

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN DI KECAMATAN RANTAU SELAMAT  
KABUPATEN ACEH TIMUR**

**TESIS**

Oleh

**MUHAMMAD  
NPM. 161801091**



**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)15/1/20

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN DI KECAMATAN RANTAU SELAMAT  
KABUPATEN ACEH TIMUR**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



**OLEH**

**MUHAMMAD  
NPM. 161801091**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)15/1/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur**

**N a m a : Muhammad**

**N P M : 161801091**

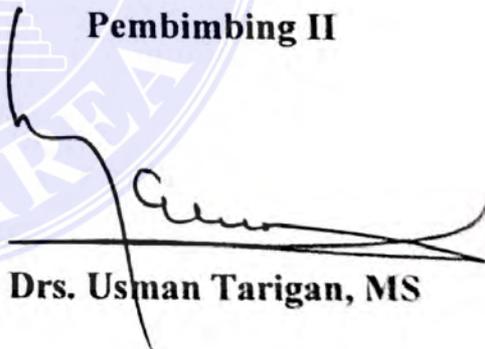
**Menyetujui**

**Pembimbing I**



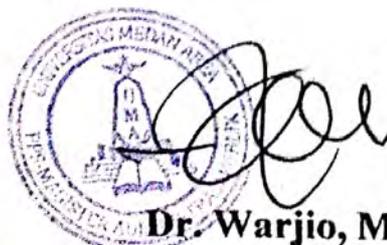
**Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II**



**Drs. Usman Tarigan, MS**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Retna Astuti Kuswardani, MS**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/1/20

**Telah diuji pada tanggal 25 Mei 2018**

**Nama : Muhammad**

**NPM : 161801091**



### **Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**  
**Sekretaris : Ir. E. Harso Kardhinata, M.Sc**  
**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**  
**Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS**  
**Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
Penguji Tamu  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/1/20

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2018

Yang menyatakan,



**Muhammad**

## KATA PENGANTAR

Sebagai Pemerintah Daerah, Kantor Camat Rantau Selatan bertugas memberikan pelayanan kepada publik dengan melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah dari Kepala Daerah di bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan serta kesejahteraan sosial dan pelayanan umum. Pelayanan sebagai parameter, eksistensi dari prospektus organisasi kecamatan kedepan, Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Aceh Timur memiliki persoalan dimana sistem pelayanan berlaku secara baku, padahal banyak faktor yang mempengaruhi baik itu internal maupun eksternal organisasi yang turut mempengaruhi pelayanan kecamatan kepada masyarakatnya.

Judul yang penulis angkat pada Tesis ini adalah "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur". Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

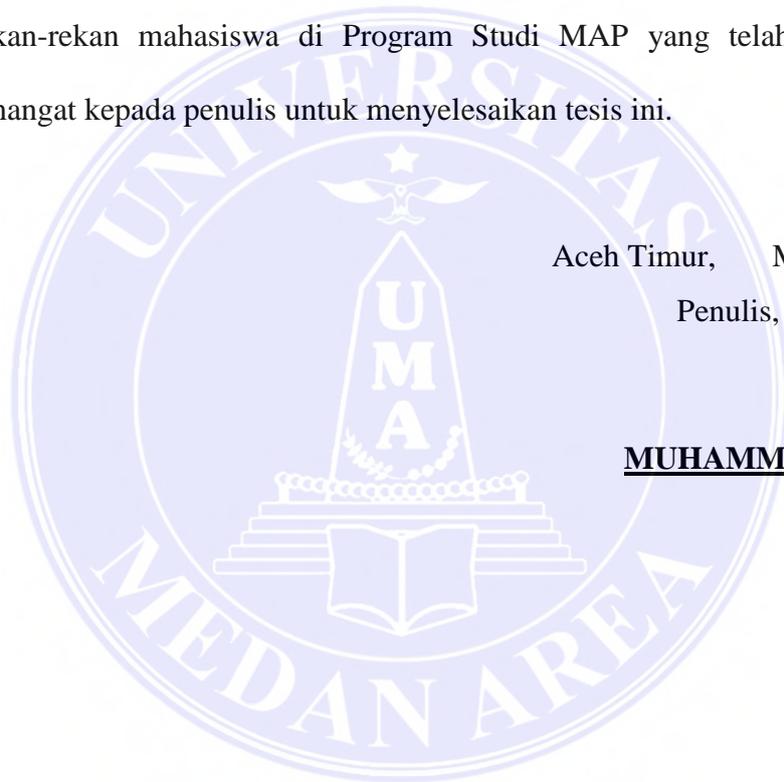
1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, MSc, M.Eng selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik dan Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

4. Drs. Usman Tarigan, MS selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Drs. Faisal, M.AP selaku Camat Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur yang telah memberikan dukungan moril.
6. Keluarga ku tercinta Istri Fitri, A.md, AK, anakku Nayla Zahira, Alm Ayah Tgk. Mahmud dan Ibunda Asiah
7. Rekan-rekan mahasiswa di Program Studi MAP yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Aceh Timur, Mei 2018

Penulis,

**MUHAMMAD**



## **A B S T R A K**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN RANTAU SELAMAT KABUPATEN ACEH TIMUR**

**N a m a** : **Muhammad**  
**N P M** : **161801091**  
**Program Studi** : **Magister Ilmu Administrasi Publik**  
**Pembimbing I** : **Dr. Warjio, MA**  
**Pembimbing II** : **Drs. Usman Tarigan, MS**

Kesenjangan terjadi dari segi waktu maupun tuntutan-tuntutan lainnya yang diajukan oleh pemohon kepada UPT Pajak di Kecamatan Rantau Selamat. Antara lain Pelayanan balik nama Wajib Pajak yang dirasakan sangat memakan waktu yang lama dan banyaknya tumpang tindih nama Wajib Pajak terhadap Objek Pajak yang sama. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Rantau Selamat dalam rangka meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan latar belakang masalah, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur dalam rangka meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulannya adalah kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur yang diukur dari lima aspek, yaitu reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles secara umum masih tergolong dalam kategori sedang atau baik.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, penerimaan pajak, rantau selamat, aceh timur

## ABSTRACT

### **QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE IN ORDER TO INCREASE TAX ACCEPTANCE AND BUILDING IN SUBDISTRICT RANTAU SELAMAT DISTRICT ACEH TIMUR**

**N a m e** : *Muhammad*  
**N P M** : *161801091*  
**Study Program** : *Magister Ilmu Administrasi Publik*  
**Supervisor I** : *Dr. Warjio, MA*  
**Supervisor II** : *Drs. Usman Tarigan, MS*

*Gaps occur in terms of time and other demands filed by the applicant to the Tax Unit in the District Rantau Selamat. Among other Services Taxpayer reverse which is felt very long time and the number of overlapping Taxpayer's name against the same Tax Object. The formulation of the problem in this study is how the Quality of Public Service Rantau District Government Congratulations in order to increase the Acceptance of Land and Building Tax and the factors that influence it. Based on the background of the problem, the goal to be achieved through this research is to analyze the quality of public service Rantau Selamat District of East Aceh District in order to increase the Land and Building Tax Revenue (PBB) and analyze the factors that influence it. This research uses quantitative descriptive method. Based on the results of research and discussion, the conclusion is the quality of public service at the Rantau Selamat District Office of East Aceh Regency, which is measured from five aspects, namely reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles in general still belong to medium or good category.*

*Keywords: service, quality, tax revenue, rantau selamat, aceh timur*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Teori Pelayanan Publik	
2.1.1. Manajemen Pelayanan Publik .....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	17
2.2. Pendapatan Asli Daerah (PAD) .....	28
2.3. Pajak sebagai Salah Satu Sumber Pendapatan Asli Daerah .....	35
2.4. Pajak Bumi dan Bangunan.....	38
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Bentuk Penelitian .....	46
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	47
3.3. Populasi dan Sampel.....	47
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.5. Variabel Penelitian .....	49
3.6. Teknik Analisis Data .....	50

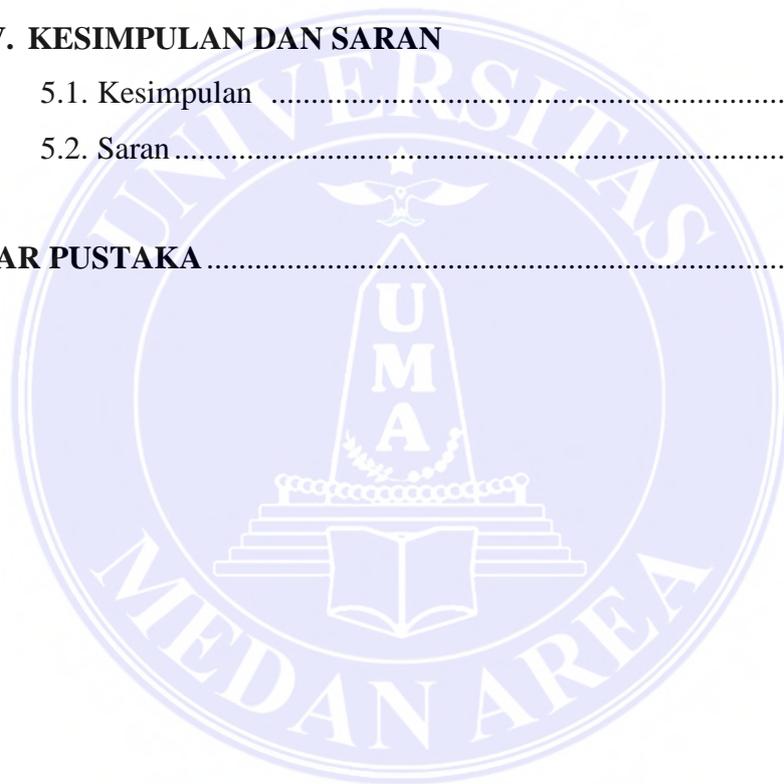
**BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL  
PENELITIAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Timur .....	51
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Rantau Selamat .....	75
4.3. Gambaran Umum UPT Pajak Kecamatan Rantau Selatan.....	86
4.4. Hasil Penelitian.....	86
4.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .	101

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	104
5.2. Saran .....	105

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	106
-----------------------------	-----



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus penanggungjawab fungsi pelayanan umum di Negara Republik Indonesia perlu selalu mengadakan pembenahan. Pembenahan yang dilakukan khususnya pada sektor-sektor publik sangat dibutuhkan sejalan dengan upaya memajukan kesejahteraan umum (publik) sebagai salah satu tujuan penyelenggaraan Pembangunan Nasional.

Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah seperti diatur dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang luas nyata dan bertanggung jawab kepada Daerah secara proporsional, yang diwujudkan dengan peraturan pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, yaitu dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumberdaya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pusat dan Daerah, maka kewenangan kebijakan pelayanan juga diserahkan kepada daerah dimana unit-unit birokrasi seperti kecamatan memegang peranan penting karena

sangat dekat dengan keberadaan masyarakat yang dilayani. Birokrasi pelayanan di kecamatan kemudian menjadi kekuatan yang penting dan sangat menentukan, karena menjadi kekuatan yang tersendiri. Sebagai konsekuensi dari luasnya kewenangan yang diberikan kepada Daerah, sudah barang tentu tuntutan kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar pula.

Harus disadari bahwa tugas yang diemban pemerintah itu cukup berat, sehingga untuk mencapai tingkat kehidupan yang lebih baik, pemerintah membutuhkan dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan. Untuk menciptakan kelancaran dalam memberikan pelayanan, pemerintah menyusun perangkat daerah untuk melaksanakan tugas-tugas birokrasi dan pelayanan seperti Kantor, Badan dan Dinas-dinas.

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara. Albrow (1989:23) menyatakan bahwa, “kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya”. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi Negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur Negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi (moral and ethical of bureaucracy). Kumorotomo (1947 : 24) menyebutkan bahwa, “Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah, bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik, hanya akan berjalan dengan baik, apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang professional, dalam pelaksanaan tugas”. Hal ini, pada gilirannya, akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik, perlu menjadi pedoman. Untuk menciptakan kondisi demikian, diperlukan upaya pemerintah. Bahkan semenjak pemerintah orde baru, upaya perbaikan birokrasi itu, telah banyak dilakukan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peran, fungsi dan tanggung jawab pemerintah kabupaten / kota perlu diperkuat, karena masyarakat yang akan dilayani berada di kabupaten / kota. Dengan demikian, dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran pemerintah daerah kabupaten / kota sangat menonjol. Terhadap beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan yaitu :

1. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa retribusi.

2. Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.

Sesuai landasan normatif, baik berupa Undang-Undang Pokok Kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur Negara adalah abdi masyarakat. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan prosedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan Negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas Negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada Negara/Pemerintah.

Pada negara-negara yang sudah maju pada umumnya pembangunan dikelola oleh swasta karena mereka mempunyai fasilitas, keahlian dan dana untuk pembangunan. Pemerintah lebih banyak bergerak dibidang peraturan dan undang-undang serta bidang pengawasan pembangunan. Namun di Negara berkembang termasuk Indonesia masih kekurangan dalam hal dana, fasilitas dan keahlian. Kelangkaan ini sering menjadi hambatan pada penyelenggaraan pembangunan yang berkisinambungan. Pemerintah dapat mengusahakan dana dari dalam dan luar negeri, oleh sebab itu peranan aktif dari birokrasi diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian peranan birokrasi begitu menentukan dalam menggerakkan dan mengendalikan pembangunan, disamping tugas rutin menerapkan peraturan undang-undang pada warganya.

Jika dalam suatu organisasi birokrasinya baik maka akan memegang peranan yang penting dalam melayani masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu pembinaan dan penataan serta pendayagunaan aparatur yang bersih dan berwibawa, baik di tingkat pusat maupun di daerah juga termasuk perusahaan-perusahaan milik Negara dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aparatur yang bersih dan berwibawa sebagai pengendali birokrasi maka pemerintah akan lebih cepat menanggapi pandangan-pandangan dan dapat menampung aspirasi dari seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat sebagai sasaran yang dilayani haruslah diperlakukan dengan sewajarnya, tanpa membedakan antara yang satu dengan yang lainnya.

Sebagai Pemerintah Daerah, Kantor Camat Rantau Selamat bertugas memberikan pelayanan kepada publik dengan melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah dari Kepala Daerah di bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan serta kesejahteraan sosial dan pelayanan umum. Pelayanan sebagai parameter, eksistensi dari prospektus organisasi kecamatan kedepan, Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur memiliki persoalan dimana sistem pelayanan berlaku secara baku, padahal banyak faktor yang mempengaruhi baik itu internal maupun eksternal organisasi yang turut mempengaruhi pelayanan kecamatan kepada masyarakatnya.

Padahal pada kenyataannya masyarakat menuntut akan kualitas pelayanan publik yang terus meningkat sejalan dengan meningkatnya dinamika masyarakat itu sendiri. Masyarakat mendambakan pelayanan yang berkualitas, karena masyarakat menganggap pelayanan yang berkualitas merupakan hak yang

sudah sepantasnya diperoleh sebagai imbalan yang telah diperoleh setelah menjalankan kewajibannya.

Bila dikaitkan dengan masalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik, maka penulis dalam penelitian ini mencoba melihat lebih dalam bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan dan mengukur kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah tersebut.

Namun dalam kenyataan dilapangan menunjukkan masih banyak kecamatan yang belum melaksanakannya secara konsekwen. Hal ini terbukti dengan banyaknya kasus serta keluhan-keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan dari Aparat Pemerintah. Sesuai dengan maksud Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Peningkatan Mutu Pelayanan Aparat Pemerintah Kepada Masyarakat dan Instruksi Presiden nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.

Jika dilihat dari dinamika yang timbul dalam masyarakat maka Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur berorientasi terhadap kepuasan publik, yang mengedepankan fungsi pelayanan. Konsep pelayanan terhadap publik merupakan satu konsep dinamis yang sudah seharusnya mendapat perhatian dan kajian tersendiri sebagai satu proses untuk melakukan langkah perbaikan kualitas pelayanan terus-menerus.

Aspek pelayanan merupakan bagian integral dalam strategi pengembangan organisasi birokrasi, untuk itu keberhasilan pelayanan merupakan parameter dalam pemuasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan

Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur kepada masyarakatnya, berkenaan dengan gejala tersebut diatas kiranya sudah sewajarnya penulis memfokuskan tulisan ini pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik sebagai keunggulan komparatif dan sekaligus sebagai parameter dalam eksistensi birokrasi kedepan.

Implementasi kebijakan otonomi daerah yang baru (UU Nomor 32 Tahun 2004, diperbaharui dengan UU Nomor 23 Tahun 2014), telah mendorong terjadinya berbagai perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi pemerintahan Kecamatan.

Pada satu sisi, Pemerintah Kecamatan yang sebelumnya merupakan “Perangkat Wilayah” dalam rangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi “Perangkat Daerah” Dalam Rangka asas desentralisasi. Pada sisi lain, Pemerintah Desa yang sebelumnya merupakan unit pemerintahan terendah dan berada di bawah Pemerintah Kecamatan (sub ordinasi), pada saat sekarang kedudukannya otonom dan tidak bersifat sub ordinasi dengan pemerintahan kecamatan. Perubahan tersebut telah menggeser posisi kecamatan dari “wilayah jabatan” menjadi “lingkungan kerja”. Konsekuensi logis dari perubahan tersebut diperlukan berbagai peraturan, terutama menyangkut : Kewenangan, pengorganisasian, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, kepegawaian, anggaran dan logistic, serta pengukuran kinerja organisasi kecamatan.

Kewenangan yang didelegasikan kepada Camat meliputi kewenangan Umum, kewenangan khusus sesuai dengan karakteristik masyarakat, dan kewenangan lain yang dianggap perlu oleh Bupati. Kewenangan Umum mencakup pada bidang Pemerintahan, kependudukan, Ketentraman dan Ketertiban, Penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan kemasyarakatan pemungutan pajak dan retribusi dan masalah perizinan. Sementara kewenangan khusus mencakup kewenangan untuk menangani daerah perkotaan atau pedesaan, tergantung bentuk pemerintahan ditingkat bawahannya.

Diantara kewenangan kecamatan yang telah diuraikan diatas, maka ada kewenangan yang selama ini menjadi perhatian penulis dan hendak diteliti keberadaannya yaitu kewenangan Pemungutan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pemungutan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menunjuk kepada camat untuk membantu mengkoordinasikan pungutan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dipungut di wilayah Kecamatan. Untuk memaksimalkan kewenangan tersebut maka fungsi pelayanan menjadi sangat penting.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan persedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada negara/pemerintah.

Berkenaan dengan kondisi tersebut diatas, dimana aspek pelayanan merupakan bagian integral dalam strategi pengembangan kecamatan, untuk itu aspek perhatian terhadap kualitas pelayanan merupakan parameter dari keberhasilan birokrasi dalam pemuasan publik. Dengan peningkatan kualitas pelayanan maka pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) akan semakin efektif sehingga keuangan daerah akan mengalami perkembangan yang signifikan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Pemerintah telah mengantisipasi peningkatan permintaan akan pelayanan publik yang berkualitas melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Hal ini diharapkan dapat membawa implikasi kepada sektor publik termasuk pemerintah kecamatan, untuk segera melakukan reformasi dan perbaikan-perbaikan dalam hal tugas dan fungsi administrasi pemerintah kecamatan, terutama dalam pelaksanaan pelayanan publik, sehingga pada gilirannya dapat menciptakan organisasi birokrasi pemerintah kecamatan yang semakin efektif. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Rantau Selamat dalam rangka meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan ?.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur dalam rangka meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- b. Untuk menentukan dan mengenali faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur dalam rangka meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- c. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Kegunaan akademis : yaitu dapat dijadikan acuan dalam melakukan upaya-upaya reformasi birokrasi dan perbaikan-perbaikan dalam hal tujuan dan fungsi dari suatu system administrative pemerintah, terutama perbaikan mengenai kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia.
- b. Kegunaan praktis : yaitu sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan bisa menjadi umpan balik yang bermanfaat bagi perumusan dan implementasi kebijakan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Manajemen Pelayanan Publik**

Pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawalnya (Castle, 1986:86)). Negara dan system pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas akan semakin penting, sebab manajemen publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global dalam sector pelayanan Silalahi 1989:5).

Davidow (dalam Armida, 1998:18) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih lanjut Armida (1988:19) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Gasparez (1999:26) menyebutkan bahwa, pelayanan adalah proses social, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses social. Sedangkan Zeithmal (1996:10) melihat manajemen pelayanan dari aspek hubungan dengan pengguna jasa, dengan tujuan untuk :

- a) memahami nilai daya manfaat pelayanan yang diterima pengguna jasa yang memanfaatkan atau menggunakan pelayanan yang ditawarkan organisasi serta

bagaimana pelayanan itu sendiri atau hak lain yang bersifat fisik mempengaruhi pelayanan tersebut. Dengan kata lain manajemen pelayanan adalah memahami bagaimana kualitas keseluruhan dipahami dalam hubungannya dengan pengguna jasa dan bagaimana pelayanan itu berubah sesuai waktu.

- b) Memahami bagaimana suatu organisasi (operasional, teknologi, sarana fisik, sistema dan pengguna jasanya) mampu menghasilkan atau memberikan daya manfaat atau kualitas
- c) Memahami bagaimana suatu organisasi sebaiknya dikembangkan dan dimanage sehingga tujuan dan kualitas yang dimaksud tercapai
- d) Membuat fungsi organisasi untuk mencapai daya manfaat atau kualitas tersebut, serta tujuan organisasi dan orang-orangnya dapat dilibatkan (organisasi, pengguna jasa dan masyarakat)

Yang menjadi pertanyaan sekarang adalah, bagaimana manajemen menciptakan suatu system nilai atau moral untuk melayani, bukan untuk dilayani. Dalam hal ini, kekuatan dalam process public policy maing merupakan salah satu jalan guna menciptakan manajemen pelayanan yang prima. Peningkatan kemampuan manajemen sektor publik dalam pencapaian tujuan tingkat pekerjaan yang tinggi, seperti kegaitan waktu, keunggulan mutu produk. Pengurangan biaya untuk memperoleh pelayanan serta perlakuan yang semakin menempatkan masyarakat atau rakyat sebagai pihak yang memiliki martabat, adalah penting dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan. Jika demikian halnya, maka menempatkan masyarakat pada tingkat yang terhormat akan menjadi kekuatan

penting dalam memenangkan kompetisi di tingkat global. Dalam mengembangkan organisasi yang berorientasi masyarakat, maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pelanggan dan persepsi masyarakat terhadap nilai dan mutu suatu produk (barang dan jasa) banyak dipengaruhi oleh prima sebagai atribut yang melekat pada produk inti itu sendiri (Silalahi 1989:21).

Kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara client atau customer dan yang memberi pekerjaan (Silalahi, 1989:13). Jika hal ini terjadi maka akan memunculkan adanya suap, sebab bagi orang-orang yang membayar uang suap, kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Kecepatan pekerjaan yang didasarkan atas suatu bekal kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka, hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa hormat pengguna jasa terhadap organisasi.

Agar aktivitas dan pengambilan keputusan lebih dekat dan mengutamakan pelayanan pelanggan, maka struktur organisasi yang apresiasi dan adaptif perlu dilakukan dengan cara mengubah struktur kearah yang lebih desentralisasi. Dengan demikian maka kepemimpinan yang berjiwa wirausaha secara naluriah mampu menjangkau pelanggan dan mengarahkan banyak keputusan ke “pinggiran” atau menekan otoritas kepuasan yang lain ke “bawah” dengan membuat hirarki menjadi datar dan memberi otoritas kepada pegawainya (Osborne dan Gaebler, 1996:183).

Dalam konsep manajemen pelayanan, “memudahkan” wewenang dengan tidak hanya sekedar mendelegasikan kepada bawahan hal mana dapat meningkatkan customer service (Steers, 1994:12). Secara kelembagaan, upaya

untuk mendekatkan pengambil keputusan dengan pengguna jasa memang diperlukan perubahan kelembagaan dan pembangunan kelembagaan. Oleh sebab itulah maka perubahan struktur dari vertical ke horizontal atau mengubah struktur “tall” menjadi struktur “flat”, yang oleh Osborne dan Gaebler (1992:281) dikatakan sebagai “pemerintahan desentralisasi dari hirarki maupun partisipasi dan tim kerja”. Hal ini dimaksudkan untuk mendekatkan jarak antara pengambil keputusan dengan pelanggan yang oleh Stewart disebutkan sebagai “close to the customer” (Stewart, 1994:7).

Dalam dunia sekarang, dimana informasi sebenarnya tidak terbatas, komunikasi antar daerah terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri yang sudah terdidik, dan kondisi telah berubah dengan kecepatan yang luar biasa, sehingga tidak ada waktu lagi untuk menunggu informasi naik ke rantai komando dan keputusan untuk turun. Sebab itu dalam dunia sekarang ini sesuatu hanya akan berjalan lebih baik jika mereka yang bekerja di organisasi publik memiliki otoritas untuk mengambil keputusan sendiri (Osborne dan Gaebler, 1992:283). Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan ialah pembagian kerja atau deferensiasi, Islamy, 1994:35) menyebutkan bahwa:

- a) Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horizontal yang menekankan diferensiasi personal.
- b) Dalam hal option far coordination agar dikembangkan central adjustment dengan standardization of work process, standardization of output dan standardization of skill.

- c) Dalam hal information processing, agar didasarkan pada organic structure yang memiliki a high information prcessing yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.

Dalam mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat, maka semua kegiatan harus berbasis pada konsiderasi tentang kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab dalam kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia.

Hal-hal yang dapat dipergunakan untuk semakin memahami keinginan pengguna jasa adalah perlunya melakukan identifikasi terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi pengguna jasa dalam suatu organisasi. Gasperzs, 1999: 89)) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa (customer) itu dalam sebagai berikut :

- a. Sarana dan fasilitas yang mendukung efesiensi dalam kontak dengan masyarakat
- b. Kualitas dan kuantitas kontak dengan masyarakat
- c. Masyarakat yang dapat berupa individu buyers organisasi
- d. Lamanya proses layanan berikut karakteristik yang menyertai layanan tersebut
- e. Keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelayanan
- f. Frekuensi dari pengguna dan pembelian ulang
- g. Menyangkut sulit atau mudahnya pemberian dan pengguna oleh masyarakat
- h. Menyangkut sulit atau mudahnya pemberian dan penggunaan oleh masyarakat

- i. Menyangkut tingkat resiko kegagalan yang mungkin terjadi dalam pelayanan yang diberikan.

Datangnya era pelayanan terbaik kepada pelanggan, sangatlah relevan dengan prinsip pengembangan organisasi yakni terwujudnya a smaller, better, faster and cheaper government, yang menurut bahasa Osborne dan Gaebler (1992,25) agenda ini bertumpu pada prinsip customer driven government. Instrumennya adalah pembuktian model mental para birokrat untuk lebih suku melayani. Model yang pertama, menempatkan pemimpin puncak birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga Negara berada pada posisi bawah. Sebaliknya, model yang kedua menempatkan warga Negara berada pada puncak piramida dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah, dimana sasaran akhir dari pengembangan model ini, tidak lain adalah dicapainya pelayanan terbaik kepada masyarakat (Sudarsono, 1998:42).

## **2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

Surarsono, 1998:86 (menyatakan pelayanan adalah urusan memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri. Gasperzs, 1999: 217) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

Penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang seabgai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Jika demikian halnya maka apa yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli adalah raja menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

Pada tingkat kompetisi yang akan semakin terbuka di era globalisasi nanti nanti, maka dorongan untuk membangun pemerintahan yang digerakkan oleh pelanggan dengan semakin memperbaiki manajemen pelayanan, semakin strategis dan menjadi variable penentu dalam memenangkan kompetisi ini. Oleh karena itu, perlu adanya perubahan perspektif manajemen pelayanan yang mengubah focus manajemen baik dalam perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur. Perubahan perspektif yang dimaksud, menurut Zeithmal, (1996:127) adalah sebagai berikut:

- a. Dari berdasarkan daya manfaat produk menjadi daya manfaat total dalam hubungan dengan pengguna jasa.
- b. Dari transaksi jangka pendek menjadi hubungan jangka panjang.
- c. Dari kualitas inti (baik barang maupun jasa) kualitas teknis dari suatu produk pada kualitas yang diharapkan dan dipersepsikan para pengguna jasa dalam mempertahankan hubungan dengan pengguna jasa.
- d. Dari menghasilkan solusi teknis sebagai proses kunci dalam organisasi menjadi pengembangan daya manfaat dan kualitas keseluruhan sebagai proses kuncinya.

Kualitas pelayanan telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik.

Pada saat lingkungan bisnis bergerak ke suatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, dimana titik tolak strategi bersaing selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar sudah bergeser dari “sellers market” ke “buyer market”, maka sebagai kata kuncinya menurut Husaini (1994:3) adalah memenangkan persaingan pasar melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan prima.

Berkaitan dengan hal ini, telah muncul konsep “reinventing government”. Konsep reinventing government yang diprakarsai oleh David Osborne dan Ted Gaebler pada intinya diorientasikan pada penciptaan suatu nilai sehingga para pengguna jasa publik, dapat terpusatkan misalnya dari segi kualitas, harga yang kompetitif maupun penyediaannya yang cepat.

Untuk mewujudkan kondisi sebagaimana disebutkan di atas, diperlukan pemahaman terhadap faktor kunci eksternal dengan cara :

- a) memulai mengenali dinamika customers need and wants
  - b) mengembangkan suatu kerangka pendekatan ke arah pencapaian kepuasan pelanggan
  - c) pertemuan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan
- (Husaini, 1994:3).

Faktor - Faktor eksternal tersebut, perlu direspons setiap puncak pimpinan baik dalam pimpinan dalam organisasi birokrasi maupun perusahaan, dengan mengintegrasikan berbagai unsure atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pengguna jasa. Substansinya adalah perlunya perbaikan kinerja organisasi yang diorientasikan pada keseluruhan proses untuk menciptakan yang terkait dengan aspek mutu produk jasa, waktu pembuatan dan penyerahan, biaya yang rendah serta produktivitas yang sangat. Jika demikian halnya, maka pucuk pimpinan itu, memiliki peranan sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, oleh karena itu pucuk pimpinan dituntut memiliki visi kebijakan dan strategi yang jelas.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Syarat-syarat pelayanan umum menurut keputusan tersebut adalah :

1. Kesederhanaan yaitu tata cara/prosedur pelayanan diterapkan secara lacer, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan.
2. Kejelasan dan kepastian yaitu tertera dengan jelas waktu pelayanan, beberapa dan bagaimana syarat pelayanan, tercantumnya jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan masyarakat,

pengaturan tarif dan penerapannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, pengaturan tugas dan penunjukkan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai negeri sipil.

3. Keamanan yaitu mulai dari proses sampai dengan hasil pelayanan masyarakat mengandung unsur keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum, hasil produk pelayanan memenuhi kualitas aman dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administrative. Penataan ruang kantor dan lingkungan kantor yang rapi, bersih dan memberikan rasa aman.
4. Keterbukaan yaitu segala informasi yang berkaitan dengan pemberian pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka. Baik secara langsung maupun melalui media masa.
5. Ekonomis yaitu kewajaran pelayanan dituju langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan
6. Ekonomis yaitu kewajaran dalam penetapan biaya, disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan dan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata yaitu pelayanan diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, tidak membedakan masyarakat yang kaya atau yang miskin, laki-laki atau perempuan, tidak distriminatif.
8. Ketetapan waktu yaitu pelayanan harus diberikan dengan tepat dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas pelayanan.

Selanjutnya Nurmandi (2000 : 123) menyatakan ciri-ciri pelayanan publik adalah sbb:

1. Tidak dapat memilih masyarakat
2. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
3. Politik menginstitutionalkan konflik
4. Pertanggungjawaban yang kompleks
5. Sangat seinring diteliti
6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
7. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

Moenir (1998:26) menyatakan tidak adanya layanan kepada masyarakat yang memadai adalah disebabkan antara lain :

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini adalah tidak adanya disiplin kinerja
2. system, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpangan tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang bekerja, berusaha

mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standard yang ditetapkan.

Dengan demikian tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Kumorotomo (1994:34) menyatakan bahwa kelambatan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan pada tingkat bawah, akan tetapi juga disebabkan buruknya tata kerja dalam organisasi. Sikap pandang organisasi birokrasi pemerintah kita, misalnya terlalu berorientasi kepada kegaitan dan pertanggung jawaban yang sifatnya formal. Penekanan kepada hasil produksi atau kualitas pelayanan sangatlah kurang, sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan yang organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan. Dengan ditambah oleh semangat kerja yang buruk, maka terjadilah suasana rutinitas yang semakin mengemula dan akhirnya aktivitas-aktivitas yang dijalankan. Lebih lanjut ditambah oleh Kumorotomo menyatakan bahwa penyebab hambatan-hambatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari system dan mekanisme kerja yang diterapkan dalam birokrasi pemerintah kita. Formalitas dalam rincian tugas-tugas organisasi menuntut uni-informalitas dan keseragaman yang tinggi. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat salah dan cenderung menyesuaikan pekerjaannya menurut petunjuk

pelaksanaan meskipun juklak tersebut tidak sesuai dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapi dilapangan, yang pada akhirnya mematikan daya inovasi dan kreativitas para pegawai.

Dalam perspektif “TQM” kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek input saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Goetsh dan Davis (dalam sudarsono, 1998:86) memberikan batasan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Terry pelayanan yang memuaskan mengandung 5 unsur yaitu :

1. Pelayanan yang merata dan sama
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang atau jasa
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan pelayanan

Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Moenir, 1998:94), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan dalam industri jasa, yaitu :

1. Realibility

Artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat.

Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan masyarakat yang

berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.

## 2. Responsiveness

Adalah kebijakan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara profesional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.

## 3. Assurance

Adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para masyarakat.

## 4. Empathy (empati)

Empati berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada masyarakat. Empati meliputi : pendekatan kepada masyarakat, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan masyarakat.

## 5. Tangibles

Adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan cara memuaskan. Sedangkan menurut

Zeithmal (1996: 124), menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh 10 dimensi yaitu :

1. Tangibles, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi
2. Realiability, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat.
3. Responsiveness, kemampuan untuk membantu masyarakat bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Competence, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. Courtesy, sikap dan perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat
6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya
8. Acces, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. Communications, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru.
10. Understanding the Customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Jika kualitas pelayanan tetap diperhatikan oleh aparaturn pemerintah, maka akan terlihat perasaan puas dari masyarakat layanan yang diterima dan masyarakat akan menunjukkan sikap :

1. Menghargai korps pegawai
2. Patuh terhadap aturan-aturan layanan pemerintah
3. Bangga terhadap korps pegawai
4. Ada kegairahan dalam berusaha
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju terdapatnya masyarakat yang adil dan makmur.

Moenir (1998: 142) menyatakan kualitas pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Kemudahan dalam pelayanan kepentingan
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang

Kualitas pelayanan masyarakat adalah mutu bantuan atau pertolongan yang diberikan pegawai negeri sipil kepada masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat yang berkepentingan.

Dengan demikian, dalam pelaksanaan otonomi daerah perilaku aparaturn Negara dari mulai pimpinan sampai kepada bawahan harus menunjukkan sikap yang jujur, bersih, berkarakter, professional, tidak mudah marah mempunyai rasa malu serta selalu mendahulukan pelayanan publik dengan sikap yang ramah.

Pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 diharapkan berkolerasi positif dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu otonomi daerah harus berdasarkan demokrasi, keadilan, pemerataan, dan memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah; Otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab; diletakan pada daerah kabupaten dan kota sedangkan pada daerah propinsi dilaksanakan otonomi yang terbatas, berdasarkan konsitusi, kemandirian daerah, lebih meningkatkan peran badan legislative daeah.

Pada era Otonomi daerah ini, peran dan fungsi pelayanan masyarakat, Negara dan bangsa aparatur pemerintah harus lebih professional, jujur, bersih dan berwibawa, kolaboratif, fleksibel, aligment dan dialogis. Selain itu, dalam praktek Administrasi Negara perlu diterapkan Manajemen mutu terpadu yang berorientasi pada :

1. Masyarakat diangap sebagai pelayanan yang perlu dihargai dan dijadikan mitra dan kebutuhan masyarakat
2. Respek terhadap masyarakat, setiap masyarakat diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembangunan
3. Manajemen berdasarkan fakta, segala keputusan harus berdasarkan data
4. Perbaikan yang berkesinambungan dengan melakukan konsep PDCA yang terdiri dari langkah perencanaan, implementasi, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

### 2.3. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Untuk dapat melaksanakan tugas otonomi dengan sebaik-baiknya, ada beberapa faktor yang perlu mendapat perhatian. Menurut Kaho, (1998 : 60), setidaknya ada empat faktor yang mempengaruhi pelaksanaan otonomi daerah, yaitu :

- 1) Keuangan harus cukup dan baik.
- 2) Manusia pelaksanaannya harus baik.
- 3) Peralatannya harus cukup dan baik.
- 4) Organisasi dan manajemennya harus baik.

Sejalan dengan pendapat tersebut di atas Redjo (1998 : 122) mengatakan, ada empat hal yang penting untuk menilai suatu daerah dapat mengurus dan mengatur rumah tanga sendiri, yaitu :

*Pertama,* adanya urusan-urusan yang diserahkan oleh Pemerintah atasnya (Pusat dan Daerah Tingkat I).

*Kedua,* pengaturan dan penyusunan urusan tersebut dilakukan atas inisiatif dan kebijaksanaan sendiri.

*Ketiga,* untuk mengatur urusan tersebut diperlukan perlengkapan atau aparatur sendiri.

*Keempat,* untuk membiayai urusan tersebut diperlukan sumber keuangan sendiri.

Dipahami bahwa kemampuan daerah untuk melaksanakan urusan yang akan diserahkan merupakan pertimbangan pokok, agar pemberian otonomi dalam arti penyerahan urusan pemerintah yang lebih atas kepada daerah untuk menjadi

urusan rumah tangga daerah tidak malahan menjadi beban atau melemahkan suatu daerah.

Dari uraian tersebut di atas, faktor keuangan merupakan salah satu hal yang penting dalam setiap kegiatan pemerintahan, karena hampir tidak ada kegiatan pemerintahan yang tidak membutuhkan biaya. Makin besar jumlah uang yang tersedia, makin banyak pula kemungkinan kegiatan atau pekerjaan yang dapat dilaksanakan. Demikian juga semakin baik pengelolaannya semakin berdayaguna pemakaian uang tersebut, sesuai seperti apa yang dikatakan oleh Manullang (1983 : 67), sebagai berikut :

“Bagi kehidupan suatu negara, masalah keuangan negara sangat penting. Makin baik keuangan suatu negara, maka semakin stabil pula kedudukan pemerintah dalam negara itu. Sebaliknya, kalau keuangan negara itu kacau maka Pemerintah akan menghadapi berbagai kesulitan dan rintangan dalam menyelenggarakan segala kewajiban yang diberikan kepadanya. Demikian juga bagi suatu Pemerintah Daerah, keuangan merupakan masalah penting baginya dalam mengatur dan mengurus rumah tangga Daerah”.

Keuangan daerah merupakan salah satu kriteria penting untuk mengetahui secara nyata kemampuan. Keuangan daerah merupakan esensial untuk mengukur tingkat kemampuan daerah dalam melaksanakan otonominya. Dalam penyelenggaraan urusan rumah tangganya, daerah membutuhkan dana atau uang. Keadaan keuangan daerah-lah yang sangat menentukan corak, bentuk, serta kemungkinan-kemungkinan kegiatan yang akan dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Tanpa keuangan yang memadai, maka daerah tergantung pada subsidi.

Ketergantungan pada subsidi akan menyebabkan daerah menjadi tidak otonom dalam arti yang sesungguhnya. Berkaitan dengan itu, The Liang Gie (1986 : 3) mengatakan, bahwa :

“Pada prinsipnya daerah otonom harus dapat membiayai sendiri semua kebutuhan sehari-hari yang rutin. Apabila untuk kebutuhan itu daerah masih mengandalkan bantuan keuangan dari pusat, maka sesungguhnya daerah itu tidak otonom lagi”.

Sehubungan dengan pentingnya posisi keuangan ini, Pamudji (1980 : 61 – 62) menegaskan :

“Pemerintah Daerah tidak akan dapat melaksanakan fungsi dengan efektif dan efisien tanpa biaya yang cukup untuk memberikan pelayanan dan pembangunan. Dan keuangan inilah merupakan salah satu dasar kriteria untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri”.

Untuk itu, maka pencarian sumber keuangan daerah, melalui pendapatan asli daerah merupakan upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh Kabupaten dan Kota. Besarnya ketergantungan daerah pada bantuan pusat akan menunjukkan bahwa daerah tersebut belumlah otonomi dalam arti sesungguhnya. Hal ini dijelaskan oleh Redjo (1998 : 77) sebagai berikut :

“Pernyataan berotonomi juga *beroto-money*, berarti menunjukkan ketidaktergantungan (dalam hal keuangan) daerah kepada pusat dalam pembangunan daerahnya. Idealnya sumber PAD mampu menyumbangkan bagian terbesar dari seluruh pendapatan daerah dibandingkan sumber pendapatan lainnya, seperti subsidi dan bantuan”.

Kemampuan mengurus rumah tangga sendiri merupakan hakekat otonomi daerah, dan kemampuan berotonomi berarti kemampuan dukungan keuangan sendiri untuk membiayai otonomi tersebut. Selanjutnya Kaho (2000 : 12) menyebutkan :

“Salah satu kriteria penting untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya adalah kemampuan *self-supporting* dalam bidang keuangan. Dengan perkataan lain, faktor keuangan merupakan faktor esensial dalam mengukur kemampuan daerah dalam melaksanakan otonominya”.

Untuk dapat memiliki keuangan yang memadai dengan sendirinya daerah membutuhkan sumber keuangan yang cukup pula. Dalam hal ini daerah dapat memperolehnya melalui beberapa cara (Lains dalam Kaho, 1985 : 41):

*Pertama*, ia dapat mengumpulkan dana dari pajak daerah yang sudah disetujui oleh Pemerintah Pusat.

*Kedua*, Pemerintah Daerah dapat melakukan pinjaman dari pihak ketiga, pasar uang atau bank melalui Pemerintah Pusat.

*Ketiga*, ikut ambil bagian dalam penetapan pajak sentral yang dipungut daerah, misalnya sekian persen dari penetapan pajak sentral tersebut.

*Keempat*, Pemerintah Daerah dapat menambah tarif pajak sentral tertentu, misalnya pajak kekayaan atau pajak pendapatan.

*Kelima*, Pemerintah Daerah dapat menerima bantuan atau subsidi dari Pemerintah Pusat,

Pentingnya posisi keuangan dalam penyelenggaraan otonomi daerah sangat disadari oleh pemerintah. Demikian pula alternatif cara untuk mendapat keuangan yang memadai telah pula dipertimbangkan oleh pemerintah dan wakil-wakil rakyat (DPR). Hal ini dapat ditelusuri, misalnya dengan disahkannya Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah yang memuat pertimbangan sebagai berikut :

“Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah melalui penyediaan sumber-sumber pembiayaan berdasarkan desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan, perlu diatur perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah berupa sistem keuangan yang diatur berdasarkan pembagian kewenangan, tugas, dan tanggung jawab yang jelas antara tingkat pemerintahan”.

Dalam hubungannya dengan sumber keuangan daerah ini, dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, menyebutkan :

Sumber pendapatan terdiri atas :

- a. Pendapatan Asli Daerah, yaitu :
  - 1) hasil pajak daerah,
  - 2) hasil retribusi di daerah,
  - 3) hasil perusahaan milik daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan
  - 4) lain-lain pendapatan asli daerah yang sah :
- b. Dana Perimbangan;
- c. Pinjaman Daerah; dan

d. Lain-lain Pendapatan Daerah yang sah.

Selanjutnya dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004, pasal 3 menyatakan bahwa :

Sumber-sumber penerimaan daerah dalam pelaksanaan desentralisasi adalah :

- a. Pendapatan Asli Daerah;
- b. Dana perimbangan
- c. Pinjaman Daerah;
- d. Lain-lain Penerimaan yang sah.

Kemudian pasal 4 Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 menjelaskan pula tentang sumber pendapatan asli daerah sebagai berikut :

Sumber pendapatan asli daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf (a), terdiri dari :

- a. hasil pajak daerah;
- b. hasil retribusi daerah;
- c. hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah lainnya yang dipisahkan;
- d. lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Dari uraian tersebut di atas, maka intensifikasi dan ekstensifikasi sumber keuangan/pendapatan Daerah perlu dilakukan melalui penggalan sumber-sumber keuangan baru sejalan dengan sumber pendapatan asli Daerah yang diatur melalui Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004. Besarnya ketergantungan keuangan daerah pada subsidi dan bantuan pemerintah Pusat, berakibat berkurangnya hakekat desentralisasi otonomi daerah.

Berdasarkan penjelasan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tujuan dari perimbangan keuangan Pusat dan Daerah adalah sebagai berikut :

- a. Memberdayakan dan meningkatkan kemampuan perekonomian daerah;
- b. Menciptakan sistem pembiayaan daerah yang adil, proporsional, rasional, transparan, partisipatif, bertanggung jawab (akuntabel), dan pasti;
- c. Mewujudkan sistem perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah yang mencerminkan pembagian tugas kewenangan dan tanggung jawab yang jelas antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, mendukung pelaksanaan otonomi daerah dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang transparan, memperhatikan partisipasi masyarakat dan pertanggungjawaban kepada masyarakat, mengurangi kesenjangan antara daerah dalam kemampuannya untuk membiayai tanggung jawab otonominya, dan memberikan kepastian sumber keuangan daerah yang berasal dari wilayah daerah yang bersangkutan;
- d. Menjadi acuan dalam alokasi penerimaan negara bagi daerah;
- e. Mempertegas sistem pertanggungjawaban keuangan oleh Pemerintah Daerah;
- f. Menjadi pedoman pokok tentang keuangan Daerah.

Suatu daerah dikatakan otonom apabila ia memiliki kemandirian untuk memberikan pelayanan, menentukan arah kebijakan pembangunan tanpa mengabaikan kepentingan Pusat. Kemandirian tersebut menunjukkan pada

kemandirian keuangan daerah yang didapat dari pendapatan asli daerah itu sendiri. Posisi pendapatan asli daerah berada pada posisi sentral bagi kemajuan suatu daerah dan bagi efisiensi dan efektivitas pelayanan serta pembangunan di daerah.

Posisi sentral keuangan daerah dalam pemerintahan di daerah juga menunjukkan pada posisi ke-otonomi-an suatu daerah, karena kemampuan keuangan daerahlah, maka pemerintah daerah dapat dinyatakan mampu atau tidak mengurus rumah tangganya sendiri. Kemampuan mengurus rumah tangga sendiri merupakan hakekat otonomi daerah. Kemampuan berotonomi berarti dukungan keuangan sendiri melalui pendapatan asli daerah untuk membiayai otonomi tersebut.

#### **2.4. Pajak sebagai Salah Satu Sumber Pendapatan Asli Daerah**

Pengertian pajak secara umum menurut Rochmad Sumitro (dalam Kaho, 2000:129) adalah sebagai berikut :

“Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintahan) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal untuk membiayai pengeluaran umum, dan yang digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan”.

Sedangkan Soemohamidjojo (dalam Kaho, 2000 : 130) bahwa pajak adalah iuran wajib, berikut penjelasannya :

“Pajak ialah iuran wajib, berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang, jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Pajak itu sendiri terpilah menjadi dua, yaitu pajak negara dan juga pajak daerah. Pemilihan tersebut dipisahkan berdasarkan pihak yang memungutnya, negara atau daerah. Tapi adakalanya pajak negara menjadi pajak daerah yang telah dinyatakan oleh undang-undang sebelumnya (Siagian dalam Kaho, 2000 : 130). Ciri-ciri yang menyertai pajak daerah dapat diikhtisarkan sebagai berikut :

1. Pajak daerah berasal dari pajak negara yang diserahkan kepada daerah sebagai pajak daerah;
2. Penyerahan dilakukan berdasarkan undang-undang;
3. Pajak daerah dipungut oleh daerah berdasarkan kekuatan undang-undang dan atau peraturan hukum lainnya;
4. Hasil pungutan pajak daerah dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan urusan-urusan rumah tangga daerah atau untuk membiayai pengeluaran daerah sebagai badan hukum publik.

Namun dari beberapa obyek pajak, tidak semua dapat dipungut oleh daerah yang bersangkutan. Hal ini disebabkan oleh (dalam Kaho, 2000 : 142) :

1. Obyeknya tidak ada di daerah;
2. Hasil pungutannya jauh lebih kecil dari biaya pemungutannya;
3. Peraturan pelaksanaannya belum ada, sebab belum ada pedoman pelaksanaannya;
4. Ada pembekuan atau pencabutan oleh pemerintah;

5. Adanya larangan pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan tertentu yang justru merupakan obyek pajak.

Pelaksanaan perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah baik dari pusat maupun pemerintah daerah diatur melalui undang-undang mengenai perpajakan. Yaitu Undang-Undang No. 12 Tahun 1985 yang kemudian diganti dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1994. Undang-Undang tersebut mengatur mengenai perpajakan dan digunakan sebagai dasar hukum dari pemungutan pajak.

Pajak mempunyai dua fungsi, yaitu :

1. Fungsi budgeteir : pemungutan pajak didasarkan dengan tujuan memenuhi apa yang diperlukan anggaran penerimaan negara.
2. Fungsi mengatur : pemungutan pajak didasarkan dengan memperhatikan keadaan sosial ekonomi dalam masyarakat. Namun pada saat ini, fungsi pajak adalah mengatur, sedangkan fungsi budgeteir pada tempat yang kedua (Hamdani Aini, 1985 : 10).

Jenis-jenis pajak berdasarkan pada cara penarikannya dapat dibedakan menjadi :

1. Pajak langsung

Pengertian pajak langsung dibedakan menjadi dua macam yaitu pengertian secara administrasi dan pengertian secara ekonomis. *Pengertian secara administratif* yaitu pajak dipungut secara berkala berdasarkan kohir. Kohir adalah tembusan Surat Ketetapan Pajak yang memuat nama wajib pajak, alamat, tahun pajak dan jumlah pajak terhutang yang merupakan dasar

penagihan pajak. *Pengertian secara ekonomis* yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain.

## 2. Pajak Tidak Langsung

Pengertian pajak tidak langsung ada dua macam yaitu pengertian administratif dan ekonomis. *Pengertian secara administratif* yaitu pajak yang tidak berkahir dan pemungutnya tidak berkala. *Pengertian secara ekonomis* yaitu pajak yang pembebanannya dilimpahkan kepada orang lain.

### 2.5. Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan/atau bangunan berdasarkan Undang-undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor 12 Tahun 1994.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan terhadap bumi atau bangunan yang dikenakannya di atasnya. Pajak bumi dan bangunan diatur dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 1994, yang menggantikan peraturan-peraturan pajak sebelumnya. Dalam undang-undang ini, bumi dan atau bangunan yang dimiliki oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dikenakan pajak. Penetapan pengenaan pajak bumi dan bangunan atas obyek pajak yang digunakan oleh Negara untuk penyelenggaraan pemerintahan, diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Obyek pajak dalam Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan adalah berupa bumi dan atau bangunan yang berada dalam Wilayah Republik Indonesia ( Undang-Undang Republik Indonesia, 1985 ).

Mengenai “ bumi “ dan “ bangunan “ menurut Undang-Undang No. 12 Tahun 1994 yaitu : Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya, yaitu permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia. Sedangkan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Dengan kata lain obyek pajak adalah bumi dan atau bangunan, serta diklasifikasikan menurut pengelompokan bumi dan bangunan dalam nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman dalam penentuan pajak serta mempermudah perhitungan pajak yang terhutang ( Atep Adya Barata 1995 : 193 ).

PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan/atau bangunan. Keadaan subyek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak.

### **1. Objek Pajak Bumi dan Banunan**

Objek PBB adalah “Bumi dan/atau Bangunan”:

**Bumi** adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa tambak perairan) serta laut wilayah Indonesia.

**Bangunan** adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan.

Termasuk dalam pengertian bangunan adalah:

- a. Jalan lingkungan dalam kesatuan dengan kompleks bangunan
- b. Jalan tol
- c. Kolam renang
- d. Pagar mewah
- e. Tempat olah raga
- f. Galangan kapal, dermaga
- g. Taman mewah
- h. Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak.

## **2. Pengecualian Objek Pajak**

Objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang :

- Digunakan semata - mata untuk melayani kepentingan umum dan tidak untuk mencari keuntungan, antara lain:
- Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.
- Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah pengembangan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
- Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsultan berdasarkan asas perlakuan timbal bali.
- Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.

Yang dimaksud dengan tidak dimanfaatkan untuk memperoleh keuntungan adalah bahwa objek pihak itu diusahakan untuk melayani kepentingan umum, dan nyata-nyata tidak ditujukan untuk mencari keuntungan. Hal ini dapat diketahui antara lain dari anggaran rumah tangga dari yayasan/badan yang bergerak dalam bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional tersebut. Termasuk pengertian ini adalah hutan wisata milik Negara sesuai pasal 2 undang-undang No. 5 Tahun 1967 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kehutan.

Objek yang digunakan oleh negara untuk penyelenggaraan pemerintahan, penentuan pengenaan pajaknya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah. Yang dimaksud dengan objek pajak adalah objek pajak yang dimiliki/dikuasai oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pajak bumi dan bangunan adalah pajak negara yang sebagian besar penerimaannya merupakan pendapatan daerah yang antara lain dipergunakan untuk menyediakan fasilitas yang juga dinikmati oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Oleh sebab itu wajar Pemerintah Pusat juga ikut membiayai penyediaan fasilitas tersebut melalui pembayaran pajak bumi dan bangunan. Mengenai bumi dan/atau bangunan milik perseorangan dan/atau bukan yang digunakan oleh negara, kewajiban perpajakannya tergantung pada perjanjian yang diadakan.

### **3. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan**

Yang dimaksud dengan subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi,

dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan. Dengan demikian tanda pembayaran/pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hal.

1. Subjek pajak sebagaimana dimaksud yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak.
2. Dalam hal atas suatu objek pajak belum jelas diketahui wajib pajaknya, Direktur Jenderal Pajak dapat menetapkan subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no. 1 sebagai wajib pajak.

Hal ini berarti memberikan kewenangan kepada Dirjen Pajak untuk menentukan subjek wajib pajak, apabila suatu objek pajak belum jelas wajib pajaknya. Untuk lebih jelasnya diberikan contoh berikut:

- a. Subjek Pajak X memanfaatkan atau menggunakan bumi dan/atau bangunan milik Y bukan karena sesuatu hak berdasarkan Undang-undang atau bukan karena perjanjian, maka X yang memanfaatkan/menggunakan bumi dan/atau bangunan ditetapkan sebagai wajib pajak.
- b. Suatu objek pajak yang masih dalam sengketa pemilikan di pengadilan, maka orang atau badan yang memanfaatkan/menggunakan objek pajak tersebut ditetapkan sebagai wajib pajak.
- c. Subjek pajak dalam waktu yang lama di luar wilayah letak objek pajak, sedang untuk merawat objek pajak tersebut dikuasakan kepada orang atau badan, maka orang atau badan yang diberi kuasa dapat ditunjuk sebagai wajib pajak. Penunjukan sebagai wajib pajak oleh Dirjen Pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak.

3. Subjek pajak yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam no. 3 dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak dimaksud.
4. Bila keterangan yang diajukan oleh wajib pajak dalam no. 4 disetujui, maka Direktur Jenderal Pajak membatalkan penetapan sebagai wajib pajak sebagaimana dalam no.3 dalam jangka waktu satu bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud.
5. Bila keterangan yang diajukan itu tidak disetujui, maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan surat keputusan penolakan dengan disertai alasan-alasannya.
6. Apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterimanya keterangan sebagaimana dalam no. 4 Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan, maka keterangan yang diajukan di anggap disetujui. Apabila Direktur Jenderal tidak memberikan keputusan dalam waktu 1 (satu) bulan sejak diterimanya keterangan dari wajib pajak, maka ketetapan sebagai wajib pajak gugur dengan sendirinya dan berhak mendapatkan keputusan pencabutan penetapan sebagai wajib pajak.

#### **4. Klasifikasi Bumi dan bangunan**

Yang dimaksud dengan klasifikasi bumi dan bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan penghitungan pajak yang terutang.

Dalam menentukan klasifikasi bumi/tanah diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Letak
- b. Peruntukan
- c. Pemanfaatan
- d. Kondisi lingkungan dan lain-lain

Dalam menentukan klasifikasi bangunan diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Bahan yang digunakan
  - b. Rekayasa
  - c. Letak
  - d. Kondisi lingkungan dan lain-lain.
2. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) mulai 1 Januari 2001 ditetapkan setinggi-tingginya Rp. 12.000.000,- untuk setiap Wajib Pajak. Apabila WP mempunyai lebih dari satu Objek Pajak maka yang mendapatkan NJOPTKP hanya satu objek, yaitu yang nilainya paling tinggi.

Tarif pajak yang dikenakan atas objek pajak adalah sebesar 0,5 % (lima persepuluh persen).

## **5. Dasar Pengenaan Pajak**

1. Dasar pengenaan pajak adalah nilai jual objek pajak
2. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan daerahnya.
3. Besarnya NJKP adalah sebagai berikut:
  - Objek pajak perkebunan adalah 40%

- Objek pajak kehutanan adalah 40%
- Objek pajak pertambangan adalah 20%
- Objek pajak lainnya (pedesaan dan perkotaan):
  - apabila NJOP-nya  $\geq$  Rp 1.000.000.000,- adalah 40%
  - apabila BJOP-nya  $<$  Rp. 1.000.000.000,- adalah 20%

Besarnya persentase Nilai Jual Kena Pajak ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah dengan memperhatikan kondisi ekonomi nasional.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Bentuk Penelitian**

Bentuk penelitian merupakan metode penelitian yang dipakai dalam pengungkapan peristiwa yang sedang diteliti. Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta-fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Menurut Sugiono (1994) metode penelitian “merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan-tujuan tertentu”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif. Singarimbun menjelaskan (1986:3) penelitian deskriptif adalah “penelitian yang dilakukan berkenaan dengan suatu variable”. Kemudian Prasetya Irawan (1999:60) menyebutkan bahwa : “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya”.

Sehubungan dengan hal tersebut, Winarno Suracham (1988:131) mengemukakan cirri-ciri penelitian deskriptif sebagai berikut :

1. Memusatkan diri pada pemecahan yang ada masa sekarang, pada masalah-masalah faktual.
2. Data yang dikumpulkan dan disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa (karena itu metode ini sering juga disebut metode analitik).

Oleh karena itu, proses penelitian deskriptif melalui penyelidikan dengan cara menggambarkan, menukarkan dan menafsirkan keadaan subyek satu objek penelitian sebagaimana adanya berdasarkan data dan fakta yang ditemukan, sehingga dapat diungkapkan fenomena-fenomena yang teramati, baik berupa situasi, hubungan yang terjadi, proses atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini akan diungkapkan mengenai pelayanan Publik di Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur dengan menggunakan metode penelitian deskriptif.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Aceh Timur, khususnya di Kecamatan Rantau Selamat. Penelitian dilaksanakan mulai bulan Februari s.d Maret 2018.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Secara umum, populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Rantau Selamat, dalam tahun 2017 jumlah wajib Pajak PBB yang terdaftar adalah sebanyak 948 wajib pajak.

Sample menurut Sugiyono (1997:57) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan sampling ini setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih.

Mengingat banyaknya jumlah populasi, maka dalam penelitian ini penerapan sample secara acak sederhana (*random sampling*) dilakukan dalam penentuan mana yang menjadi responden. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari jumlah populasi, yaitu 94 sampel.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data Primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner.

Sedangkan pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui satu teknik riset Perpustakaan (*library research*) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literature, bahkan kuliah dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **3.5. Variabel dan Operasionalisasi Konsep**

Untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi variable yang akan diukur dalam penelitian ini, perlu dirumuskan pengertian dan istilah yang digunakan untuk memperoleh batasan yang jelas dan memudahkan dalam menentukan indikatornya. Variable dalam penelitian ini menggunakan satu variable dan variable tunggal, yaitu kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik bisa dimulai dari tata cara dan prosedur pelayanan itu memberikan

kemudahan kepada para pengguna jasa publik dalam menyelesaikan berbagai urusan di unit-unit pelayanan dan prosedur yang ditempuh dirasakan tidak berbelit-belit (sederhana). Persyaratan yang diminta oleh aparat pun semuanya mengandung kejelasan dan kepastian serta biaya yang diminta sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Indikator kualitas pelayanan publik adalah :

1. Realibility

- Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan.
- Pelayanan yang efisien dan akurat
- Kemampuan memenuhi janji dalam pelayanan

2. Responseveness

- Kecepatan pelayanan
- Cepat tanggap dalam menanggapi masalah
- Memberi informasi yang jelas

3. Assurance

- Kerahasiaan data masyarakat
- Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat
- Profesional dalam pekerjaan

4. Emphaty

- Memahami keinginan masyarakat
- Memberikan rasa aman
- Memberikan perhatian kepada masyarakat

5. Tangibles

- Kelengkapan sarana dan prasarana

- Kerapihan pegawai kecamatan
- Lokasi strategis

### 3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini dilakukan teknik analisa data yaitu metode deskriptif, yaitu suatu metode dimana data yang diperoleh disusun kemudian diinterpretasikan sehingga memberikan keterangan terhadap permasalahan yang diteliti dengan menggunakan tabel tunggal. Untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan khususnya dari penyebaran angket akan digunakan analisa tabel tunggal atau yang disebut analisa tabel frekuensi. Analisa tabel tunggal (frekwensi) ini dimaksudkan untuk memperinci data-data sekaligus menyajikan presentase dari masing-masing jawaban responden, sehingga akan dapat diketahui data yang paling dominan, atau yang paling besar persentasenya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur yang diukur dari lima aspek, yaitu reliabilitas, responsivenes, assurance, empathy dan tangibles secara umum masih tergolong dalam kategori sedang atau baik.
2. Apabila dilihat dari masing-masing aspek tersebut menunjukkan adanya perbedaan. Dari kelima aspek tersebut tidak terdapat satu aspek pun yang tergolong sangat baik, hanya aspek assurance, reliabilitas dan responsivenes termasuk dalam kategori baik yang berarti kualitas pelayanan PBB baik. Sedangkan untuk dua aspek lainnya yaitu empathy dan tangibles termasuk dalam kategori rendah yang berarti kualitas pelayanan kurang baik.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur adalah :
  - a) Kualitas SDM yang masih rendah (masih kurang kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayan),
  - b) Keterbatasan fasilitas pelayanan
  - c) Sistem dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan rumit

- d) Belum adanya Standar Pelayanan Minimal dalam pelayanan PBB, yang menyangkut prosedur, waktu, dan biaya.
4. Upaya dan strategi yang dilakukan oleh Kecamatan Rantau Selamat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah :
    - a) Peningkatan pelayanan kepada masyarakat
    - b) Sosialisasi PBB
    - c) Peningkatan pengawasan di lapangan
    - d) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

## **5.2. Implikasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada wajib retribusi sejalan dengan tuntutan semangat reformasi, maka perlu dibuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk semua jenis urusan atau pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Rantau Selamat.
2. Untuk lebih meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang mengurus PBB perlu disediakan dan penambahan fasilitas umum seperti tempat istirahat, kantin sehingga masyarakat yang berurusan dapat lebih merasa aman.
3. Guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan pemantauan serta akuntabilitas kinerja pada Kantor Kecamatan Rantau Selamat, perlu dilakukan komputerisasi dengan mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Satu

Atap (SIMTAP), sehingga semua urusan yang berkaitan dengan PBB dilaksanakan pada satu kantor saja, tidak perlu banyak instansi yang harus didatangi oleh masyarakat seperti yang berlaku saat ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Armida S. Alisjahbana 1998. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX*.
- Beetham, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan sosial di Indonesia*, Surakarta : Hapsara.
- Djamin, Awaloedin. 1994. *Penyempurnaan aparatur dan Administrasi Negara Republik*. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.
- Gaspersz Vincent, 1999. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global.*, Gramedia Jakarta
- Gaspersz Vincent, 1996. *Manajemen Bisnis total “Managemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total”*. Gramedia Jakarta.
- Islamy. Irfan. 1994. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Juran. J.m., 199., Merancang Mutu baku “Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa”. Buku ke 1., *Seri Manajemen Pusat Pengembangan Manajemen*. Jakarta.
- Kendampuly, jay 1998., “Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beuond Customer “*Journal of Total Quality Management*, 9, (6)

- Kristiadi. J.B. 1993. *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik* Jakarta; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – UI.
- \_\_\_\_\_, 1998. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XXI*. Bandung ; FISIP – UNPAD.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* . Jakarta.
- Nasuchs, Chaizi, dkk. 2002. *Solusi Perpajakan Terlengkap Tahun 2000 : Tanya Jawab dan Ilustrasi*. Jakarta : Kerjasama Majalah Berita Pajak dengan PT. Prenhallindo.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government ; How The Enter Preneurial Spirit is Transforming the Public Sektor*. New York ; Penguin Book.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1996. *Banistring Bureaucracy; The Five Strategis For Reiventing Government*. Addison ; Wisley Publishing Company Inc.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta ; LP3ES.

Steers, Richard M. 2005. *Evektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung ; Alfabeta.

Suryawikarta, Bay. 2006. *Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan melalui Penyempurnaan Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia* Bandung ; LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.

Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 2004. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN

Thoha, Miftah. 1997. *Perseptif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.

Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 2006. *Service Marketing*. Mc Grow Hill International Editions.

Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 2004., *The Behavioral Consequences of service Quality* “Journal of Marketing” 60 (31-46).  
Service Quality “Journal of Marketing” 60 (31-46)