

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Indikator Kinerja Utama (IKU) Sebagai Alat Manajemen Untuk Mengukur Kinerja Unit Kerja Direktorat Jenderal Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja serta untuk mengetahui apakah Indikator Kinerja Utama yang dipakai saat ini sudah mengakomodir semua jenis pekerjaan sesuai job description unit organisasi yang ada atau belum serta untuk mengetahui Indikator Kinerja Utama yang tingkat kendali pencapaiannya atau *Degree of Controlability* ada pada unit organisasi yang dinilai atau berada pada pihak lain.

Penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dimana data yang digunakan adalah data primer dari hasil wawancara dan observasi atau pengamatan serta data sekunder dari hasil dokumentasi.

Teknik Sampel yang digunakan meliputi *Purposive sampling* dan *Snowball sampling*. dan dilakukan seiring, saling terkait dan tidak terpisahkan untuk mendapatkan sampel sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa KPP Pratama Jakarta Koja telah Penggunaan Indikator Kinerja Utama pada tahun 2013 dan sesuai laporan kinerja semester II tahun 2013 telah menghasilkan nilai kinerja sebesar 108.39 % dari target 100%.

Temuan lain bahwa pekerjaan konseling, pelayanan SPT tahunan melalui *Drob Box*, pekerjaan Pemenuhan Permohonan Wajib pajak atas SKB/SKF/Pbk, Pembetulan, Permohonan NPWP, Pengangsuran, Pengukuhan PKP, Pencabutan NPWP dan PKP, Permohonan WP Pindah serta kegiatan dalam rangka pengamanan penerimaan dan kegiatan Extra Effort Pengamanan penerimaan (untuk seksi Pemeriksaan, Penagihan dan Ekstensifikasi perpajakan ) belum ada IKU yang mengakomodirnya.

Penelitian juga menghasilkan temuan bahwa IKU dari *customer prespektif* dengan sasaran strategis pemenuhan layanan publik yaitu Persentase realisasi e-FIN dan e-filing serta IKU Persentase pengembalian SPT dari PPDDP/KPDDP dari *Internal Process Perspective* dengan sasaran strategis Meningkatkan efektivitas pengelolaan SPT termasuk dalam IKU yang tingkat kendalinya (*Degree of Controlability*) diluar kendali unit organisasi KPP Pratama Jakarta Koja

Kata Kunci : Evaluasi, Indikator Kinerja Utama, *Job description*, *degree of controllability*, Kantor Pelayanan pajak.

## ABSTRACTION

The research is purpose to evaluating Indicator the main Work (IKU) as a Management tool to measure the unit work of General Directorate of Tax on The Service Tax Pratama Office Jakarta Koja and to know if Indicator The Main Work that use from this now are already accommodate all the work things according to job description of organization unit which one already or not yet and to know Indicator The Main Work which one Degree of controllability valued on organization unit or on the other side.

This research is using qualitative methods where the data that use is primary data from interview result and observation, also secondary data from documentation result.

The using indicator the main work on KPP Pratama Jakarta Koja done well according to work report on II semester at 2013 are resulting work value 108.39% from the 100 % target although in the doing there are some most important obstacle to suspect unite data that because of some IKU not dicassading until exsecutor degree.

The other problem is there still many job as job description are not valued yet because there is no Indicator The main work that measure the work.

Indicator The main Work that ready and use by KPP Pratama Jakarta Koja still Degree of Controllability not on the right side but on the control other side.

This research is estuary by giving input to organization to do some change or to porpose the change of some Indicator The main work that are still appearance some trouble.

Key words : Evaluation, Indicator The Main Work, Job Description, Degree of Controllability, The Service Tax Office.