

Analysis of Implementation of Standard Operating Procedures Tax On Tax Office Primary Senapelan Pekanbaru (Case Study Taxpayer Registration Number)

**RIKA NANDA SARI
&
CHALID SAHURI**

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Telp/Fax
(0761) 63277 Jalan Suka Karya. Ieka_nech@yahoo.com, Telp (085667672226)

The factors inhibiting the implementation of Standard Operating Procedures Taxation especially Enrollment Services Tax Registration Number; lack of anticipation for computer troubleshooting technical problems that caused delays in the issuance of a Taxpayer Identification Number, employees are often not in place during working hours so that the cause (Compulsory taxes) have to wait a long time to complete registration Taxpayer Identification Number, lack of awareness of the importance of labor discipline employees during working hours so that they are not in place, the lack of clear information from agencies regarding taxation requirements that must be met in order to enroll get a Taxpayer Identification Number, Infrastructure as computer equipment and internet network becomes the most important thing to note, but instead it can not be properly controlled; Problems in this research is how the implementation of the standard operating procedure for taxation at the office pratama tax services pekanbaru Senapelan especially TIN registration service and what factors impede the implementation of standard operating procedures in the tax services tax services office pratama pekanbaru Senapelan especially in the service registration Taxpayer Identification Number or TIN.

Theoretical concepts that researchers use are fast, accurate and open. This study used qualitative research methods to assess the descriptive data. In collecting the data, the researchers used a snowball sampling technique. From the results of field research and discussion of the technique of interview, observation and documentation to the taxpayer.

The results of this study demonstrate implementation of Standard Operating Procedures Taxation especially Enrollment Services Tax Registration Number is still not done with the maximum, and still lack of information given to the public so that many people do not know about the requirements and application procedures Taxpayer Identification Number. Factors Inhibiting Implementation of Standard Operating Procedures Taxation The Tax Office Primary in Pekanbaru Senapelan Provide Enrollment Services Tax Registration Number that situation Missing Infrastructure Supports, Indications Low Employee Discipline Work, lack of

socialization and Extension, which all these factors should be a serious concern of the agencies in order to implement the Maximum Standard Operating Procedure so as to improve the quality of services, especially in the registration of service tax registration number

Keywords: Implementation, Standard Operating Procedures, Services

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (Men-PAN, 2003).

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima, menurut (Boediono, 2003:63) pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat: cepat, tetap, terbuka, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (*UU No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*).

Pengertian pajak menurut beberapa ahli :

a. Adriani

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung.

b. Rachmat Sumitro

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sektor pemerintah berdasarkan Undang-Undang) dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Telah memiliki Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pajak, Mulai dari SOP dalam pendaftaran NPWP, SOP pembayaran PPh, dan SOP pada pelayanan pembayaran pajak di bidang yang lainnya. Akan tetapi dari hasil penelitian awal lapangan, peneliti melihat masih banyak terdapat penyimpangan-penyimpangan dan pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada, Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perpajakan adalah ketentuan pokok yang wajib di laksanakan oleh setiap badan

pelayanan perpajakan di seluruh Indonesia yang salah satunya termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Dari berbagai fenomena yang terjadi di lapangan, yang mana peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Standar Operasional Perosedur Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan khususnya pada pelayanan pendaftaran NPWP.
2. Faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan khususnya pada pelayanan pendaftaran NPWP.

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan khususnya pada Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak .
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dalam Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.

METODE

Penelitian ini tergolong ke dalam analisis diskriptif yang menjelaskan tentang analisis standar prosedur pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru senapelan.

Populasi dalam penelitian ini adalah kepala seksi pelayanan dan wajib pajak yang memiliki NPWP. Teknik pengumpulan data, yang digunakan meliputi kegiatan observasi, wawancara, dan kajian dokumentasi.

Untuk menganalisis pelaksanaan standar operasional pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru senapelan. Data yang diperoleh dari lapangan di kumpulkan/ ditabulasi, di klasifikasikan serta dianalisa menurut jenis dan sifatnya, kemudian diuraikan secara deskriptif kualitatif.

HASIL

1. **Deskripsi**, Deskripsi adalah suatu bentuk wacana yang berusaha untuk melukiskan atau menggambarkan dengan kata-kata, wujud atau sifat lahiriah dari suatu obyek. Deskripsi merupakan salah satu teknik menulis menggunakan detail dengan tujuan membuat pembaca seakan-akan berada di tempat kejadian, ikut merasakan, mengalami, melihat dan mendengar mengenai satu peristiwa atau adegan. Menulis deskripsi bisa membuat karakter yang digambarkan lebih hidup gambarannya di benak pembaca.
2. **Dasar Hukum**, Setiap setiap kegiatan atau program yang dilaksanakan atau dibuat oleh instansi pemerintah harus memiliki dasar hukum dalam pelaksanaannya dimana dasar hukum tersebut nantinya akan menjadi acuan bagi instansi dalam pelaksanaan proses dan prosedural. Dalam pelaksanaan

pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak, dasar hukum yang di jadikan acuan pelaksanaan pendaftaran NPWP

3. **Pihak yang Dilayani**, Pihak yang di layani dalam pendaftaran NPWP adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan, artinya setiap masyarakat yang menjalankan usaha dimana pendapatan di bawah 600 juta/tahun adalah pengusaha atau orang pribadi yang termasuk dalam Pengusaha Tidak kena Pajak, dimana hal tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 571/KMK.03/2003 (Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 552/KMK.04/2000) tentang Batasan Pengusaha Kecil Pajak Pertambahan Nilai.
4. **Janji Layanan**, Janji layanan dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang disusun oleh P2 Humas Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau berkaitan erat dengan teori yang di kemukakan oleh Budiono (dalam bukunya *Pelayanan Prima Perpajakan* 2003 : 60) beliau menyatakan bahwa salah satu unsur pelayanan umum yang prima adalah Cepat dalam peroses pelaksanaan. Akan tetapi masalah yang sering ditemukan di lapangan adalah lambannya kinerja atau lamanya proses penerbitan kartu NPWP, selain itu juga pelayanan pendaftaran dimana masyarakat harus menunggu lama agar berkas mereka di proses juga menjadi masalah yang umum di temui di lapangan hal ini senada dengan hasil wawancara peneliti.
5. **Proses**, Secara umum proses pendaftaran NPWP yaitu mulai dari Wajib Pajak menyampaikan berkas permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); kemudian data-data wajib pajak diperiksa selanjutnya berkas tersebut dimasukkan kedalam *database* oleh petugas dan terakhir Pelaksana Seksi Pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada Wajib Pajak. Berikut adalah bagan proses pendaftaran NPWP sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan Pendaftaran NPWP yang di keluarkan oleh Menteri Keuangan
6. **Hasil akhir**, Hasil Akhir dari proses pendaftaran NPWP akan mengeluarkan dua dokumen yaitu Surat Keterangan Terdaftar Setelah semua proses pendaftaran selesai maka akan diterbitkan Surat Keterangan Terdaftar oleh Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, kemudian Setelah Proses Pendaftaran selesai penerbitan selain SK Terdaftar, Kartu NPWP juga sudah dapat di ambil.

PEMBAHASAN

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konsep pelayanan, di kenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para

penyedia layanan. Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- (a) Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.
- (b) Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung pelayanan umum yang penting peranannya. Menurut Moenir (2008:88) ada 5 faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu

1. Faktor kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
2. Faktor aturan, yaitu aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Faktor pendapatan yaitu, pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Faktor kemampuan atau keterampilan yaitu, melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang di harapkan

Menurut Sinambela(2006:5) menyatakan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Menurut Gronroos seperti yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2007:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai.

Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, misalnya jasa pemasangan telepon berikut pesawat teleponnya, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalu diikuti dengan pelayanan jasanya.

4. Paradigma Pelayanan

Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*.

Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarginalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 1990-an terjadi reformasi di sektor publik. Hal ini terjadi karena terjadi kesalahan dalam memahami (mitos) upaya perbaikan kinerja pemerintah.

Oleh karenanya berkenaan dengan reformasi di sektor publik, salah satu prinsip penting yang merubah paradigma pelayanan publik adalah prinsip *steering rather than rowing*. Berkenaan dengan prinsip ini, pemerintah diharapkan untuk lebih berperan sebagai pengarah dari pada sekedar pengayuh. Fungsi pengayuh bisa dilakukan secara lebih efisien oleh pihak lain yang profesional. Prinsip ini menjelaskan bahwa pemerintah tidak dapat secara terus menerus bekerja sendirian, dan harus mulai mengubah paradigma pelayanan agar tujuan dari penyelenggaraan pelayanan dapat tercapai lebih baik lagi. Masih banyak prinsip-prinsip yang dikenalkan dalam konsep ini, namun intinya adalah semuanya mengubah cara pandang kita terhadap cara kerja pemerintahan.

Dalam perspektif lain, secara umum pergeseran paradigma pelayanan adalah pergeseran dari birokrasi yang “dilayani” menjadi birokrasi yang “melayani”. Fungsi pelayanan yang diemban dan melekat pada birokrasi, tidak serta merta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena sejalan dengan misi pemberdayaan yang harus lebih diutamakan (*empowering rather than serving*). Pemberdayaan ini akan menuntun pada adanya peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam pelayanan publik.

5. Pelayanan Prima

Menurut Sutopo, dan Adi Suryanto, (2003:10) Mengatakan pelayanan prima terjemahan dari *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi pelayanan prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang di layani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Boediono (2003 : 60) Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Boediono (2003 : 63) Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum
- Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien)
- Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima (Boediono 2003 : 36) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

- a. Cepat adalah Kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan
- b. Tepat adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- c. Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya ataupun waktu penyelesaian.

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Boediono 2003:67) selanjutnya Boediono mengatakan bahwa pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan publik yang :

1. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
2. Memiliki ketepatan yang tinggi
3. Memiliki jaminan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku
4. Memiliki kenyamanan pada pelanggan
5. Menunjukkan kemampuan professional yang handal
6. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan
7. Memiliki garansi yang tinggi
8. Tingkat efisiensi yang tinggi
9. Fleksibelitas yang dapat dipertanggung jawabkan
10. Tingkat keamanan yang tinggi
11. Memberikan keamanan yang diperlukan
12. Kemampuan merespon secara cepat dan tepat

Dari beberapa teori diatas maka penulis berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aturan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Prinsip pelayanan bahwa semua pelanggan adalah "Raja" tanpa membedakan suku, bangsa, agama, ataupun ras, dan sejenisnya.

6. Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*. (Tjipto Atmoko, 2000 : 7)

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja. (Tjipto Atmoko, 2000 : 8)

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai suatu instrumen manajemen, SOP berlandaskan pada sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karena sifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat. (Tjipto Atmoko, 2000 : 8)

Tahap penting dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja.

1. Analisis sistem dan prosedur kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam

melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur atau unit yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi sedemikian rupa, sehingga muncul dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi atau bergerak secara harmonis yang ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan, sedang prosedur merupakan urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.

2. Analisis Tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi. Analisa tugas diharapkan dapat memberikan keterangan mengenai pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat pejabat, dan tanggung jawab pejabat. Di bidang manajemen dikenal sedikitnya 5 aspek yang berkaitan langsung dengan analisis tugas yaitu:

- a. Analisa tugas, merupakan penghimpunan informasi dengan sistematis dan penetapan seluruh unsur yang tercakup dalam pelaksanaan tugas khusus.
- b. Deskripsi tugas, merupakan garis besar data informasi yang dihimpun dari analisa tugas, disajikan dalam bentuk terorganisasi yang mengidentifikasi dan menjelaskan isi tugas atau jabatan tertentu. Deskripsi tugas harus disusun berdasarkan fungsi atau posisi, bukan individual, merupakan dokumen umum apabila terdapat sejumlah personel memiliki fungsi yang sama dan mengidentifikasi individual dan persyaratan kualifikasi untuk mereka serta harus dipastikan bahwa mereka memahami dan menyetujui terhadap wewenang dan tanggung jawab yang didefinisikan itu.
- c. Spesifikasi tugas berisi catatan-catatan terperinci mengenai kemampuan pekerja untuk tugas spesifik
- d. Penilaian tugas, berupa prosedur penggolongan dan penentuan kualitas tugas untuk menetapkan serangkaian nilai moneter untuk setiap tugas spesifik dalam hubungannya dengan tugas lain
- e. Pengukuran kerja dan penentuan standar tugas merupakan prosedur penetapan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tugas dan menetapkan ukuran yang dipergunakan untuk menghitung tingkat pelaksanaan pekerjaan.

Melalui analisa tugas ini tugas-tugas dapat dibakukan, sehingga dapat dibuat pelaksanaan tugas yang baku. Setidaknya ada dua manfaat analisis tugas dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu membuat penggolongan pekerjaan yang direncanakan dan dilaksanakan serta menetapkan hubungan kerja dengan sistematis. (Tjipto Atmoko, 2000 : 11)

7. Maklumat Pelayanan

Ismail Mohammad, dkk (2007:11) Maklumat Pelayanan diartikan sebagai sebuah publikasi singkat yang menggambarkan kualitas pelayanan yang dapat diharapkan oleh pelanggan instansi penyedia layanan. Maklumat pelayanan ini memungkinkan sebuah pendekatan yang terbuka dan transparan sehingga semua

pihak yang terlibat di dalam proses pelayanan memahami dan dapat bekerja di dalamnya.

Ismail Mohammad, dkk (2007:2) Maklumat pelayanan dimaksudkan untuk:

1. Meningkatkan legitimasi demokrasi;
2. Memperkuat hak-hak warga negara
3. Meningkatkan pengaruh warga Negara dalam proses pelayanan
4. Mengelola ekspektasi pelanggan
5. Memberikan pilihan (*choice*) bagi pelanggan
6. Memperkuat kinerja penyedia layanan

Maklumat pelayanan (*service charter*) adalah sebuah pernyataan komitmen penyedia pelayanan yang berkualitas oleh instansi yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan menempatkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan sebagai fokus.

Menurut pendapat Ratminto dan Winarsih (2005:309) Citizen's Charter merupakan dokumen yang didalamnya disebutkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban warga Negara yang melekat pada diri providers dan customer. Kemudian dalam perkembangannya, dalam document tersebut juga sanksi apabila salah satu pihak tidak dapat memenuhi kewajibannya. Dalam citizen charter juga menyebutkan visi dan misi organisasi penyelenggara jasa layanan, dan juga visi dan misi pelayanan organisasi tersebut.

Dwiyanto *et al* dalam Ismail Mohammad, dkk (2006:138) menyatakan tujuan dan pengembangan maklumat pelayanan pada unit pelayanan adalah untuk membuat pelayanan publik menjadi responsive (kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat), transparan (semua aspek pelayanan seperti waktu, biaya, cara pelayanan, dapat dengan mudah diketahui oleh pengguna pelayanan) dan akuntable (aspek pelayanan dan konteks penyelenggaraan dapat dipertanggungjawabkan dan dinilai oleh pengguna pelayanan).

Ismail Muhammad, dkk (2007:121) isi maklumat pelayanan menyangkut beberapa hal sebagai berikut:

1. Nama instansi yang memberikan pelayanan
2. Alamat dan nomor telepon yang dihubungi
3. Hari dan waktu pelayanan daftar pelayanan yang diberikan instansi
4. Sumber pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat
5. Standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat
6. Mekanisme pengamanan pengaduan masyarakat / pelanggan
7. Hal-hal yang menjadi hak pelanggan
8. Hal-hal yang menjadi kewajiban pelanggan
9. Janji pemenuhan standar pelayanan dan konsekuensi bila pelayanan tidak terpenuhi.

Pada dasarnya citizen's charter, maklumat pelayanan (*service charter*), standar pelayanan memiliki makna dan maksud yang sama, yaitu memberikan

standarisasi dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Yang berisi tentang prosedur pelayanan, hak dan kewajiban pelanggan, waktu pelayanan yang merupakan tolok ukur dalam pelayanan publik.

Ismail Mohammad, dkk (2006:144-145) untuk mengetahui keberhasilan penerapan maklumat pelayanan, perlu ditetapkan indikator kerja kunci keberhasilan (*key performance indicators*). Indikator dapat juga dijadikan ukuran peningkatan berkelanjutan:

1. Maklumat pelayanan yang dikembangkan dipertunjukan/ditampilkan ditempat umum yang strategis bila perlu dimedia cetak dan elektronik.
2. Standar pelayanan selalu dapat terpenuhi dan secara terus-menerus meningkatkan standar pelayanannya, menunjukkan peningkatan pelaksanaan pelayanan yang berkelanjutan.
3. Meningkatkan jumlah pujian maupun keluhan sebuah indikasi bahwa masyarakat pelanggan mengetahui standar pelayanan yang harus dipenuhi instansi penyedia pelayanan,

Selanjutnya yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan penerapan maklumat pelayanan adalah *out come* / hasil nyata yang dirasakan baik oleh masyarakat maupun pelaksana penyedia pelayanan publik.

Out comes tersebut antara lain dapat dilihat dari:

1. Peningkatan kualitas pelayanan
2. Kepuasan pelaksanaan pelayanan
3. Terlaksananya transformasi pelayanan publik secara keseluruhan (mulai dari paradigma hingga pelaksanaan pelayanan publik)

8. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

P2 Humas Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau (2007:2) menerangkan bahwa Pendaftaran NPWP dan Pengukuhan PKP merupakan permohonan wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau Identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Adapun persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi dalam mengajukan permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak adalah sebagai berikut ; Wajib Pajak mengisi, mendatangi dan menyampaikan formulir pendaftaran dan perubahan data WP (KP.PDIP.4.1-00) disertai lampiran :

- a. Fotocopy Akte Pendirian dan perubahan terakhir;
- b. Fotocopy KTP bagi WNI, atau Paspor Bagi WNA salah satu pengurus aktif;
- c. Surat keterangan tempat kegiatan usaha dari instansi yang berwenang sekurang-kurangnya lurah atau kepala desa;
- d. Fotocopi surat persetujuan dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM);
- e. Surat Kuasa Asli (dari pengurus yang diwakili kuasanya)
- f. Perjanjian kontrak sewa atau SPPT PBB untuk PKP.

Setelah syarat-syarat tersebut dipenuhi dan diserahkan kepada petugas, maka pemohon akan menunggu waktu penyelesaian SKT, SK Pengukuhan PKP dan Kartu NPWP yang baru yang diterbitkan paling lama hari kerja berikutnya.

SIMPULAN

Kesimpulan Umum yang dapat di ambil dari ketiga hal di atas adalah bahwa Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perpajakan khususnya pada Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak masih belum terlaksana dengan maksimal, hal ini ditandai dengan masih lamanya waktu tunggu penyelesaian pendaftaran NPWP serta Masih Minimnya Informasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang kurang atau bahkan tidak mengetahui mengenai syarat dan prosedur pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak tersebut. Apabila pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal maka secara otomatis Standar Operasional Prosedur Pelayanan NPWP juga akan berjalan dengan baik karena point-point pelayanan yang dikemukakan oleh Boediono (2003:60) tidak dapat dipisahkan dengan kandungan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Maka selanjutnya dapat dikatakan bahwa Apabila Pelayanan Pendaftaran NPWP terlaksana dengan baik maka sudah pasti Standar Operasional Prosedur berjalan dengan baik pula.

Adapun saran peneliti untuk mengatasi masalah yang terjadi di atas adalah sebagai berikut : Memperbaiki sistem pelayanan yaitu dengan melakukan perubahan-perubahan yang sifatnya teknis seperti ; menyediakan komputer cadangan apabila komputer utama mengalami kerusakan, melakukan service yang teratur mengenai jaringan Komputer. Memberi Sanksi tegas kepada pegawai yang tidak disiplin atau kepada pegawai yang sering tidak berada di tempat saat jam kerja. Memaksimalkan publikasi informasi kepada masyarakat tentang perpajakan khususnya pada pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dengan menggunakan berbagai media seperti; Baliho, Brosur, *T-Baner* dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Atmoko, Tjipto, 2000. *Standar Operasional Prosedur (SOP) (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- P2Humas DPJ Riau dan Kepulauan Riau, *Standar Pelayanan Kanwil DPJ Riau dan Kepulauan Riau, 2007*
- Ratmiko dan Atik Septi Winarsih. 2005 *Manajemen Pelayanan*. Penerbit: Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara
Perpajakan