

---

## PENILAIAN KINERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

A.M. Yadisar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92,  
Sintang, Indonesia, email: yadisar75@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini membahas mengenai penilaian kinerja dalam memberikan layanan kepada masyarakat, Adapun tujuan untuk mengetahui dan menganalisis penilaian kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis deskriptif. Penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan diperkuat dengan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala UPT PPD Wilayah Sanggau, Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT PPD Wilayah Sanggau dan Kepala Seksi UPT PPD Wilayah serta Pegawai di UPT PPD Wilayah Sanggau. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kinerja institusi sudah memiliki regulasi dan cara penilaian yang tertuang dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang harus dibuat setiap tahunnya dan didalam indikator kinerja program terdapat indikator indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Pencapaian kinerja tahun 2020-2021 dan proyeksi target jangka menengah dapat dilihat bahwa capaian realisasi tahun 2020 dan 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,96% dengan pencapaian kinerja tahun 2020 sebesar 38,02%, tahun 2021 sebesar 38,98% dan tahun 2022 sebesar 39,94%, sehingga proyeksi untuk capaian tahun 2023 sebesar 40,9%. Artinya jika dibandingkan dengan target jangka menengah yang sudah ditetapkan, maka realisasi kinerja dapat terealisasi. Dari sisi indikator kinerja program dengan sasaran program: meningkatnya kualitas pelayanan pendapatan daerah dengan indikator sasaran program: indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan pendapatan daerah dengan target sebesar 80,3%. Penilaian Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Wilayah Sanggau sudah terlaksana dengan baik, hal ini tergambar dengan hasil pencapaian kinerja yang sudah mencapai target yang telah ditetapkan. Peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Aparatur pelaksana yang memiliki kinerja yang belum baik akan mempengaruhi kinerja institusi dan masyarakat secara keseluruhan dalam meningkatkan daya saing, di harapkan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP secara berencana dan berkesinambungan.

**Kata Kunci :** Penilaian; Kinerja; Pelayanan

### PENDAHULUAN

Manajemen merupakan suatu rangkaian proses bagaimana tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai, dimana rangkaian proses itu haruslah dilaksanakan dengan baik dan terarah

dalam suatu kendali manajemen dan kinerja, karena dengan demikian resiko kegagalan akan dapat diminimalkan atau dengan kata lain dapat mengurangi hambatan dan resiko yang akan muncul. Dengan melakukan dan melaksanakan

rangkaian proses dalam mencapai tujuan dengan baik dan benar setidaknya dapat melakukan suatu tindakan yang menuju kearah yang diinginkan sehingga kinerja dapat dilakukan secara optimal.

Pada dasarnya kemampuan manusia sangatlah terbatas namun dengan kerangka kerja yang ada, yang dilakukan secara bertahap dan terencana peranan manajemen dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan yang ada, sehingga dengan keterbatasan tersebut, mampu mendorong dan memberikan semangat untuk melakukan suatu tindakan yang terarah dalam usaha pemenuhan kebutuhan serta tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam suatu pelaksanaan tugas serta proses pembagian kerja peran seorang pemimpin haruslah jelas dan terarah. Oleh karena itu pimpinan harus dapat memahami konteks manajemen dalam usaha meningkatkan kinerja tim.

Dalam melakukan tugasnya, pimpinan harus mengetahui arti dari manajemen sehingga pimpinan dapat mengimplementasikannya dalam suatu tindakannya selaku pimpinan dan juru kendali suatu lembaga. Secara umum manajemen berarti sekumpulan informasi yang menjelaskan bagaimana cara mengelola (*manage*) sesuatu. Manajemen bisa juga digunakan untuk menyebut para pejabat yang memimpin dan mengarahkan suatu organisasi. Juga sering diartikan sebagai karir di bidang manajerial. Dengan memahami berbagai penggunaan dan definisi dari kata manajemen ini, maka kita bisa

menghindari terjadi salah paham pengertian mengenai manajemen.

Menurut Hasibuan (2005) bahwa Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa untuk dapat efektif dan efisien diperlukan kinerja agar hasil yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Pencapaian tujuan dengan visi dan misi organisasi manajemen adalah sebagai wadah kumpulan informasi yang dapat menjelaskan tentang pengelolaan organisasi, disini manajemen akan memberikan rumusan sehingga akan tercapai produktifitas yang besar dengan tidak mengabaikan aspek efektif dan efisien artinya organisasi tidak mengabaikan aspek-aspek sumber daya manusia yang ada didalam organisasi sebagai motor penggerak organisasi yang pada akhirnya proses kegiatan dari program kerja dapat dilakukan serta organisasi dapat terfokus pada proses pencapaian tujuan.

Proses pencapaian tujuan organisasi agar tujuan yang dicapai dapat maksimal maka dilihat pula hal-hal yang menyangkut proses didalamnya seperti kinerja organisasi. Kinerja ini adalah sangat penting karena nanti sebagai tolak ukur dari pembuatan kebijakan dan perubahannya. Kinerja juga merupakan alat bantu untuk dapat melaksanakan tujuan organisasi karena dengan kinerja yang baik maka tujuan organisasi akan dapat dicapai dengan

maksimal pula dan tentu untuk melihat itu semua dengan cara proses pengukuran kinerja yang meliputi evaluasi dan penilaian kinerja.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, manajemen dan kinerja hendaknya harus dilakukan sesuai dengan fungsi seperti halnya yang terjadi pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Wilayah Sanggau, yang mana segala aktifitas yang dilaksanakan oleh aparatur atau pegawai dapat dikerjakan secara efektif dan efisien, dengan memperhatikan berbagai aspek seperti sumber daya manusia, Finansial atau keuangan, dan sarana pendukung lainnya dalam meningkatkan mutu kinerja pegawai. Dalam pelaksanaannya kinerja harus yang memiliki kredibilitas dalam memenuhi standar, dan pimpinan harus dapat memenuhi tuntutan kinerja yang bertanggung jawab untuk menjamin penerapan dan pelaksanaan manajemen yang efektif serta oleh unsur-unsur penunjang yang memadai serta harus selalu searah dan sejalan agar kinerja dapat dipertanggungjawabkan.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa pengendalian tugas seorang pimpinan melalui *managerial* sangatlah perlu untuk kepentingan organisasi oleh karena itu menjadi tanggungjawab pimpinan untuk dapat menyelenggarakan tugasnya secara bertanggungjawab pada keseluruhan aspek organisasi yakni aspek kelembagaan, aspek sumber daya manusia, aspek finansial, serta aspek sarana dan prasarana ataupun penunjang lainnya. Dengan

mengoptimalkan kinerja berbagai aspek tersebut dengan maksud untuk melindungi harta kekayaan organisasi dari kesalahan atau kekeliruan dalam menjalankan tugas serta dari perbuatan-perbuatan yang kurang bertanggungjawab, disamping tujuan khusus yaitu tercapainya sasaran yang ingin dicapai. Penulis sangat tertarik untuk mengetahui dan menganalisis penilaian kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Wilayah Sanggau Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Kinerja menurut Kusriyanto (Mangkunegara, 2005) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dikbud, 1995), kinerja yaitu suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Secara definitif Bernardin dan Rusel (Sulistiyani dan Rosidah, 2003) menjelaskan kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Menurut Stewart and Clarke (Kadir, 2015) mengatakan bahwa organisasi publik menjadi "*multi purpose organization*". Dalam praktiknya, sebagai organisasi public maka kinerja pemerintahan dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggung jawab aparatur

Negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintah tersebut. Jadi kualitas pelayanan (*quality of service*) sekaligus merupakan gambaran dari produktivitas aparat pemerintahan. Menurut Sudaryanti (2010) indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakini bahwa kinerja organisasi yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Mitchell (Sudarmayanti, 2001) menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek yaitu: 1) Kualitas kerja (*quality of work*); 2) Ketetapan (*promptness*); 3) Inisiatif (*initiative*); 4) Kemampuan (*capability*); dan 5) Komunikasi (*communication*).

Donald and Lawton (Keban, 2008) mengatakan bahwa penilaian kinerja organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilaian tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi. Sementara itu menurut Bernadin and Russel (1992) mengatakan bahwa sistem penilaian kinerja harus disusun dan diimplementasikan dengan suatu: a) Prosedur formal standar; b) Berbasis

pada analisis jabatan; c) hasilnya didokumentasikan dengan baik; dan d) penilai yang memiliki kapasitas dan kompetensi yang dapat dipertanggung jawabkan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dikatakan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik mempunyai tiga ruang lingkup yaitu: a) Pelayanan barang publik; b) Pelayanan jasa publik; dan c) Pelayanan administratif.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengemukakan prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi dalam pemberian layanan public yaitu: 1) Kesederhanaan layanan; 2) Kejelasan dan kepastian layanan; 3) Keamanan dalam layanan; 4) Keterbukaan dalam layanan; 5) Efisiensi dalam layanan; 6) Ekonomi dalam layanan; 7) Keadilan yang merata dalam layanan; dan 8) Ketepatan waktu layanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Penilaian Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Wilayah Sanggau menggunakan rancangan penelitian

kualitatif. Pendekatan kualitatif mengarah pada metode penelitian deskriptif, dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan angka. Pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis deskriptif, diarahkan pada latar dan individu secara utuh, dan mempunyai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memakai penelitian kualitatif, menggunakan manusia sebagai alat pengumpulan data utama. Pada waktu pengumpulan data kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dalam menunjang pengumpulan data yang valid. Penelitian dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Wilayah Sanggau Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat, Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala UPT PPD Wilayah Sanggau, Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT PPD Wilayah Sanggau dan Kepala Seksi UPT PPD Wilayah serta Pegawai di UPT PPD Wilayah Sanggau. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisa data dilakukan oleh peneliti sepanjang penelitian dapat dilakukan oleh peneliti sepanjang penelitian dilakukan secara terus menerus dari awal sampai akhir penelitian. Dalam proses analisa data peneliti menggunakan langkah-langkah : (1) reduksi data (*data reduction*), (2)

penyajian data (*display data*), dan (3) kesimpulan (*conclusion drawing verification*).

Penelitian kualitatif dianggap lebih sesuai untuk memperoleh gambaran dan informasi mengenai sikap serta pengalaman aparatur di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Wilayah Sanggau dalam memahami informasi yang berkaitan dengan penilaian kinerja pelayanan. Dalam hal ini, melalui pendekatan kualitatif diharapkan informasi yang lebih luas dan detail tentang Penilaian Kinerja Pelayanan yang baik dan akuntebel.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 dan Peraturan Menteri Dalam Negari Nomor 5 Tahun 2017 dengan dibuatnya Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, maka terbentuklah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat yang kemudian di singkat BAPENDA, serta termasuk di re-groupingnya 14 Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) menjadi 7 UPT PPD.

Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau adalah unit teknis operasional yang melaksanakan kegiatan teknis tertentu di bidang pelayanan pendapatan daerah

wilayah Sanggau. Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 106 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis penunjang dan kegiatan teknis tertentu di bidang pelayanan pendapatan daerah Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Sekadau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas dimaksud Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau mempunyai fungsi: 1) Penyusunan program kerja UPT PPD Wilayah Sanggau; 2) Perencanaan kegiatan yang berkaitan dengan aparatur dan umum, pengelolaan keuangan dan asset di lingkungan UPT PPD Wilayah Sanggau; 3) Pelaksanaan Tugas teknis dibidang pelayanan pendapatan daerah Wilayah Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Sekadau; 4) Pelaksanaan kegiatan teknis di bidang penetapan pajak; 5) Pelaksanaan kegiatan teknis di bidang penagihan pajak; 6) Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pendapatan dan pendaftaran objek serta subjek pendapatan daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 7) Pelaksanaan kegiatan teknis operasional di bidang penetapan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Non Pajak Kendaraan

Bermotor dan Non Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 8) Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi dibidang pelayanan pendapatan daerah wilayah Sanggau dan wilayah Sekadau; 9) Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Badan di bidang pelayanan pendapatan daerah; dan 9) Pelaksanaan tugas lain dibidang pendapatan daerah yang diserahkan Kepala Badan.

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu untuk memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Dengan informasi mengenai kinerja maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan.

Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan kepada masyarakat, bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk menyusun kinerja kepada masyarakat ternyata sangat bervariasi. Secara garis besar, sebagai parameter yang digunakan untuk

melihat kinerja pelayanan kepada masyarakat dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama melihat kinerja pelayanan kepada masyarakat dari perspektif pemberi layanan, dan pendekatan kedua melihat kinerja pelayanan kepada masyarakat dari perspektif pengguna jasa. Pembagian pendekatan atau pespektif dalam melihat pelayanan kepada masyarakat tersebut hendaknya tidak dilihat secara diametric, melainkan tetap dipahami sebagai suatu sudut pandang yang saling berintraksi diantara keduanya. Hal tersebut disebabkan dalam melihat kinerja pelayanan kepada masyarakat, terdapat berbagai factor yang mempengaruhinya secara timbal balik, terutama pengaruh intraksi lingkungan yang dapat mempengaruhi cara pandang aparatur pelaksana terhadap masyarakat, demikian pula sebaliknya. Institusi pemerintah dalam melihat kinerja institusi sudah memiliki regulasi dan cara penilaian yang tertuang dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang harus dibuat setiap tahunnya dan didalam indicator kinerja program terdapat indikator indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu sarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dimana pelayanan yang sangat menunjang akan efektifitas kinerja pegawai, adapun layanan yang ada di Unit Pelayanan Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Sanggau yakni 1) Pelayanan penetapan pajak kendaraan bermotor; 2) Pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor; 3)

Pelayanan non pajak kendaraan bermotor; dan 4) Pelayanan non bea balik nama kendaraan bermotor. Dalam melakukan pemberian layanan UPT PPD wilayah Sanggau mengacu kepada Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 115.2 Tahun 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Pelayanan sudah dukung sarana dan prasarana yang baik berupa: 1) Ruang pelayanan; ruang tunggu, meja layanan pengaduan; 2) Seperangkat computer; 3) Seperangkat alat tulis; dan 4) Wifi/internet. Juga didukung oleh kompetensi pelaksana yang meliputi: a) memiliki pemahaman mengenai berbagai peraturan perundang-undangan tentang pelayanan public; b) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan publik, khususnya terkait pengaduan orang/masyarakat/badan hukum. Untuk menjamin pelayanan berjalan dengan baik dilakukan pengawasan internal yang meliputi: 1) Pengawasan intenal dilakukan secara berjenjang mulai dari staf pelaksana, pejabat pengawas dan pejabat administrator sampai dengan pejabat pimpinan tinggi; 2) Selain pengawasan di internal, pengawasan juga dilakukan berjenjang oleh Gubernur Kalimantan Barat dan/atau Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap 3 bulan yakni pada minggu keempat bulan ketiga setiap triwulan. Diperlukan jaminan terhadap layanan yaitu sanggup

menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penilaian yang dilakukan oleh lembaga adalah merupakan penilaian kinerja walaupun didalam proses penilaian yang dilakukan oleh UPT PPD dalam lingkup yang sangat luas yakni ketaatan atau loyalitas kerja sampai pada tingkat disiplin dalam menjalankan tugas yang telah digariskan. Penilaian-penilaian yang dilakukan pada UPT PPD memang dilakukan pada semua unsur yang ada mengingat bahwa setiap individu dalam lembaga harus melakukan kerja dan tugas serta fungsi masing-masing dalam melaksanakan visi dan misi untuk mencapai tujuan.

Untuk memahami dan mengkaji aspek pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator berikut: 1) *Input*/masukan yang merupakan gambaran segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik yaitu berupa dana, sumber daya manusia, anggaran, informasi, kebijakan dan peraturan-perundangan; 2) *Output*/keluaran adalah hasil yang langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan pada jangka waktu tertentu; 3) *Outcomes*/hasil adalah yang menggambarkan hasil nyata dari keluaran suatu kegiatan dalam jangka waktu tertentu; 4) *Benefit*/manfaat adalah yang berkaitan dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan, yang menggambarkan manfaat yang

diperoleh dari indikator hasil. 5) *Impact*/dampak adalah menunjukkan dasar pemikiran dengan dilaksanakan kegiatan yang menggambarkan aspek pelaksanaan kegiatan. Dalam pelayanan kepada masyarakat, kinerja aparatur tentu mengacu kepada standar kelembagaan dan pelayanan yang dirumuskan atau memuat hal-hal meliputi: tujuan atau visi misi, sumber pembiayaan, pertanggung jawaban, struktur atau hirarkis kepegawaian, yang tentu semua memiliki akuntabilitas dalam penyelenggaraannya.

Standar Kelembagaan memiliki kriteria yang jelas yakni dalam bentuk pertanggung jawaban yang meliputi: a) Pertanggung jawaban hukum dan kejujuran, sebagai payung dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi dalam kedudukan tata kerja, misalnya pengaturan jabatan yang diharapkan tidak terjadi rangkap jabatan; b) Pertanggung jawaban proses sebagai prosedur dalam pelaksanaan tugas, dalam memberikan pelayanan kepada pihak lain baik intern organisasi maupun di luar organisasi; c) Pertanggung jawaban program, sebagai pertimbangan dalam evaluasi kinerja apakah tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai atau mengalami kegagalan atau bahkan mundur serta dapat memberikan alternatif jalan keluar dalam pemecahan masalah yang tentunya disesuaikan dengan pertimbangan biaya; dan d) Pertanggung kebijakan, sebagai pertanggung jawaban tahunan program yang dilakukan oleh UPT PPD penyelenggaraan kinerja tahunan untuk mencapai visi dan misi.

Pengukuran dan penilaian kinerja para pegawai di lingkungan UPT PPD dilakukan secara menyeluruh karena merupakan lingkup institusi, secara institusi pegawai yang ada harus saling mendukung untuk terwujudnya visi dan misi institusi. Pengukuran dalam penilaian kinerja yang dilakukan cukup memberikan manfaat pada seluruh pegawai, namun dalam penilainya harus lebih transparan sebagai proses pertanggung jawaban UPT PPD kepada pegawai yang ada dilingkungannya.

Berdasarkan peraturan presiden nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, perjanjian kinerja adalah lembar/dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada pimpinan yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja. Perjanjian kinerja pada dasarnya adalah pernyataan komitmen yang mempresentasikan tekat dan janji untuk mencapai kinerja yang jelas dan terukur dalam rentang waktu satu tahun tertentu dengan mempertimbangkan sumber daya yang dikelolanya. Proses penetapan kinerja tahunan dan indikator kinerja berdasarkan program, kebijakan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rencana strategi. Adapun perjanjian kerja pada tahun 2022 yaitu sasaran strategis: meningkatnya capaian target pendapatan asli daerah, dengan indikator kinerja: persentase kontribusi realisasi pendapatan asli daerah terhadap realisasi pendapatan daerah dengan target: 38,70%.

Pencapaian kinerja tahun 2020-2021 dan proyeksi target jangka menengah dapat dilihat bahwa capaian realisasi tahun 2020 dan 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,96% dengan pencapaian kinerja tahun 2020 sebesar 38,02%, tahun 2021 sebesar 38,98% dan tahun 2022 sebesar 39,94%, sehingga proyeksi untuk capaian tahun 2023 sebesar 40,9%. Artinya jika dibandingkan dengan target jangka menengah yang sudah ditetapkan, maka realisasi kinerja dapat terealisasi. Dari sisi indikator kinerja program dengan sasaran program: meningkatnya kualitas pelayanan pendapatan daerah dengan indikator sasaran program: indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan pendapatan daerah dengan target sebesar 80,3%. Adapun strategi yang akan dilakukan untuk merealisasikan proyeksi tersebut dengan peningkatan sumber-sumber pendapatan dengan arah kebijakan mengoptimalkan upaya intensifikasi penerimaan pada objek-objek pendapatan, mengembangkan pengelolaan pendapatan berbasis teknologi informasi, mengoptimalkan sistem pelayanan pendapatan daerah sebagaimana tertuang dalam Renstra.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa Penilaian Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Wilayah Sanggau sudah terlaksana dengan baik, hal ini tergambar

dengan hasil pencapaian kinerja yang sudah mencapai target yang telah ditetapkan.

Adapun strategi yang akan dilakukan untuk merealisasikan proyeksi tersebut dengan peningkatan sumber-sumber pendapatan dengan arah kebijakan mengoptimalkan upaya intensifikasi penerimaan pada objek-objek pendapatan, mengembangkan pengelolaan pendapatan berbasis teknologi informasi, mengoptimalkan sistem pelayanan pendapatan daerah sebagaimana tertuang dalam Renstra. Peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Aparatur pelaksana yang memiliki kinerja yang belum baik akan mempengaruhi kinerja institusi dan masyarakat secara keseluruhan dalam meningkatkan daya saing, di harapkan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP secara berencana dan berkesinambungan.

#### **DAFTAR PUSTAKA (Bold, 12pt)**

- Bernardin and Russel (1992). Human Resource Managemen, An Experimental Approach, Terjemahan. Jakarta, Pustaka Binaman Presindo
- Dwiyanto, Agus. 2002 Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. Organisasi dan Motivasi. Jakarta, Bumi Aksara
- Keban, T. Yeremias. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Yogyakarta, Geva Media
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan
- Mangkunegara.A.A.Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung, PT. Refika Aditama
- Sudarmayanti, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung, Refika Aditama.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Perangkat Daerah
- Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah,
- Peraturan Menteri Dalam Negari Nomor 5 Tahun 2017 Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota Yang Melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan

Susunan Perangkat Daerah  
Provinsi Kalimantan Barat

Peraturan Gubernur Kalimantan Barat  
Nomor 106 Tahun 2019 tentang  
Perubahan Atas Peraturan  
Gubernur Nomor 120 Tahun 2017  
tentang Pembentukan, Susunan  
Organisasi, Tugas dan Fungsi,  
serta Tata Kerja Unit Pelaksana  
Teknis Pelayanan Pendapatan  
Daerah Wilayah Sanggau Provinsi  
Kalimantan Barat

Keputusan Kepala Badan Pendapatan  
Daerah Provinsi Kalimantan Barat  
Nomor 115.2 Tahun 2020 tentang  
Penetapan Standar Pelayanan  
Publik Pada Badan Pendapatan  
Daerah Provinsi Kalimantan Barat