

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas serta kinerja dari suatu instansi adalah peningkatan kinerja dari setiap pegawai, semakin baik kinerja dari pegawai tersebut maka akan berkembang instansi tersebut. Indikator penilaian adalah disiplin kerja, disiplin administrasi, keandalan, kedewasaan, dan integritas pribadi, semangat kerja, komunikasi dan kerjasama, keteguhan dan prinsip kerja, kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja dan kepedulian terhadap organisasi.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas untuk kerjanya berdasarkan kinerja masing – masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dari suatu instansi adalah peningkatan kinerja dari setiap pegawai tersebut maka akan semakin berkembang instansi tersebut. Penilaian kinerja yang baik adalah yang mampu untuk menciptakan gambaran yang tepat mengenai kinerja pegawai yang dinilai. Penilaian juga tidak

ditujukan untuk menilai dan memperbaiki kinerja yang buruk, namun juga untuk mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik lagi.

Untuk mengukur Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Kinerja Kepegawaian Pada Badan Pendapatan Daerah Dengan Menggunakan Analisis IPA. *Importance Performance Analisis* (IPA) adalah merupakan metode turunan *SERVQUAL* (Rangkuti, 2002). Ada dua stream pendekatan dalam metode ini, yaitu: 1) menilai kesenjangan kinerja dengan menghitung selisih antara *skor performance* dengan *skor importance*; 2) mengidentifikasi atribut-atribut layanan prioritas untuk ditingkatkan dan mempunyai dampak terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dengan menggunakan diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja para pegawai yang ada di Badan Pendapatan Daerah?
2. Bagaimana dari aspek-aspek kinerja yang dinilai meliputi kesetiaan, prestasi kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan dan tanggung jawab, Manakah aspek-aspek kinerja yang perlu diperbaiki?

## **1.3 Hipotesis**

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah, maka dalam hal ini dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan adanya evaluasi kualitas sistem informasi ini dapat membantu meningkatkan kinerja kepegawaian di Badan Pendapatan Daerah.
2. Diharapkan dari aspek-aspek kinerja yang sudah dinilai dapat memperbaiki manakah aspek – aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja kepegawaian.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian tentu mengharapkan tujuan dan manfaat yang diinginkan. Berdasarkan permasalahan yang ada pada Badan Pendapatan Daerah, maka dapat dikemukakan tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai yang ada di Badan Pendapatan Daerah dengan menggunakan Analisis IPA.
2. Untuk mengevaluasi indikator kinerja yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan dengan Analisis IPA.
3. Untuk menyajikan informasi mengenai aspek-aspek yang dinilai pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah yang berguna untuk meningkatkan kinerja pegawai untuk Badan Pendapatan Daerah.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat dari hasil penelitian yang penulis lakukan sebagai berikut:

1. Bagi Badan Pendapatan Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam evaluasi kinerja dan dapat dijadikan dasar untuk penilaian kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah.

## 2. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan acuan bagi mereka yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

## 3. Bagi Kampus

Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang khususnya program studi sistem informasi. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam penelitian.

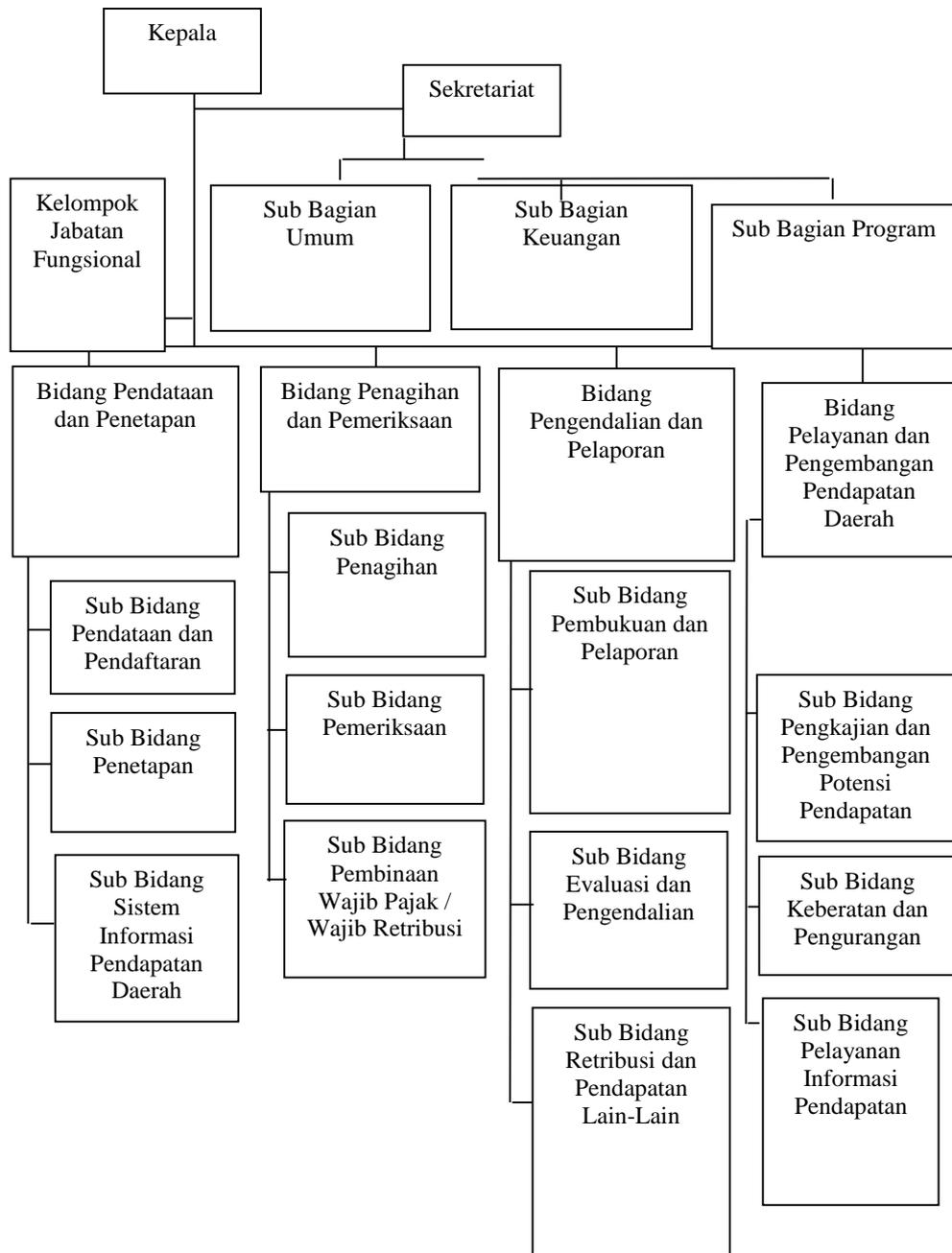
### **1.6 Tinjauan Umum Penelitian**

Bapenda Kota Padang yang beralamat di Jalan Moh. Yamin No. 70, Kp. Jao, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat.

#### **1.6.1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Berikut gambaran struktur organisasi pada Bapenda Kota Padang yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut :



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bapenda Kota Padang**

## 1.6.2 Pembagian Tugas dan Fungsi

Adapun pembagian tugas terhadap masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

### 1. Kepala Badan

Kepala Badan mempunyai tugas memimpin, mengawasi, mengendalikan, membina, dan mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan pendapatan daerah. Kepala Badan merumuskan program kerja di lingkungan Badan berdasarkan rencana strategis Badan sebagai pedoman pelaksanaan tugas :

- a. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas di lingkungan Badan sesuai dengan program yang telah ditetapkan dan kebijakan pimpinan agar target kerja tercapai sesuai rencana.
- b. Pembinaan bawahan di lingkungan Badan dengan cara mengadakan rapat/pertemuan dan bimbingan secara berkala agar diperoleh kinerja yang diharapkan.
- c. Pengarahan pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, permasalahan dan hambatan serta ketentuan yang berlaku untuk ketepatan dan kelancaran pelaksanaan tugas.
- d. Perumusan dan penetapan visi dan misi Badan.
- e. Perumusan dan penetapan kebijakan teknis Pajak Daerah.

- f. Perumusan peraturan daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan peraturan Walikota tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- g. Penetapan kebijakan pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan aset.
- h. Penetapan kebijakan pemanfaatan informasi teknologi.
- i. Penetapan standar pelayanan masyarakat terkait Pajak Daerah.
- j. Penyelenggaraan pengaturan, pendistribusian, mengkoordinasikan, serta pengendalian tugas bawahan.
- k. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan retribusi sewa tanah.
- l. Penyelenggaraan koordinasi, evaluasi, dan pembinaan pendapatan daerah dengan satuan kerja perangkat daerah penghasil PAD.
- m. Penyelenggaraan program dan kegiatan.
- n. Penyelenggaraan pengelolaan pemungutan pajak daerah dan retribusi sewa tanah.
- o. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang pengelolaan pendapatan daerah.
- p. Penggunaan anggaran Badan.
- q. Penggunaan barang Badan.
- r. Penyelenggaraan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan reformasi birokrasi.
- s. Pengevaluasian pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan dengan cara membandingkan rencana dengan kegiatan yang telah

dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang

- t. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas di lingkungan Badan sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai akuntabilitas kinerja.
- u. Pelaksanaan tugas dukungan terhadap penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

## 2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam memberikan pelayanan administratif kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Badan dalam urusan umum, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, perencanaan, kearsipan, perpustakaan, dan dokumentasi. Sekretariat mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana operasional di lingkungan Badan berdasarkan program kerja Badan serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.
- c. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

- d. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan.
- e. Mengelola administrasi penatausahaan keuangan dan aset.
- f. Mengkoordinasikan, menggerakkan, dan mengendalikan kebijakan umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, aset dan kebutuhan rumah tangga Badan lainnya.
- g. Merencanakan kebutuhan peningkatan sumber daya aparatur.
- h. Melakukan koordinasi dan memfasilitasi bidang dalam pelaksanaan pengelolaan pendapatan.
- i. Mengelola layanan pengaduan masyarakat.
- j. Mengkoordinasikan pemantauan, evaluasi, pengendalian dan penilaian atas capaian pelaksanaan reformasi birokrasi.
- k. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.
- l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas Badan sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja; dan melaksanakan tugas dukungan terhadap penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Sekretariat mempunyai 3 Sub Bagian, yaitu :

- 1) Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan urusan pengelolaan administrasi dan kepegawaian, urusan rumah tangga, peralatan dan perlengkapan kantor, serta aset.

2) Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi verifikasi, perbendaharaan dan penyusunan pertanggungjawaban keuangan Badan.

3) Sub Bagian Program

Sub Bagian Program mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam menyiapkan rencana dan program kerja Badan.

3. Bidang Pendataan dan Penetapan

Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pendataan dan penetapan pajak daerah dan retribusi sewa tanah. Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun rencana operasional di lingkungan Badan berdasarkan program kerja badan serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.

- c. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- d. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan.
- e. Melakukan penyusunan dan pelaksanaan program kerja bidang pendataan dan penetapan pajak daerah dan retribusi sewa tanah.
- f. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pendataan, pendaftaran, penghitungan, penilaian dan penetapan pendapatan yang dikelola oleh Badan serta memproses pengurangan, keberatan, kelebihan dan keringanan.
- g. Mengkoordinasikan penerbitan Surat Ketetapan Pajak dan Surat Ketetapan Retribusi Sewa Tanah.
- h. Melakukan penelitian terhadap SPTPD dan kelengkapan SPTPD.
- i. Mengkoordinasikan dengan bidang terkait hasil pendataan, pendaftaran, penghitungan, penilaian dan penetapan pendapatan yang dikelola oleh Badan serta hasil proses pengurangan, keberatan, kelebihan dan keringanan.
- j. Menyusun data potensi Pajak Daerah.
- k. Mengelola sistem informasi teknologi pendapatan asli daerah.
- l. Memelihara dan mengembangkan aplikasi online pajak daerah.

- m. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.
- n. Menyusun laporan pelaksanaan tugas Badan sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.
- o. Melaksanakan tugas dukungan terhadap penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai 3 sub bidang, yaitu:

1) Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran

Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam melakukan pendataan, pendaftaran, penelitian, serta penilaian terhadap objek pajak daerah dan objek retribusi sewa tanah.

2) Sub Bidang Penetapan

Sub Bidang Penetapan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam menghitung, memperhitungkan, dan menetapkan pajak daerah dan retribusi sewa tanah.

3) Sub Bidang Sistem Informasi Pendapatan Daerah

Sub Bidang Informasi Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam memberikan informasi perkembangan pendapatan asli daerah melalui informasi teknologi dan membangun

serta mengembangkan informasi teknologi pengelolaan pendapatan asli daerah.

#### 4. Bidang Penagihan dan Pemeriksaan

Bidang Penagihan dan Pemeriksaan mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam melaksanakan tugas-tugas penagihan dan pemeriksaan Pajak Daerah dan Retribusi Sewa Tanah dan melakukan koordinasi serta pembinaan kepada Wajib Pajak Daerah dan Wajib Retribusi Sewa Tanah. Bidang Penagihan dan Pemeriksaan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana operasional di lingkungan Badan berdasarkan program kerja Badan serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.
- c. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- d. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan.

- e. Merumuskan rencana program kerja Bidang Penagihan dan Pemeriksaan.
- f. Melaksanakan penagihan pajak daerah dan retribusi sewa tanah.
- g. Melaksanakan penagihan piutang pajak daerah dan retribusi sewa tanah.
- h. Melaksanakan kegiatan pemeriksaan, pajak daerah dan retribusi sewa tanah.
- i. Melaksanakan pembinaan dan sosialisasi kepada Wajib Pajak dan Wajib Retribusi Sewa Tanah.
- j. Melaksanakan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program kerja Bidang Penagihan dan Pemeriksaan.
- k. Melaksanakan koordinasi dan evaluasi secara berkala terhadap penerimaan yang dikelola Badan.
- l. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.
- m. Menyusun laporan pelaksanaan tugas Badan sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja; dan melaksanakan tugas dukungan terhadap penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bidang Penagihan dan Pemeriksaan mempunyai 3 Sub Bidang, yaitu:
  - 1) Sub bidang Penagihan

Sub Bidang Penagihan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam melakukan penagihan Pajak Daerah dan Retribusi Sewa Tanah.

2) Sub bidang Pemeriksaan

Sub Bidang Pemeriksaan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam melakukan pemeriksaan dalam kerangka pengujian kepatuhan dan tujuan lainnya terhadap Wajib Pajak dan Retribusi Sewa Tanah.

3) Sub bidang Pembinaan Wajib Pajak/Wajib Retribusi

Sub Bidang Pembinaan Wajib Pajak/Wajib Retribusi mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan dalam melakukan koordinasi dan pembinaan terhadap Wajib Pajak dan Wajib Retribusi Sewa Tanah, serta melakukan sosialisasi Pajak Daerah dan Retribusi Sewa Tanah.

5. Bidang Pengendalian dan Pelaporan

Bidang Pengendalian dan Pelaporan mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam menyusun laporan penerimaan yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah dan laporan PAD, serta melakukan koordinasi, evaluasi, dan pengendalian terhadap penerimaan PAD. Bidang Pengendalian dan Pelaporan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana operasional di lingkungan Badan berdasarkan program kerja Badan serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.
- c. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- d. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan.
- e. Melakukan penyusunan dan pelaksanaan program kerja di Bidang Pengendalian dan Pelaporan.
- f. Menyusun laporan penerimaan PAD.
- g. Menyusun laporan piutang Pajak Daerah dan Retribusi Sewa Tanah.
- h. Mengkoordinasikan penindakan terhadap pelanggaran oleh Wajib Pajak dan Wajib Retribusi Sewa Tanah dengan perangkat daerah terkait.
- i. Melakukan koordinasi, evaluasi, dan pengendalian terhadap penerimaan PAD; melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Sewa Tanah.
- j. Mengkoordinir penyusunan pembukuan penerimaan yang dikelola Badan Pendapatan Daerah Kota Padang.
- k. Mengkoordinir penyusunan laporan penerimaan perangkat daerah penghasil PAD; mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di

lingkungan Badan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.

- l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas Badan sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja; dan melaksanakan tugas dukungan terhadap penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bidang Pengendalian dan Pelaporan mempunyai 3 Sub Bidang, yaitu :

- 1) Sub Bagian Pembukuan dan Pelaporan

Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam membuat pembukuan penerimaan dan menyusun laporan realisasi penerimaan yang dikelola oleh Badan dan tunggakan.

- 2) Sub Bagian Evaluasi dan Pengendalian

Sub Bidang Evaluasi dan Pengendalian mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam melakukan koordinasi, evaluasi, dan pengendalian terhadap perkembangan penerimaan pajak dan retribusi sewa tanah serta melakukan koordinasi dengan perangkat daerah terkait untuk menindak pelanggaran oleh Wajib Pajak Daerah dan Wajib Retribusi Sewa Tanah.

- 3) Sub Bagian Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain

Sub Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-lain mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam melakukan koordinasi,

evaluasi, dan pengendalian terhadap perkembangan penerimaan PAD serta melakukan koordinasi dengan perangkat daerah penghasil PAD.

#### 6. Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah

Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam melaksanakan pelayanan dan informasi pendapatan, penyusunan peraturan perundang-undangan, administrasi keberatan dan pengurangan serta kajian dan pengembangan potensi pendapatan. Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana operasional di lingkungan Badan berdasarkan program kerja Badan serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.
- c. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Badan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- d. Menyedia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan.
- e. Menyusun kajian potensi pendapatan asli daerah.

- f. Mengelola pelayanan informasi pajak daerah.
- g. Memproses keberatan dan pengurangan yang dibuat oleh Wajib Pajak.
- h. Menyusun kajian potensi pendapatan asli daerah.
- i. Mengkaji dan menyusun peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, dan petunjuk pelaksanaan yang menyangkut penerimaan daerah.
- j. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Badan dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.
- k. Menyusun laporan pelaksanaan tugas Badan sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas kinerja; dan melaksanakan tugas dukungan terhadap penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah mempunyai 3 Sub Bidang, yaitu:

1) Sub Bidang Pengkajian dan Pengembangan Potensi Pendapatan

Sub Bidang Pelayanan dan Informasi Pendapatan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam melakukan pengkajian dan pengembangan potensi dan peningkatan penerimaan pendapatan asli daerah serta menyusun peraturan perundang-undangan.

2) Sub Bidang Keberatan dan Pengurangan

Sub Bidang Keberatan dan Pengurangan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam memproses pengurangan,

keringanan, keberatan, dan kelebihan pembayaran pajak daerah dan retribusi sewa tanah.

### 3) Sub Bidang Pelayanan Informasi Pendapatan

Sub Bidang Pengkajian dan Pengembangan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam melakukan pengkajian dan pengembangan pendapatan dan peningkatan penerimaan pendapatan asli daerah serta menyusun peraturan perundang-undangan.

## **1.6.3 Visi dan Misi Bapenda Kota Padang**

### 1. Visi Bapenda Kota Padang

Visi Organisasi berkaitan dengan pandangan kedepan menyangkut kemana organisasi harus dibawa dan diarahkan agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Sebagaimana yang dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Padang mempunyai peran strategis dalam penyediaan pembiayaan pembangunan yang dibutuhkan. Dalam mendorong kemandirian daerah dan mensukseskan pencapaian visi dan misi walikota dan wakil walikota terpilih, maka visi Badan Pendapatan Kota Padang adalah:

- a. Terwujudnya Penerimaan PAD yang Optimal Melalui Pelayanan Prima dan Profesional.

Untuk mewujudkan penerimaan PAD yang optimal, maka seluruh aparatur pengelolaan pendapatan daerah harus profesional dan mampu memberikan pelayanan prima. Profesionalisme aparatur

pengelola pendapatan daerah diawali dari penempatan orang yang tepat pada jabatan yang tepat, sesuai dengan bidang ilmu dan ketrampilan yang dimilikinya. Hanya orang yang profesional lah yang mampu memberikan pelayanan prima. Tiga kata kunci yang perlu digaris bawahi dari visi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 1) Profesional

Profesional adalah orang yang mempunyai profesi dengan mengandalkan suatu keahlian yang tinggi, berperilaku jujur, obyektif, saling mengisi, saling mendukung, saling berbagai pengalaman atas dasar itikad baik dan positive thinking. Seseorang profesional harus memiliki 3 hal pokok dalam dirinya, yaitu ketrampilan (*Skill*), pengetahuan (*Knowledge*), dan bersikap yang baik (*Attitude*). *Skill* disini berarti adalah seseorang itu benar-benar ahli di bidangnya. *Knowledge*, tak hanya ahli di bidangnya tapi ia juga menguasai, minimal tahu dan berwawasan tentang ilmu-ilmu lain yang berhubungan dengan bidangnya. Dan yang terakhir *Attitude*, bukan hanya pintar dan cerdas tapi dia juga punya etika yang diterapkan dalam bidangnya.

#### 2) Pelayanan Prima

Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik,

dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Pelayanan prima setidaknya harus bersifat sederhana, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan. Di samping itu, pelayanan prima harus bersifat adanya kepastian dan jelas, aman, terbuka, ekonomis, serta efisien. Oleh sebab itu, pelayanan prima merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Kota Padang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara baik atau minimal sesuai dengan estandar pelayanan yang telah ditentukan.

### 3) Penerimaan PAD yang Optimal

Optimalisasi merupakan suatu proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, atau menjadikan paling maksimal. Melalui pelayanan prima dan profesional dari Badan Pendapatan Kota Padang, diharapkan dapat menghasilkan penerimaan PAD yang optimal, khususnya penerimaan dari sumber Pajak Daerah.

Pada saat ini jenis pajak daerah yang dipungut Kota Padang terdiri dari:

a) Pajak hotel;

- b) Pajak restoran;
- c) Pajak hiburan;
- d) Pajak reklame;
- e) Pajak penerangan jalan;
- f) Pajak parkir;
- g) Pajak air tanah;
- h) Pajak sarang burung walet;
- i) Pajak mineral bukan logam dan bantuan;
- j) Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan;
- k) Pajak bumi dan bangunan.

Dengan demikian penerimaan pajak daerah yang optimal diukur berdasarkan target yang ditetapkan.

## 2. Misi Bapenda Kota Padang

Misi adalah suatu upaya yang harus diemban atau dilaksanakan oleh seluruh perangkat organisasi untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan.

- a. Mewujudkan Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah yang transparan dan akuntabel.
- b. Mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, efisien dan efektif.

### **1.6.4 Sejarah Singkat Bapenda Kota Padang**

Pada awal masa sebelum dibentuk Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang, awalnya bernama Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Kota

Padang. Dimana Dipenda Kota Padang tergabung dalam satu OPD, yaitu dengan DPKA Kota Padang. Namun seiring dengan kebutuhan peningkatan kinerja pemerintah dan organisasi, maka DPKA Kota Padang dipecah menjadi dua OPD yakni BPKAD Kota Padang yang dibentuk dengan Perda Nomor 6 Tahun 2015 dan Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Kota Padang yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015.

Kemudian Badan Pendapatan Daerah Kota Padang merupakan restrukturisasi organisasi yang dilaksanakan pada awal tahun 2017 berdasarkan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang dan Peraturan Walikota Nomor 90 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Badan Pendapatan Daerah, maka Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Kota Padang berganti nama menjadi Badan Pendapatan Daerah ( Bapenda ) Kota Padang. Badan Pendapatan Daerah merupakan unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pendapatan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.