, terkadang berbeda realisasinya ketika berada dilapangan secara langsung.

Di hari kedua di minggu kedua, selasa 17 Juli 2012, penulis membantu pembimbing KKL menginput data surat keluar masuk peserta KKL, periode bulan juni – juli 2012.

Di hari ketiga di minggu kedua, rabu 18 Juli 2012, penulis membantu merapihkan arsip, surat masuk peserta KKL periode bulan juni – juli 2012, agar tersusun dengan rapih.

Di hari keempat di minggu kedua, kamis 19 Juli 2012, penulis meminta izin kepada pembimbing KKL untuk memfotocopy data-data yang penulis dapat dari arsip-arsip yang berhubungan dengan judul KKL yang penulis kaji.

Di hari kelima di minggu kedua, jum'at 20 juli 2012, penulis membantu salah satu staf Dispenda Kota Bandung untuk membuat surat telah melaksanakan KKL sehubungan dengan telah berakhirnya masa pelaksanaan peserta KKL dari beberapa kampus yang melaksanakan KKL di Dipenda Kota Bandung.

Minggu ketiga pelaksanaan KKL, terhitung mulai hari senin-Jum'at tanggal 23-27 Juli 2012. Banyak kegiatan yang telah penulis kerjakan. Hari pertama di minggu ketiga pelaksanaan KKL, penulis membantu peserta KKL dari SMK 1 Pasundan menjelaskan menu table di Microsoft word 2007 dikarenakan, ada menu yang tidak mereka mengerti ketika mau menginput data.

Hari kedua di minggu ketiga, selasa 24 juli 2012, penulis membantu memfotocopy surat masuk periode peserta KKL juni – juli 2012 sebagai arsip Dipenda Kota Bandung.

Hari ketiga di minggu ketiga, rabu 25 juli 2012, penulis konsultasi kepada pembimbing KKL dan salah satu aparatur bidang pajak parkir di Dipenda Kota Bandung dikarenakan ada hal-hal yang belum penulis mengerti mengenai pengelolaan Pajak Parkir di Kota Bandung.

Hari keempat di minggu ketiga, kamis 25 juli 2012, penulis membantu memeriksa data pemasukan pajak perbulan juni 2012.

Hari kelima di minggu ketiga, jum'at 26 juli 2012, penulis mencari data kembali, mengenai hal-hal yang berhubungan dengan judul KKL yang

penulis kaji, dikarenakan masih ada beberapa data yang masih belum lengkap, sebagai reverensi penyelesaian laporan KKL.

Minggu keempat pelaksanaan KKL, terhitung mulai hari senin-selasa tanggal 30-31 Juli 2012. Banyak kegiatan yang telah penulis kerjakan. Hari pertama di minggu ketiga pelaksanaan KKL, penulis mengurus surat keterangan sudah menyelesaikan KKL di Dipenda Kota Bandung, sehubungan dengan akan berakhirnya masa KKL di Dipenda.

Hari kedua, di minggu ke empat, Selasa 31 Juli 2012 tepatnya hari terakhir penulis melaksanakan KKL di Dipenda, penulis berpamitan kepada pembimbing KKL, aparatur Dipenda Kota Bandung yang sudah berkenan membantu dalam proses pelaksanan KKL, sehingga banyak pengalaman dan pelajaran yang penulis dapat ketika melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan di Dipenda Kota Bandung

3.2 Pembahasan KKL

Dalam pembahasan KKL ini, penulis akan menggambarkan secara deskriptif mengenai judul yang penulis kaji dan dikaitkan dengan teori yang digunakan penulis. Adapun pembahasannya sebagai berikut :

3.2.1 Produktivitas Aparatur Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Dalam Pengelolaan Pajak Parkir

Produktivitas berasal dari kata “produktiv” artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegitan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi/objek. Arti produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu atau kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupannya dan penghidupannya. Produktivitas sering pula dikaitkan dengan cara dan sistem yang efisien, sehingga proses produksi berlangsung tepat waktu dan dengan demikian tidak diperlukan kerja lembur dengan segala implikasinya, terutama implikasi biaya. Dan kiranya jelas bahwa yang merupakan hal yang

logis dan tepat apabila peningkatan produktivitas dijadikan salah satu sasaran jangka panjang perusahaan dalam langka pelaksanaan strateginya.

Berikut ini akan disajikan hasil laporan KKL berdasarkan analisis dan wawancara sederhana dengan salah satu aparatur Dipenda Kota Bandung mengenai kinerja aparatur Dispenda dalam pengelolaan pajak parkir yang dilihat dari indikator produktivitas. Adapun yang menjadi ukuran dari produktivitas adalah: Sumber daya manusia yang profesional dalam pelayanan, sumber daya manusia di Dipenda Kota Bandung belum sepenuhnya profesional, dikarenakan belum semua aparatur Dipenda Kota Bandung mengenali lapangan objek pajak parkir dan aturan-aturan mengenai pajak parkir, namun pada dasarnya aparatur Dipenda kota bandung berusaha semaksimal mungkin agar Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam bidang pajak parkir tiap tahunnya semakin meningkat.

Berdasarkan obrolan ringan dengan salah satu aparatur Dipenda Kota Bandung Bidang pajak parkir, dalam menciptakan sumber daya aparatur yang profesional, aparatur bidang pajak parkir turun langsung ke lapangan, setiap satu minggu sekali, mengecek langsung objek wajib pajak parkir, menghitung ditempat berapa nominal pajak parkir yang harus dibayarkan oleh objek wajib pajak parkir bersangkutan. Dalam hal ini Kredibilitas aparat akan dinilai positif oleh masyarakat khususnya wajib pajak parkir apabila aparat dapat memberikan kesan yang baik kepada mereka peningkatan sumber daya manusia adalah suatu keniscayaan yang harus dilakukan. Hal ini dikarenakan dengan penambahan jumlah aparatur dan pelayanan jemput bola, maka akan ada perubahan yang sangat berarti dari masing-masing individu tersebut.

Pada kenyataannya kondisi lapangan wajib pajak parkir di Kota Bandung berbeda-beda karakternya, dikarenakan masih melekatnya premanisme dan aspek bisnis dari objek wajib pajak parkir sehingga kondisi ini mengharuskan sumber daya aparatur bidang pajak parkir Dipenda kota bandung, harus lebih profesional dan cermat dalam membaca dan beradaptasi dengan kondisi dilapangan, sehingga tujuan awal untuk meningkatkan pajak parkir tetap terlaksana. Adapun penanganan terhadap

fenomena premanisme ini menjadikan aparatur tidak hanya sekali ataupun dua kali dalam menangai dan memberikan pemahaman mengenai wajib pajak parkir ini.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kinerja sebagai berikut:

1. Perbaikan Terus-menerus

Upaya meningkatkan produktivitas kinerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Aparatur Dipenda Bidang parkir sendiri dalam meningkatkan kinerjany, selalu melakukan evaluasi agar dapat mengukur sejauh mana program pemasukan dari pajak parkir telah terlaksana..

Pentingnya etos kerja terlihat dengan lebih jelas apalagi diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus-menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Tambahan pula ada ungkapan yang mengatakan bahwa satu-satunya hal yang konstan di dunia ini adalah perubahan. Secara internal, perubahan yang terjadi adalah perubahan strategi organisasi, perubahan pemanfaatan teknologi, perubahan kebijaksanaan, dan perubahan dalam praktik-praktik SDM sebagai akibat diterbitkan perundang-undangan baru oleh pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam keputusan manajemen. Sedangkan perubahan eksternal adalah perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat.

2. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya perbaikan terus-menerus adalah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Padahal, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan dimana organisasi terlibat. Berarti mutu menyangkut semua jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi dimata berbagai pihak disemua organisasi

.

3. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Karena merupakan tonggak organisasi tersebut akan berkembang seperti apa. Oleh Karena itu memberdayakan SDM merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon organisasi dalam hierarki organisasi. Memberdayakan SDM mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, perkayaan mutu kekaryaan dan penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan organisasi.

3.2.2 Kualitas Layanan Aparatur Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Dalam Pengelolaan Pajak Parkir

Kualitas layanan aparatur Dipenda Kota Bandung kepada masyarakat. Kualitas layanan ini diukur melalui Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan dalam waktu yang relevan, pelayanan informasi yang berkualitas, dan tingkat pengaduan dan keluhan.

Kepuasan masyarakat dalam hal ini objek wajib pajak parkir atas layanan yang diberikan oleh aparatur Dipenda dapat dilihat dari sudah dapat diselesaikan atau belum setiap keutuhan masyarakat dengan tepat waktu

sejauh ini berdasarkan salah satu sumber aparatur Dipenda Kota Bandung menjelaskan bahwa setiap satu minggu sekali turun secara langsung ke lapangan untuk mengontrol dan mengecek wajib pajak parkir sudah membayar pajak atau belum. sebagai bentuk memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada wajib pajak.

Kualit as pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Namun banyak kendalanya terutama pada kontak antara penyedia pelayanan yaitu Dipenda Kota bandung dan objek wajib pajak parkir di Kota Bandung terutama dalam pelayanan informasi, khusunya layanan informasi berbasis online, dimana aparatur Dipenda Kota Bandung tidak mengupdate informasi kegiatan yang sudah terlaksana maupun yang akan dilaksanakan di website resminya, sehingga masyarakat yang memang berbasis online pada zaman globalisasi seperti ini tidak bisa mengetahui info terbaru mengenai Dipenda kota bandung.

Faktor yang mendukung kualitas pelayanan selanjutnya adalah mengenai tingkat pengaduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat, hal ini merupakan hal penting bagi suatu organisasi sebagai bahan evaluasi menjalankan program selanjutnya, agar lebih terarah, sesuai dengan perbaikan dari keluhan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, sehingga keluhan dan pengaduan ini tidak hanya menjadi catatan semata tanpa tindakan yang berarti.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat). dalam hal ini , dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan atau masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kepuasan,. Dari sudut dasar produknya yaitu dalam pengelolaan Pajak Parkir tentulah ada spesifikasi

dari setiap pelayanannya . Sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan atau masyarakat. Pada akhirnya, dari dasar nilai maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan dan kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan secara cuma-cuma.

Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh terhadap pemenuhan berbagai persyaratan-persyaratan, spesifikasi dan harapan. Konsep tersebut hanya berorientasi kepada masukan, keluaran dan atau keduanya. Kualitas juga berkaitan dengan proses produksi yang akan berpengaruh terhadap proses produksi itu sendiri dengan menghasilkan kualitas yang dicapai secara keseluruhan. Kualitas produksi harus dilihat sebagai bagian dari produktivitas, dikarenakan salah satu alternatif yang mungkin adalah memproduksi lebih banyak barang dan jasa, tetapi dengan kualitas yang rendah.

Memberikan layanan terhadap pelanggan yang sangat baik, merupakan pendekatan lain untuk meningkatkan kinerja yang kompetitif bagi organisasional. Kebutuhan akan keluaran (SDM yang berkualitas) semakin meningkat dalam era pembangunan seperti sekarang ini, karena era tersebut merupakan era tinggal landas yang akan banyak menuntut peran serta SDM yang memiliki kemamuan professional sebagai pelaksana pembangunan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa aparatur dengan berbagai programnya mempunyai peranan penting dalam proses dan meningkatkan kualitas kemampuan professional dalam melaksanakan pembangunan, karena dalam hal ini sangat dibutuhkan sebagai asset pembangunan nasional.

3.2.3 Responsivitas Aparatur Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Dalam Pengelolaan Pajak Parkir

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat ,menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini

menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya,terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan Dipenda Kota Bandung dalam pengelolaan Pajak Parkir Organisasi yang memiliki responsiitas rendah dengan sendirinya mamiliki kinerja yang jelek pula.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan hal tersebut merupakan bukti kemampuan Dipenda untuk mengenali kebutuhan objek wajib Pajak Parkir dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hasil obrolan penulis dengan aparatur bidang pajak Dipenda Kota Bandung menunjukan bahwa pelayanan publik dalam pengelolaan pajak parkir sudah dapat dikatakan responsive walau dalam sisi lain masih ada yang harus diperbaiki. Berdasarkan pengamatan, aparatur pajak parkir harus responsive terutama dalam mengontrol objek wajib pajak parkir dengan turun ke lapangan secara langsung agar pemasukan pajak daerah bidang pajak parkir dapat maksimal..

Dalam realitasnya aparatur pajak parkir kota Bandung turun ke lapangan secara langsung, mengontrol, menghitung pemasukan objek wajib pajak secara langsung dilapangan serta melakukan pendekatan persuasif untuk mengajak lapangan objek parkir untuk menjadi wajib pajak parkir dan hal ini bukan perkara yang mudah, karena tidak semua ingin terdaftar sebagai wajib pajak.

Kondisi lapangan objek wajib parkir berbeda pada tiap daerahnya, sehingga apatur harus responsive dalam mengenali lapangannya dan cepat beradaptasi dengan tujuan mencapai target dan memenuhi kebutuhan wajib pajak. Tidak jarang ketika turun dan mengontrol langsung ke lapangan aparat pajak parkir harus mengontrol dan datang berkali-kali untuk

memaksimalkan pendapatan daerah dan memberikan pengarahan wajib pajak, dikarenakan terkadang sebagian objek wajib pajak parkir tidak semuanya menyadari untuk sepenuhnya membayar wajib pajak sebesar 25% sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 20 Tahun 2011 dikarenakan masih kental terjadinya premanisme dan konteks bisnis tidak mau rugi dalam lahan parkir. Sehingga dalam hal ini tidak jarang aparat harus bersusah payah dalam memberikan pemahaman wajib pajak, oleh karena itu dalam keaadaan seperti ini aparat harus cermat dan responsive dalam menyikapi fenomena tersebut sehingga kebutuhan masyarakat khususnya objek wajib pajak parkir dapat dipenuhi. Sehingga terjadi keselarasan antara rencana dan program kerja meningkatkan pajak daerah dengan kebutuhan objek wajib pajak.

3.2.4 Responsibilitas Aparatur Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Dalam Pengelolaan Pajak Parkir

Responsibilitas menunjuk kepada keselarasan antara Aparatur dalam kegiatan dengan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu prinsip di mana para Aparatur wajib memberikan pertanggungjawaban atas semua tindakan dalam mengelola suatu pelayanan kepada para pengguna layanan sebagai wujud kepercayaan yang diberikan kepadanya. Prinsip tanggung jawab ada sebagai kepercayaan dan wewenang yang diberikan oleh masyarakat kepada para aparatur yang menjadikan suatu peranan dalam meningkatkan kinerjanya.

Responsibilitas ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme kerja yang ada. Penerbitan pengelolaan Pajak Parkir maupun kegiatan organisasi didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari pembuatan akta kelahiran tersebut masih harus disesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Berdasarkan pengamatan penulis, prosedur dan mekanisme kerja yang ada belum terlaksana dengan sepenuhnya atau dalam artian sesuai aturan, dikarenakan terkadang harus menyesuaikan dengan kondisi yang

terjadi, contohnya, menurut perda no 20 tahun 2011, mengenai pajak parkir, objek wajib pajak parkir dikenakan pajak sebesar 25%, perhitungan dari omzet penghasilan parkir, namun nominal 25% persen tersebut terkadang tidak bisa sepenuhnya terlaksana, disebabkan masih belum sepenuhnya jujur wajib pajak parkir dalam melaporkan penghasilan dari lahan parkir, sehingga ketika wajib pajak parkir melaporkan pendapatan dari lahan parkir minim, aparatur Dipenda Bidang pajak parkir, tidak bisa serta merta memutuskan harus membayar pajak 25%, dikarenakan mempertimbangkan dari faktor ekonomi.

Berbeda dengan wajib pajak parkir yang sudah memakai sistem komputerisasi, dimana perhitungannya langsung dengan komputer, dan volume kendaraan yang menggunakan jasa parkir sudah tercatat di data base, sehingga untuk aparatur Dipenda sendiri pun dapat lebih mudah menghitung berapa harus membayar pajak, karena tinggal melihat penghasilan dari lahan parkir melalui data base.

Upaya peningkatan pelayanan publik masih terbatas baik dari kinerja aparatur,masyarakat ataupun jenis kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan masih belum ada yang memuaskan sebagai suatu hasil yang baru yang dapat ditunjukkan sebagai bentuk responsibilitas Dipenda Kota Bandung. Kebijakan-kebijakan dalam bidang Pajak Parkir masih merupakan kebijakan yang sudah ada sebelum pencanangan penerapan prinsip peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Bagian dari responsibilitas yang baik adalah tingkat keramahan serta keterbukaan aparat dalam memberikan pelayanan Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang yang menginginkan kualitas layanan yang lebib baik pada indikator responsibilitas.

Tanggung jawab aparatur berarti keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Sebutan ini menunjukan bahwa aparatur professional menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti dan kegiatan aparatur dilaporkan secara jujur, dimana tidak ada data yang dimanipulasi, apa yang terjadi dilapangan maka itulah yang tercatat di laporan, sehingga pelaksanaan

tugas pun dapat terlaksana secara maksimal tanpa ada pemanfaatan pekerjaan.

Masyarakat pada umumnya merasa yakin bahwa aparatur bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang relevan dengan disiplin sebagai wujud kinerja yang baik agar kepercayaan tumbuh dalam diri masyarakat, karena rasa ketidak puasan akan muncul bila masyarakat merasa tidak yakin bahwa aparatur yang melayani kurang terampil, pendidikannya tidak memadai dan kurang berpengalaman. Oleh karena itu, hal ini menjadi motivasi bagi para paratur tidak hanya aparatur Dipenda Kota Bandung, untuk meningkatkan kualitasnya, tidak hanya secara kemampuan melayani, tetapi juga kemampuan berpikir, wawasan yang luas, dan hal-hal positif lainya, sebagai penyesuaian terhadap masyarakat atau rakyat yang sudah semakin berkembang pola pikirnya.

Tugas Aparatur Dipenda Kota Bandung Bidang Pajak Parkir disini direalisasikan dengan memberikan solusi dan tanggung jawabnya sebagai seorang aparatur. Salah satunya menyampaikan perhatian dan rasa hormat terhadap objek wajib pajak. Contohnya jika terjadi suatu kendala dalam proses Pajak Parkir maka aparatur bersedia memberikan penjelasan dengan ramah kepada masyarakat atau dalam hal ini objek pajak, dan bisa menunjukan kepada pelapor atau masyarakat dengan sikap sopan santun agar masyarakat menjadi nyaman dan sampai sejauh ini berdasarkan pengamatan penulis, aparatur dispenda berusaha secara persuasif sebagi bentuk peningkatan pelayanannya.

Aparatur harus responsibilitas dalam pelayanan, meningkatkan kecepatan dalam pemberian layanan, meningkatkan ketepatan serta keramahan dalam pelayanan. Hasil dari kuliah kerja lapangan menunjukkan bahwa aparatur Dipenda berusaha semaksimal mungkin dalam meningkatkan kemampuan dalam menyesuaikan dengan kebutuhan publik.

Indikator responsibilitas, merupakan tanggung jawab aparatur Dipenda sebagai aparatur yang tunduk kepada hukum dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan objek wajib Pajak Parkir.

Aparatur yang kreatif dan inovatif harus mempunyai sikap tanggung jawab, terus menerus mengubah diri dan mau untuk diubah serta dapat mengikuti perubahan yang terjadi, akan dapat tetap eksis di era globalisasi. Hal ini selalu ada upaya untuk memberdayakan sumber daya manusia, karena manusia yang berdaya adalah manusia yang dapat berfikir kreatif, inovatif, mandiri, dan dapat mendayagunakan semua pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu membangun dirinya sendiri dan membangun masyarakatnya ke arah yang lebih baik sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin dinamis adanya.

Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri, erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan, oleh karena itu merupakan suatu ketaatan atau pengendalian diri yang rasional. Jika disiplin itu dapat dikembangkan secara meluas, maka akan tercapai suatu tingkat kestabilan dan kelancaran organisasi. Dimana pola hubungan antara pemerintah dan rakyatnya berjalan secara sinergi. Dan hal ini tidak hanya berlaku bagi aparatur saja, tetapi demi kemajuan pola hubungan antara rakyat dan pemerintahannya, maka harus diterapkan terhadap semua individu.

Pelatihan sikap disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang berlaku contohnya seperti datang tepat waktu, bersikap ramah, dan hal-hal lainnya baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja aparatur sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila aparatur dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan baik dan bisa dikatakan suatu prestasi kerja yang memuaskan. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap pelayanan pengelolaan Pajak Parkir kepada objek wajib pajak. Dipenda dalam menerapkan sikap disiplin setiap aparaturnya yang bertugas di bidang Pajak Parkir melihat kondisi lapangan secara langsung dengan menyusuri lokasi

wajib pajak parker satu persatu, dan mengontrol secara langsung lahan wajib Pajak Parkir, melakukan pendekatan persuasif terhadap objek parkir agar mau menjadi wajib pajak. sehingga proses tersebut menjadi titik tolak bagi perkembangan PAD mendatang.

Responsibilitas merupakan salah satu faktor penting dari manajemen yang sangat dirasakan keberadaannya dalam sebuah organisasi, apabila responsibilitas tidak dilaksanakan dengan tepat, maka hasil akhir tidak akan tercapai dengan memuaskan. Responsibilitas dapat dicapai ketika hasil akhir yang sesuai dengan yang telah direncanakan dan telah ditentukan, maka responsibilitas harus mampu berjalan seefektif mungkin sejalan dengan rencana. Oleh karena itu seorang pemimpin yaitu Kepala Dinas harus benar-benar mengetahui, menguasai, mendalami semua tanggungjawab aparatur. Selanjutnya dapat menerapkannya dan melaksanakannya dengan tepat kepada setiap individu, sedangkan pelaksanaan itu sendiri harus benar-benar menguasai setiap rangkaian (bagian-bagian) dari pada gerak ke arah tujuan itu sesuai dengan fungsi dan peranannya masing-masing dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya serta penuh tanggung jawab, maka diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja tanpa harus diperintah.

Berdasarkan pemaparan tersebut, responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki Aparatur untuk menjalankan tugasnya dimana para aparatur harus bersikap ramah, dalam hal ini aparatur Dipenda sudah berusaha menunjukan responsibilitasnya dan selalu persuasif dalam menyampaikan sesuatu hal terhadap masyarakat dan mempunyai rasa tanggung jawab dalam proses pelayanan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

3.2.5 Akuntabilitas Aparatur Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Dalam Pengelolaan Pajak Parkir

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelengaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal

yang ada di masyarakat atau oleh pata stakeholder. Nilai dan norma dalam pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparasi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum,hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat,dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Sampai sejauh ini aparatur Dipenda Kota Bandung turun ke lapangan secara langsung agar dirasakan pelayanan publiknya secara transparan oleh masyarakat, walaupun dalam sisi prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia belum berjalan secara normal dikarenanakan banyak faktor penghambat baik itu internal dari kesadaran aparaturnya untuk memahami konsep tersebut, maupun dari faktor eksternal yaitu kondisi masyarakat yang semakin dinamis berubah pola pikirnya.

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik yaitu Dipenda memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat dan pada akhirnya menciptakan kesadaran pada pola pikir masyarakat untuk membayar pajak.

Mengukur akuntabilitas merupakan salah satu ukuran kinerja aparatur Dipenda Kota Bandung, didasarkan pada beberapa indikator, yaitu: adanya upaya optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, tingkat disiplin aparat Pemerintah Daerah, tingkat pelayanan aparat Pemerintahan Daerah yang adil dan berkesinambungan.

Indikator pertama adalah optimalisasi pelayanan kepada masyarakat yang harus disesuaikan dan ditingkatkan untuk memenuhi rasa keadilan masyarakat dan tidak ada pemilah-milahan keadilan. Adapun realisasi dari indikator ini menjelaskan kepada kita bahwa memang dalam

hal pelayanan kepada masyarakat perlu untuk ditingkatkan dari banyak sektornya. Optimalisasi pelayanan ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja aparatur Pemerintah Daerah dan kredibilitas dari aparat itu sendiri. Dari hasil pengamatan di Dipenda Kota bandung selama penulis melaksanakan KKL, dijelaskan bahwa peningkatan pelayanan diperlukan agar kinerja organisasi akan berjalan dinamis mengikuti perkembangan.

Indikator selanjutnya adalah tingkat disiplin aparatur salah satunya hadir tepat waktu aparatur Dipenda merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Namun hal ini sangat berhubungan dengan tingkat disiplin masing-masing aparat. Apabila tingkat disiplinnya tinggi maka ia akan menyadari untuk hadir tepat waktu di kantor setiap harinya. Selain hadir tepat waktu,waktu kepulangan aparat dari kantor juga merupakan suatu kendala yang harus dibenahi. Tingkat disiplin setiap aparat pun perlu untuk ditingkatkan kembali karena hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja aparatur secara keseluruhan.

Aspek akuntabilitas bertujuan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warganegara. Setiap warganegara berhak mendapatkan kesamaan akses dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan harga pelayanan publik juga harus transparan , dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas birokrasi mengharuskan agar setiap tindakan yang dilakukan aparatur Dipenda dalam pembuatan akta kelahiran gratis mesti dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak masyarakat.

Akuntabilitas juga dapat berarti sebagai perwujudan pertanggungjawaban seseorang atau unit organisasi, dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan dan dikuasai, dalam rangka pencapaian tujuan, melalui suatu media berupa laporan akuntabilitas kinerja secara periodik. Sumber daya dalam hal ini merupakan sarana pendukung yang diberikan kepada seseorang atau unit organisasi dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Wujud dari sumber daya tersebut pada umumnya berupa sumber daya manusia, dana, sarana prasarana, dan metode kerja. Sedangkan pengertian sumber

daya dalam konteks negara dapat berupa aparatur pemerintah, sumber daya alam, peralatan, uang, dan kekuasaan hukum dan politik.

Hal-hal yang telah dijelaskan di atas merupakan peristilahan-peristilahan untuk menjelaskan pengertian akuntabilitas dari berbagai sudut pandang. Menurut Sirajudin H Saleh dan rekan, akuntabilitas sebenarnya merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi: akuntabilitas internal dan eksternal. Dari sisi internal seseorang, akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhannya. Akuntabilitas yang demikian ini meliputi pertanggungjawaban diri sendiri mengenai segala sesuatu yang dijalankannya yang hanya diketahui dan dipahami oleh dia sendiri. Oleh karena itu, akuntabilitas internal ini disebut juga sebagai akuntabilitas spiritual. bahwa dengan disadarinya akuntabilitas spiritual ini, maka pengertian *accountable* atau tidaknya seseorang bukan hanya dikarenakan dia tidak sensitif terhadap lingkungannya. Akan tetapi, lebih jauh dari itu yakni seperti adanya perasaan malu atas warna kulitnya, tidak bangga menjadi bagian dari suatu bangsa, kurang nasionalis, dan sebagainya. Akuntabilitas yang satu ini sangat sulit untuk diukur karena tidak adanya indikator yang jelas dan diterima oleh semua orang serta tidak ada yang melakukan pengecekan, pengevaluasian, dan pemantauan baik sejak tahap proses sampai dengan tahap pertanggungjawaban kegiatan itu sendiri.

Semua tindakan akuntabilitas spiritual didasarkan pada hubungan seseorang tersebut dengan Tuhan. Namun, apabila benar-benar dilaksanakan dengan penuh iman dan takwa, kesadaran akan akuntabilitas spiritual ini akan memberikan pengaruh yang sangat besar pada pencapaian kinerja orang tersebut. Itulah sebabnya mengapa seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang berbeda dengan orang lain, atau mengapa suatu instansi dengan instansi yang lainnya dapat menghasilkan kuantitas dan kualitas yang berbeda terhadap suatu pekerjaan yang sama. Akuntabilitas eksternal seseorang adalah akuntabilitas orang tersebut kepada lingkungannya baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Kegagalan seseorang

untuk memenuhi akuntabilitas eksternal mengakibatkan pemborosan waktu, pemborosan sumber dana dan sumber-sumber daya yang lain, penyimpangan kewenangan, dan menurunnya kepercayaan masyarakat kepadanya. Akuntabilitas eksternal lebih mudah diukur mengingat norma dan standar yang tersedia memang sudah jelas. Kontrol dan penilaian dari pihak eksternal sudah ada dalam mekanisme yang terbentuk dalam suatu sistem dan prosedur kerja.

Akuntabilitas eksternal baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi merupakan hal yang paling banyak dibicarakan dalam konteks akuntabilitas. Akuntabilitas eksternal terdiri dari :

1. Akuntabilitas Eksternal untuk Pelayanan Publik pada Organisasi Sendiri Dalam akuntabilitas ini, setiap tingkatan pada hierarki organisasi diwajibkan untuk *accountable* kepada atasannya dan kepada yang mengontrol pekerjaannya. Untuk itu, diperlukan komitmen dari seluruh petugas untuk memenuhi criteria pengetahuan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas-tugasnya sesuai dengan posisi tersebut.
2. Akuntabilitas Eksternal untuk Individu dan Organisasi Pelayanan Publik di luarOrganisasi Sendiri Akuntabilitas ini mengandung pengertian akan kemampuan untuk menjawab setiap pertanyaan yang berhubungan dengan capaian kinerja atas pelaksanaan tugas dan wewenang. Untuk itu, selain kebutuhan akan pengetahuan dan keahlian seperti yang disebutkan sebelumnya, juga dibutuhkan komitmen untuk melaksanakan kebijakan dan program-program yang telah dijanjikan/dipersyaratkan sebelum dia memangkujabatan tersebut.

Agar pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah lebih efektif, sangat diperlukan komitmen yang kuat dari organisasi yang mempunyai wewenang dan bertanggung jawab di bidang pengawasan dan penilaian terhadap akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan/kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan

tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah.

Pengukuran dimaksud merupakan hasil dari suatu penilaian (*assessment*) yang sistematik dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak.

Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Pengukuran kinerja dalam organisasi pemerintahan bukanlah suatu aktivitas yang baru. Tiap departemen, satuan kerja, dan unit pelaksana tugas telah diprogram untuk mengumpulkan informasi berupa laporan berkala (triwulan/semester/tahunan) atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Namun sayangnya, pelaporan ini lebih memfokuskan pada *input* (masukan) seperti jumlah tenaga, dana, dan lain-lain. Kadangkala ada juga instansi yang melaporkan *output* (keluaran) dari program yang dilaksanakan, misalnya jumlah kilometer jalan maupun unit jembatan yang dibangun, jumlah transmigran yang berhasil dipindahkan, dan lain-lain.

Informasi atas *input* dan *output* dari pelaporan tersebut bukannya tidak penting, namun melalui pengukuran kinerja focus pelaporan bergeser dari besarnya jumlah sumber daya yang dialokasikan ke hasil yang dicapai dari penggunaan sumber daya tersebut.

Seperti dijelaskan dalam Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) harus menyajikan data dan informasi yang relevan bagi pembuat keputusan agar dapat menginterpretasikan keberhasilan/kegagalan tersebut secara lebih luas dan mendalam. Oleh karena itu, perlu dibuat suatu analisis tentang pencapaian akuntabilitas kinerja instansi secara keseluruhan.

Analisis tersebut meliputi uraian keterkaitan pencapaian kinerja kegiatan dengan program dan kebijakan dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, dan misi serta visi sebagaimana ditetapkan dalam

perencanaan strategis. Dalam analisis ini perlu pula dijelaskan proses pencapaian sasaran dan tujuan secara efisien dan efektif, sesuai dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang telah ditetapkan. Analisis tersebut dilakukan dengan menggunakan informasi/data yang diperoleh secara

Setiap instansi pemerintah dibentuk untuk mengemban suatu tugas dan tanggung jawab tertentu dengan diberikan kewenangan atau mandate untuk melaksanakan tugas itu. Untuk melaksanakan mandat dari masyarakat umum ini perlu adanya akuntabilitas yang baik. Akuntabilitas yang baik, memadai, tertib, dan teratur, sudah menjadi tuntutan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah juga diharapkan membantu pimpinan tertinggi pemerintah untuk dapat mempertanggungjawab mandat/kewenangannya kepada masyarakat/ publik melalui lembaga perwakilan.