

PERAN SISTEM PENGENDALIAN INTERN DALAM PELAYANAN PUBLIK SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI BAPENDA KABUPATEN MIMIKA

Calvin Rainer Nauw
Calvinrnauw.11086@gmail.com
Danny Wibowo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research was conducted at BAPENDA, Mimika sub-district. It aimed to find out the role of the internal controlling system in public service during the pandemic of Covid-19. The research was descriptive-qualitative. The data collection technique used interviews and documentation which were distributed directly to 3 informants as the sample. Moreover, the data analysis technique used data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research result concluded that the role of the internal controlling system was evaluated based on the Government Rules number 60, 2008 through 5 elements of the controlling system namely, control environment, risk evaluation, control activities, information and communication, and also observation. Those elements had been fulfilled within the public service that BAPENDA of Mimika facilitated during the pandemic. This had been seen through some adaptations that had been implemented by the BAPENDA. For instance, the limitation of service operational hours and implementation of WFH (Work From Home). All of these efforts were used to limit offline activities, and direct service by attending to the taxpayers. Furthermore, the online services were applied in order to ease the service and give control that had been done regularly by the head of divisions of each service.

Keywords: internal controlling, system, public service

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Mimika. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran sistem pengendalian intern dalam pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan wawancara dan dokumentasi yang diperoleh langsung dari 3 orang informan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran sistem pengendalian intern yang dinilai berdasarkan peraturan pemerintah nomor 60 tahun 2008 melalui 5 unsur sistem pengendalian yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan telah berperan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh BAPENDA kabupaten Mimika selama masa pandemi. Hal ini terlihat melalui penyesuaian-penyesuaian yang dilakukan oleh BAPENDA kabupaten Mimika seperti pembatasan jam operasional pelayanan dan pemberlakuan WFH (*Work From Home*) dalam membatasi pertemuan tatap muka, pelayanan secara terbatas dengan langsung mendatangi wajib pajak, pelayanan secara *Online* agar memudahkan pelayanan, serta pengawasan yang selalu dilakukan kepala bidang dalam pelayanan-pelayanan yang dilakukan.

Kata Kunci: pengendalian intern, sistem, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki beberapa fungsi utama sebagai penyelenggara atau mengurus urusan negara. Salah satu fungsinya yaitu Pelayanan. Fungsi pelayanan berhubungan langsung dengan unit organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pelayanan oleh pemerintah termasuk dalam kategori pelayanan umum atau pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009

tentang pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang tersebut pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif. Dengan sendirinya jelas sudah bahwa secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, Transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat . pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pelayanan pemerintah di daerah dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), yang dalam hal ini dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Mimika.

Seiring dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan memfokuskan pada pengelolaan barang jasa dan administrasi yang berorientasi untuk kepuasan masyarakat. Dalam BAPENDA, pelaksanaan fungsi pemerintah dalam hal pelayanan kepada wajib pajak yang akan membayar pajak daerah, pada dasarnya sudah terlaksana. Pelaksanaan tugas pelayanan dalam organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang diharapkan, karena pengelolaan organisasi pada dasarnya tidak akan terhindar dari kemungkinan terjadinya risiko dan ancaman. Hal ini bila tidak diperhitungkan pada akhirnya dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penurunan kualitas pelayanan dan pada akhirnya tujuan pelayanan publik tidak tercapai. Terutama pada masa pandemi Covid-19.

Untuk tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak, BAPENDA tetap melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Untuk membantu dan mengarahkan instansi mencapai tujuan pelayanan diperlukan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga instansi bergerak menuju tujuan yang telah ditetapkan. Secara umum sistem pengendalian intern adalah suatu sistem yang dapat diterapkan untuk membantu instansi mencapai tujuannya. Dalam pelaksanaan pelayanan, pengendalian intern meyakinkan proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien, sehingga kualitas pelayanan terjaga. Pemerintah juga mempunyai standar sistem pengendalian intern yaitu sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP). Sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP) diterapkan agar dalam pelaksanaan pelayanan publik tetap berjalan semaksimal sesuai dengan standar karena adanya pengawasan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Salah satu faktor penting penggerak sistem pengendalian yang diterapkan yaitu pegawai BAPENDA, dimana pegawai-pegawai tersebut menjalankan sistem pengendalian ini agar pelayanan tetap berjalan efektif dan efisien.

Masa pandemi Covid-19 tentunya membuat banyak perubahan yang terjadi, dimana segala lapisan masyarakat dipaksa untuk beradaptasi dengan situasi ini. Terkait pelayanan kepada wajib pajak yang ingin membayar pajak, terjadi perubahan mengikuti peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan pemerintah, yang dimana didalam peraturan PSBB mengharuskan pegawai melakukan aktivitas pekerjaannya dari rumah atau Work From Home (WFH) dan juga penerapan sistem jadwal masuk yang bergantian secara terbatas bagi pegawai. Berdasarkan kebijakan yang ada, tentunya mempengaruhi pelayanan kepada wajib pajak dalam membayar pajak dan juga penerapan sistem pengendalian intern yang diterapkan, karena adanya perubahan tersebut.

Melihat situasi yang ada, tentunya peran dari Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) sangat dibutuhkan untuk mengakomodir pelayanan kepada wajib pajak yang ingin membayar pajak di situasi pandemi Covid-19, agar pelayanan kepada wajib pajak berjalan efektif dan efisien. Oleh sebab itu, berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Sistem Pengendalian Intern dalam pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19.

TINJAUAN TEORITIS

Sistem Pengendalian Intern

Dalam standar profesional akuntan publik (2013), pada SA 315 par 4 (c) dikemukakan bahwa pengendalian intern adalah proses yang dirancang, diimplementasikan, dan dipelihara oleh pihak yang bertanggungjawab atas tata kelola, manajemen, dan personel lainnya untuk menyediakan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan suatu entitas yang berkaitan dengan keandalan pelaporan keuangan, efisiensi, dan efektivitas operasi, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.

Laporan *Committee Of Sponsoring Organizations* (COSO) mendefinisikan pengendalian intern sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personil satuan usaha lainnya, yang dirancang untuk mendapat keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan dalam hal-hal berikut yaitu Keandalan pelaporan keuangan, Kesesuaian dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, dan Efektivitas dan efisiensi operasi.

Tujuan Sistem Pengendalian Intern

Suatu pengendalian yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan, karena dengan adanya sistem pengendalian internal diharapkan semua yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik. Menurut Mulyadi (2010:163) tujuan sistem pengendalian internal adalah (1) menjaga kekayaan organisasi. Kekayaan fisik suatu perusahaan dapat dicuri, disalahgunakan atau hancur karena kecelakaan kecuali jika kekayaan tersebut dilindungi dengan pengendalian yang memadai. Begitu juga dengan kekayaan perusahaan yang tidak memiliki wujud fisik seperti piutang dagang akan rawan oleh kekurangan jika dokumen penting dan catatan tidak dijaga. (2) Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi. Manajemen memerlukan informasi keuangan yang diteliti dan andal untuk menjalankan kegiatan usahanya. Banyak informasi akuntansi yang digunakan oleh manajemen untuk dasar pengambilan keputusan penting. Pengendalian internal dirancang untuk memberikan jaminan proses pengolahan data akuntansi akan menghasilkan informasi keuangan yang teliti dan andal karena data akuntansi mencerminkan perubahan kekayaan perusahaan. (3) Mendorong efisiensi. Pengendalian internal ditujukan untuk mencegah duplikasi usaha yang tidak perlu atau pemborosan dalam segala kegiatan bisnis perusahaan dan untuk mencegah penggunaan sumber daya perusahaan yang tidak efisien. (4) Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Untuk mencapai tujuan perusahaan, manajemen menetapkan kebijakan dan prosedur. Pengendalian internal ini ditujukan untuk memberikan jaminan yang memadai agar kebijakan manajemen dipatuhi oleh karyawan.

Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

Menurut PP No.60 tahun 2008 tentang SPIP adalah proses yang integral pada tindakan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan PP No. 60 tahun 2008, SPIP terdiri

dari lima unsur, yaitu Lingkungan pengendalian, Penilaian risiko, Kegiatan pengendalian, Informasi dan komunikasi, dan Pemantauan pengendalian intern.

Pelayanan

Sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan (Loia, 2001:138).

Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 publik.

Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atas kepentingan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adapun ruang lingkup pelayanan publik sebagai berikut yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administrasi

Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011: 6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keenam, Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik suatu instansi pemerintah harus menjunjung asas penyelenggaraan pelayanan. Asas penyelenggaraan pelayanan yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perilaku/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sementara, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan asas pelayanan publik sebagai berikut yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak dan Keseimbangan hak dan kewajiban.

Rerangka Pemikiran

Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) merupakan sistem pengendalian yang dituangkan dalam peraturan pemerintah (PP) No. 60 tahun 2008. Sistem ini, dimaksudkan untuk mengawasi serta mengendalikan aktivitas pemerintahan. Dalam pelayanan publik, BAPENDA melakukan pelayanan kepada wajib pajak dalam pembayaran pajak daerah dan juga PBB dan BPHTB. Sehingga dapat dilihat bahwa sistem pengendalian intern pemerintah untuk mengawasi pelayanan yang diberikan BAPENDA Kab. Mimika kepada wajib pajak dalam pembayaran pajak daerah serta PBB dan BPHTB. Maka berdasarkan penjelasannya dapat dilihat pada rerangka pemikiran, sebagai berikut



Gambar 1 Rerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono metode kualitatif adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *Postpositivisme*, yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif atau induktif, dan hasil penelitian kualitatif. Sehingga penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu pendekatan yang menggunakan

data berupa kalimat tertulis atau lisan, peristiwa-peristiwa, fenomena, pengetahuan, perilaku, objek studi yang diamati oleh peneliti". Dalam penelitian ini, peneliti berusaha mendeskripsikan gambaran yang jelas dari fenomena yang terjadi dalam penerapan sistem pengendalian intern dalam pelayanan selama masa pandemi *Covid-19* pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Mimika.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi dan komunikasi di mana sejumlah komponen memainkan peran penting, karena komponen tersebut dapat menentukan dan menentukan hasil wawancara. Dalam hal ini wawancara adalah sebuah teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung dari informan.

Dokumentasi

Dokumentasi biasanya berbentuk gambaran, tulisan atau bisa juga karya-karya monumental dari seseorang. Dalam hal ini, dokumentasi dapat menghasilkan beberapa jenis dokumen yang berbeda-beda, sesuai dengan tingkat kebutuhan masing-masing suatu pihak yang melakukan proses dokumentasi tersebut. Dokumen dapat dijadikan sebagai alat kontrol utama untuk memberikan bukti kebenaran dari hasil wawancara. Jenis data dalam penelitian ini adalah data dokumenter, yaitu jenis data penelitian dalam bentuk arsip yang memuat apa dan kapan suatu kejadian atau transaksi serta siapa saja yang terlibat dalam suatu kejadian. Sumber data dalam penelitian ini adalah data mengenai segala hal dan aktivitas yang berkaitan dengan penerapan sistem pengendalian intern dalam pelayanan selama masa pandemi *Covid-19* pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Mimika. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan data sekunder yaitu Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber selain responden yang menjadi sasaran penelitian. Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang terpublikasi dan tidak terpublikasi.

Satuan Kajian

Pengendalian Intern

Pengendalian intern adalah Suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi yang dirancang untuk membantu suatu organisasi mencapai suatu tujuan atau objektif tertentu. Pengendalian intern merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Pengendalian intern diterapkan agar dalam aktivitas operasional yang ada, bisa berjalan dengan maksimal atau baik.

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau instansi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan sesama.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi, kemudian data diolah dan dianalisis. Berikut adalah tahapan dalam teknis analisis:

Reduksi Data

Sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan pemusatan dari data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan maupun hasil wawancara maupun observasi. Kegiatan yang ada dalam reduksi data tersebut adalah penyeleksian, pengelolaan, pemfokusan, pembuatan pola, foto dokumentasi untuk situasi atau kondisi yang memiliki makna subjektif dan catatan relatif. Dari data yang berhasil dikumpulkan tersebut kemudian akan direduksi untuk keperluan mengorganisasi data dalam memudahkan penarikan kesimpulan.

Penyajian Data

Karena data adalah sekumpulan informasi yang telah tersusun sehingga memberikan kemungkinan adanya verifikasi dan pengambilan tindakan, maka penyajian data ini digunakan dalam rangka pemahaman yang lebih baik lagi terhadap topik penelitian tersebut. Penyajian data dan penafsiran berkaitan dengan penyusunan teks naratif dalam kesatuan bentuk, pola-pola, penjelasan, keteraturan, konfigurasi, alur, sebab akibat, dan proporsi.

Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil yang didapatkan dari penelitian yang diperkuat dengan bukti-bukti. Peneliti akan menarik kesimpulan diperkuat dengan adanya bukti-bukti yang diperoleh di lapangan pada saat melakukan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dapat dimengerti bahwa, sistem pengendalian intern adalah seperangkat prosedur kebijakan yang bertujuan untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk penyalahgunaan, memastikan tersedianya informasi yang akurat bagi perusahaan dan memastikan bahwa semua ketentuan hukum (peraturan) sebagai serta kebijakan manajemen yang harus dipatuhi atau dilaksanakan sebagaimana dipersyaratkan oleh seluruh pegawai dalam instansi.

Lingkungan Pengendalian

Unsur pertama SPIP yang wajib di implementasikan pada lingkup pemerintahan adalah lingkungan pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan cara-cara yang dilakukan oleh manajemen atau instansi dalam menjalankan aktivitas kerja agar dapat berjalan efektif. PP nomor 60 tahun 2018, mewajibkan agar dalam lingkungan pemerintahan dapat menciptakan serta memelihara lingkungan pengendalian yang menimbulkan perilaku positif dan kondusif. Berkaitan dengan ini, peneliti menanyakan bagaimana lingkungan pengendalian yang diterapkan. Informan menjelaskan:

“Jadi kita, selama masa pandemi ini seperti penjelasan saya sebelumnya, kalau kita menerapkan pelayanan *online*, misalnya lewat media WA dan lainnya yang bisa mendukung pelayanan *online*. Untuk pegawai, kita tetap mengupayakan pelayanan yang maksimal walaupun kita hanya 50 persen saja yang masuk, karena seperti yang saya bilang tadi, kita pegawai punya tugas yang harus dijalankan, apalagi kita harus tetap berintegritas dan menjalankan etika sebagaimana mestinya. Jika tidak maka akan mempengaruhi pendapatan daerah”. (Pak Benyamin-Kasubid pemeriksaan pajak konsultasi keberatan dan banding)

“Pertama memang kami terbatas secara jam kerja dan jumlah pegawai yang ada karena prosedur ini, mulai dari masa Covid. Sebetulnya memang kami melakukan pelayanan *online* itu tadi seperti *online payment*. Tapi tugas dan tanggung jawab tetap

sama dan kami memaksimalkan itu". (Pak Muchamad-kasubid pendaftaran dan pendataan)

"kami disini sudah baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab terutama dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Saat pembagian tugas pun sudah bisa teratur. Walaupun situasi Covid, kita kerja hanya 50 persen dari keseluruhan pegawai tetapi tetap mengutamakan pelayanan kepada wajib pajak. Saya sebagai kepala bidang, juga terus mengawasi dan mengontrol kerja pegawai dan saya juga turun untuk membantu bawahan saya. Kami juga memberikan pelayanan secara *online* melalui aplikasi yang sudah disebutkan tadi" (Pak Hendrik-Kabid PBB dan BPHTB).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat dilihat bahwa lingkungan pengendalian yang diterapkan telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari setiap pegawai yang ada, dituntut untuk mempunyai integritas dan kode etik, terutama dalam menjalankan pelayanan kepada wajib pajak. Dalam situasi pandemi Covid-19, terdapat prosedur yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kab. Mimika yaitu pembatasan jam kerja pegawai mulai dari jam 08.00 WIT sampai jam 12.00 WIT, dan pemberlakuan *Work From Home* (WFH) atau berkerja dari rumah, sehingga mekanismenya yaitu pegawai di bagi menjadi 50 persen dan bekerja secara terjadwal. Adapun juga pembatasan untuk wajib pajak yang ingin membayarkan pajaknya, bisa langsung datang ke kantor BAPENDA tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan.

Dalam prosedur tersebut, pelayanan kepada wajib pajak yang dilakukan yaitu pelayanan secara *offline* yaitu bisa langsung datang ke kantor BAPENDA maupun *online* melalui pelayanan *WhatsApp* (WA), *Online Payment*, dan juga melalui aplikasi "Bayar SPPT Pajak Bumi dan Bangunan". Untuk pembayaran melalui pelayanan *online*, bisa dibayarkan langsung di Bank Papua sebagai kas daerah dan juga Bank Mandiri untuk pembayaran pajak melalui *online payment*. Lingkungan pengendalian dikatakan berhasil bila individu yang mengatur, mengawasi, bahkan menjalankan aktivitas atau prosedur yang ada dengan baik

Dalam prosedur tersebut, pelayanan kepada wajib pajak yang dilakukan yaitu pelayanan secara *offline* yaitu bisa langsung datang ke kantor BAPENDA maupun *online* melalui pelayanan *WhatsApp* (WA), *Online Payment*, dan juga melalui aplikasi "Bayar SPPT Pajak Bumi dan Bangunan". Untuk pembayaran melalui pelayanan *online*, bisa dibayarkan langsung di Bank Papua sebagai kas daerah dan juga Bank Mandiri untuk pembayaran pajak melalui *online payment*. Lingkungan pengendalian dikatakan berhasil bila individu yang mengatur, mengawasi, bahkan menjalankan aktivitas atau prosedur yang ada dengan baik.

Penilaian Risiko

Unsur kedua dari SPIP adalah penilaian risiko. Penilaian risiko merupakan analisis permasalahan atau risiko-risiko yang dapat mengancam pencapaian tujuan dan sasaran instansi pemerintahan. Berkaitan dengan ini, peneliti menanyakan bagaimana penilaian risiko yang dilakukan atas prosedur atau aktivitas yang diterapkan. Informan menjelaskan:

"Jadi risikonya itu kerja pegawai yang lebih ekstra dalam kerja. Terkait Covid juga, pegawai ini kan kita shift-shiftan jadi memang lebih lagi. Dan pertemuan dengan mereka (wajib pajak) juga lebih terbatas, sehingga berkaitan juga dengan pendapatan". (Pak Benyamin-Kasubid pemeriksaan pajak konsultasi keberatan dan banding)

"Secara garis besar *online payment* ini memang sangat efektif dan efisien sebetulnya di masa ini. Tapi memang kendalanya masih banyak masyarakat yang gaptek atau

kurang familiar. Ya itu sih risikonya. Tapi ya itu tadi, biasanya WP (wajib pajak) kecil. Kalau wajib pajak besar, saya rasa tidak masalah". (Pak Muchamad-kasubid pendaftaran dan pendataan)

"kami melihat, adanya risiko-risiko seperti kelalaian dalam bertugas untuk mereka (pegawai) yang tidak masuk (dirumahkan). Selanjutnya, seperti komputer yang kurang mendukung sehingga aktivitas kami terhambat. Bisa menyebarkan Covid karena bertemu". (Pak Hendrik-Kabid PBB dan BPHTB)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat dilihat bahwa risiko-risiko yang ada terkait penerapan prosedur pelayanan selama masa pandemi Covid-19, Pegawai lebih ekstra lagi dalam bekerja karena penerapan WFH ini. Akibat pembatasan juga pemungutan pajak lebih terkendala. Selain itu juga penerapan teknologi atau seperti pelayanan *online* masih terdapat kendala yaitu banyak wajib pajak yang belum paham atau mengerti dalam pelayanan secara *online*, terlebih lagi kebanyakan adalah wajib pajak yang jumlah tagihannya relatif kecil.

Kegiatan Pengendalian

Unsur ketiga dalam SPIP adalah kegiatan pengendalian. Kegiatan pengendalian merupakan langkah penanganan yang dilakukan untuk mengatasi risiko-risiko yang ada. Berkaitan dengan ini, peneliti menanyakan bagaimana langkah yang diambil dalam mengantisipasi risiko-risiko yang ada. Informan menjelaskan:

"Untuk risikonya memang, kita membatasi pegawai dan juga masyarakat agar mengurangi penyebaran Covid. Dan kami terus melayani lewat WA dan biar lebih maksimal kami juga melakukan turun lapangan langsung ke mereka (wajib pajak). Disana kita edukasi dan melihat kondisi mereka (wajib pajak), sehingga seperti yang saya bilang. Pemerintah memberikan insentif pajak agar lebih membantu masyarakat". (Pak Benyamin-Kasubid pemeriksaan pajak konsultasi keberatan dan banding)

"Terkait risikonya tadi ya kami turun langsung ke lapangan, terutama WP (wajib pajak) kecil, sekaligus kami mengedukasi tentang pentingnya *online payment* ini, terutama dimasa pandemi ini ya". (Pak Muchamad-kasubid pendaftaran dan pendataan)

"untuk mengatasinya ya, seperti tadi, pegawai-pegawai ini tetap saya pantau langsung untuk yang dikantor dan ada dirumah, bila ada pekerjaan, saya yang sendiri langsung yang menghubungi pegawai yang dirumah untuk segera menyelesaikan tugasnya. Untuk menghindari penyebaran Covid, kami memaksimalkan pelayanan melalui *online* ini. Jadi operator-operator saya ini, selalu harus masuk kerja terus. Agar bisa memantau setiap pelayanan melalui aplikasi ini". (Pak Hendrik-Kabid PBB dan BPHTB)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, kegiatan pengendalian yang telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat selama masa pandemi Covid-19 terkait risiko-risiko yang ada seperti memaksimalkan pelayanan kepada wajib pajak dan juga terkait mengantisipasi wajib pajak yang masih minim dalam menggunakan pelayanan secara *online*, BAPENDA melakukan langsung kepada wajib pajak dengan cara mendatangi langsung wajib pajak untuk menginformasikan terkait tagihan pajaknya, dan sekaligus mengedukasi wajib pajak, terkait pelayanan secara *online*.

Secara internal, proses pengawasan dilakukan oleh kepala bidang kepada bawahannya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Selama masa pandemi, BAPENDA menerapkan WFH dan kerja secara langsung di kantor. Dalam pengawasannya, kepala bidang akan hadir langsung di kantor dalam menjalankan tugasnya, sekaligus fungsi

pengawasannya kepada pegawai yang hadir di kantor. Untuk pegawai yang dirumahkan (WFH), akan diberikan tugas tambahan untuk dikerjakan bila mana, ada pekerjaan yang belum terselesaikan. Proses pengawasannya pun dilakukan melalui *WhatsApp* Grup dan juga di hubungi langsung melalui telepon oleh kepala bidang untuk memantau pekerjaan yang di berikan.

Informasi dan Komunikasi

Informasi dan komunikasi merupakan proses penyampaian serta penyebaran suatu hal. Berkaitan dengan ini, peneliti menanyakan bagaimana informasi serta komunikasi pada bidang ini. Informan menjelaskan:

“Kita memaksimalkan pemberian informasi kepada masyarakat melalui media-media yang bisa digunakan, maupun menghubungi langsung mereka. Walaupun memang ada yang belum terlalu efektif seperti media koran tadi”. (Pak Benyamin-Kasubid pemeriksaan pajak konsultasi keberatan dan banding)

“Untuk informasi keluar memang kami masih menggunakan media seperti koran, radio, dan mobil keliling, dan juga ada informasi yang langsung kami sampaikan kepada wajib pajak melalui nomor telepon mereka. Kalau informasi atau komunikasi, kita sesama pegawai disini, kami gunakan WA grup. Jadi setiap ada info, saya akan langsung infokan ke grup WA kami. Jadi koordinasi kami selama ini berjalan baik, dan belum ada kendala”. (Pak Hendrik-Kabid PBB dan BPHTB)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat dilihat bahwa proses komunikasi atau informasi ini secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari dua bagian yaitu secara internal dan secara eksternal kepada wajib pajak (masyarakat). Secara internal proses komunikasi serta penyebaran informasi dilakukan melalui *WhatsApp* grup (seperti gambar diatas) untuk masing-masing bidang sehingga dalam aktivitas sehari-harinya sebagai pegawai dapat berjalan dengan baik. Secara eksternal proses komunikasi serta penyampaian informasi kepada wajib pajak dilakukan melalui media seperti siaran radio, koran, mobil keliling, nomor telepon wajib pajak yang telah tersedia, reklame, dan media-media lainnya. Terkhusus media koran belum berjalan efektif karena masih ada wajib pajak yang jarang menggunakan koran.

Pemantauan

Pemantauan merupakan langkah untuk menilai serta mengawasi aktivitas pengendalian bagi prosedur-prosedur yang ada. Berkaitan dengan ini, peneliti menanyakan bagaimana pemantauan kelanjutan serta evaluasi apa yang ada berkaitan dengan prosedur-prosedur yang ada. Informan menjelaskan:

“Kita melakukan pemantauan langsung dilapang, itu melalui laporan-laporan yang ada di kita. Makanya kita lebih sering memang turun lapangan dengan jumlah terbatas tentunya. Dan juga kami melakukan uji kepatuhan, seperti yang saya jelaskan tadi”. (Pak Benyamin-Kasubid pemeriksaan pajak konsultasi keberatan dan banding)

“jadi saya akan tetap kontrol terutama ke pegawai, jika ada tugas, maka harus segera dikerjakan dan kami terus menyebarkan informasi-informasi ke wajib pajak”. (Pak Hendrik-Kabid PBB dan BPHTB)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pemantauan berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses yang dijalankan dengan cara pengawasan dan juga pengarahan seperti pada gambar diatas ini yang dilakukan oleh kepala bidang baik secara langsung

terhadap bawahannya, serta kegiatan turun kelapangan yang dilakukan oleh pegawai secara berjadwalan, sehingga sehingga aktivitas pelayanan kepada wajib pajak ini tetap berjalan dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian pada BAPENDA Kab.Mimika berjalan dengan baik karena setiap pegawai mempunyai integritas dan kode etik, terutama dalam menjalankan pelayanan kepada wajib pajak. Selama pandemi Covid-19, BAPENDA Kab. Mimika melakukan pembatasan jam kerja pegawai mulai dari jam 08.00 WIT sampai jam 12.00 WIT, dan pemberlakuan *Work From Home* (WFH) atau bekerja dari rumah, sehingga mekanismenya yaitu pegawai di bagi menjadi 50 persen dan bekerja secara berjadwal.

Penilaian risiko

Selama masa pandemi Covid-19, Pegawai lebih ekstra lagi dalam bekerja karena penerapan WFH ini. Akibat pembatasan juga pemungutan pajak lebih terkendala. Selain itu juga penerapan teknologi atau seperti pelayanan *online* masih terdapat kendala yaitu banyak wajib pajak yang belum paham atau mengerti dalam pelayanan secara *online*.

Kegiatan pengendalian

Kegiatan pengendalian telah berjalan dengan baik, terlihat dari yang dilakukan selama masa pandemi Covid-19 seperti BAPENDA melakukan pelayanan dengan cara mendatangi langsung wajib pajak untuk menginformasikan terkait tagihan pajaknya, dan sekaligus mengedukasi wajib pajak, terkait pelayanan secara *online*. Secara internal, proses pengawasan dilakukan oleh kepala bidang kepada bawahannya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Informasi dan komunikasi

Informasi serta komunikasi telah berjalan dengan baik secara internal dan secara eksternal kepada wajib pajak (masyarakat). Secara internal proses komunikasi serta penyebaran informasi dilakukan melalui *WhatsAap* grup. Secara eksternal proses komunikasi serta penyampaian informasi kepada wajib pajak dilakukan melalui media seperti siaran radio, koran, mobil keliling, nomor telepon wajib pajak yang telah tersedia, reklame, dan media-media lainnya.

Pemantauan

Pemantauan telah berjalan dengan baik. Dilihat dari pengawasan berkelanjutan yang dilakukan oleh kepala bidang secara langsung terhadap bawahannya, serta kegiatan turun kelapangan yang dilakukan oleh pegawai secara berjadwalan.

Keterbatasan

Penulis menyadari jika hasil penelitian yang dilakukan masih terdapat keterbatasan di dalamnya seperti Penelitian ini yang hanya menggunakan pendapat dari para informan. Informan membuat keterbatasan dalam penelitian ini karena hanya menggunakan jumlah informan yang terbatas. Selain itu juga peneliti Untuk Penelitian selanjutnya bisa ditambahkan informan yang berasal dari wajib pajak. Selain informan waktu penelitian ini sangat terbatas.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran bagi beberapa pihak yaitu instansi terkait untuk melakukan pelatihan langsung kepada wajib pajak yang biasanya di kantor-kantor distrik atau kecamatan. Dan juga bisa memberikan kartu penilaian kepada wajib pajak yang bisa digunakan sebagai bahan evaluasi dalam pemberian pelayanan agar lebih efektif lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Halim, Abdul. 2008. *Auditing 1: Dasar-Dasar Audit Laporan Keuangan*. Edisi Revisi, Jilid 1. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Jusup, Haryono. 2001. *Auditing*. Edisi 1. Bagian Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Loina. 2001. 11 *Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli*. <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>. Diakses tanggal 1 Februari 2022.
- Meravi. 2020. *Pengertian Sistem Pengendalian Intern (SPI)*. <https://meravi.id/Pengertian-Sistem-Pengendalian-Internal-Spi>. Diakses tanggal 13 Oktober 2021.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga. Selemba Empat. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta CV. Bandung.
- Syafnidawaty. 2020. *Penelitian Kualitatif*. <https://raharja.ac.id/2020/10/29/Penelitian-kuantitatif>. Diakses tanggal 3 November 2021.