

**KINERJA BIROKRASI PELAYANAN PAJAK BUMI BANGUNAN  
PERDESAAN DAN PERKOTAAN PADA BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KOTA LANGSA**

**TESIS**

Oleh

Fachrurrozi  
NPM. 221801025



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/7/24

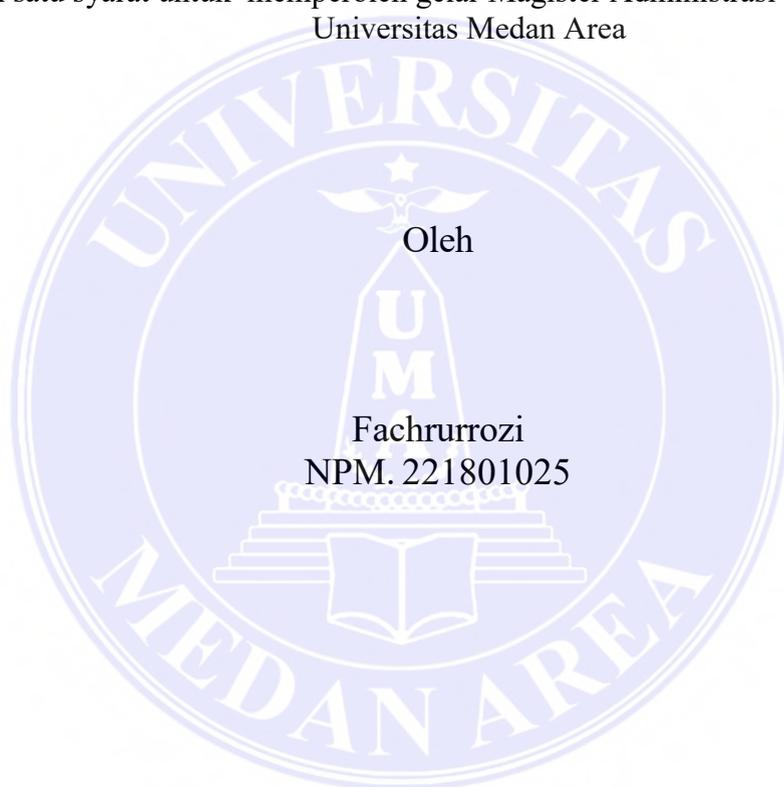
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

**KINERJA BIROKRASI PELAYANAN PAJAK BUMI BANGUNAN  
PERDESAAN DAN PERKOTAAN PADA BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KOTA LANGSA**

**TESIS**

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



Oleh

Fachrurrozi  
NPM. 221801025

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/7/24

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)4/7/24

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCA SARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa**

**Nama : Fachrurrozi**

**NPM : 221801025**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Pembimbing II**



**Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Ketua Program Studi**

**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Beby Mashito Batubara, S.Sos, M.AP**

**Direktur**



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

**Telah diuji pada 30 Maret 2024**

---

---

**Nama : Fachrurrozi**

**NPM : 221801025**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si**

**Sekretaris : Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Pembimbing II : Isnaini, SH, M.Hum, PhD**

**Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA**

## 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, Maret 2024



Fa chrurrozi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fachrurrozi  
NPM : 221801025  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

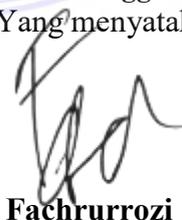
demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan**  
**Pada tanggal :**  
Yang menyatakan



**Fachrurrozi**

## ABSTRAK

### KINERJA BIROKRASI PELAYANAN PAJAK BUMI BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH KOTA LANGSA

Nama : Facrurrozi  
NPM : 221801025  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si  
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Kinerja birokrasi dalam pelayanan publik telah menjadi daya tarik untuk dicermati dan dikaji pada era reformasi dan otonomi daerah. Termasuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan. Permasalahan terkait kinerja birokrasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa adalah mengenai pelimpahan wewenang bahwa PBB P2 dikelola oleh daerah tentunya pelayanan yang di berikan oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa harus berdampak kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian berjumlah 6 orang. Teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data Miles, Huberman dan Saldana. Hasil menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa sudah memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan teori kinerja Pollit & Bouckaert yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk menyempurnakan dan meningkatkan kinerja birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, peneliti menyarankan diperbaruhinya SOP dan adanya petugas pendamping untuk masyarakat berkonsultasi terkait PBB P2

**Kata kunci :** kinerja birokrasi, pelayanan, pajak bumi dan bangunan

## ABSTRACT

### BUREAUCRATIC PERFORMANCE OF RURAL AND URBAN LAND AND BUILDING TAX SERVICES IN REGIONAL FINANCIAL MANAGEMENT AGENCY LANGSA CITY

Name : Facrurrozi  
Student Number : 221801025  
Major : Magister Ilmu Administrasi Publik  
1<sup>st</sup> Advisor : Dr. Budi Hartono, M.Si  
2<sup>nd</sup> Advisor : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

The performance of bureaucracy in public services has become an attraction for scrutiny and study in the era of reform and regional autonomy. Including Rural and Urban Land and Building Tax, Rural and Urban Land and Building Tax is a tax on land and/or building services owned, controlled and/or utilized by individuals or entities. The problem related to the performance of Rural and Urban Land and Building Tax services at the Langsa City Regional Financial Management Agency is regarding the official transfer that PBB P2 is managed by the region, of course the services provided by the Langsa City Regional Financial Management Agency must have an impact on the community. This research was conducted using qualitative research methods. The procedures used in data collection are observation, interviews and documentation. There were 6 informants in the research. The data analysis technique used in this research is the Miles, Huberman and Saldana data analysis model. The results show that the performance of rural and urban land and building tax services at the Langsa City Regional Financial Management Agency has met service standards in accordance with Pollit & Bouckaert's performance theory used in this research. To perfect and improve the bureaucratic performance of rural and urban land and building tax services, researchers recommend updating SOPs and having accompanying officers for community consultations regarding PBB P2.

**Key words:** bureaucratic performance, service, land and building tax

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan seluruh rahmat dan karunia serta ridho-Nya, yang telah memberi kesehatan dan kesempatan kepada saya untuk dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa”. Sholawat dan salam saya sanjungkan kepada Nabi Muhammad Rusulullah SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau yang telah memperjuangkan umat dari zaman jahiliyah ke zaman peradapan yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang kita rasakan dan nikmati sampai saat ini.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area dan saya berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini dan secara khusus pada kesempatan ini peneliti menyampaikan salam hormat saya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M. Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Kuswardani, MS, Selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, Selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Budi Hartono, M. Si, Selaku Pembimbing I yang telah dengan

sangat sabar membimbing saya.

5. Bapak Dr. Isnaini, SH, M. Hum Selaku Pembimbing II yang telah dengan sangat sabar membimbing saya
6. Orang tua tercinta (Hj. Nurdjaini T. Haris dan Rusli Umar) dan adik-adik (Rizky Fadli Noor dan Nadra Juliana), yang telah berjasa besar dalam perjalanan kehidupan penulis, untuk doa, semangat dan materi yang diberikan.
7. Istri (Rini Indriana) dan anak-anak tercinta (Nailah Faridania dan Baihaqi Qaizan) atas doa, semangat dan dorongan serta pengorbanan yang tulus dalam mendampingi penulis menyelesaikan studi dan tesis ini.
8. Rekan – rekan pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa terkhusus Bidang Pendapatan atas doa dan semangat yang diberikan.
9. Para Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area, serta seluruh teman Magister Administrasi Publik yang selalu memberi dukungan dan semangat, semoga segala bantuan yang diberikan dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah, Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa dalam tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan akan peneliti terima dengan senang hati. Semoga tesis ini dapat menjadi kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pendidikan.

Medan, Januari 2024



Fachrurrozi

## HALAMAN MOTTO

“Orang yang pandai bersyukur, membuatnya merasa cukup dengan yang dimilikinya.”



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Konsep Kinerja Birokrasi.....	9
2.1.1 Konsep Kinerja .....	9
2.1.2 Konsep Birokrasi.....	13
2.1.3 Konsep Kinerja Birokrasi.....	19
2.2 Definisi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.....	26
2.2.1 Subjek, Objek dan Wajib Pajak PBB P2.....	28
2.2.2 Dasar Pengenaan Pajak dan Tarif PBB P2.....	29
2.3 Proses Bisnis PBB P2 .....	31
2.3.1 Pendataan dan Penilaian.....	31
2.3.2 Penempatan PBB.....	33
2.3.3 Pembayaran PBB .....	34
2.4 Penerapan Pemungutan PBB P2 .....	35
2.5 Penelitian Terdahulu .....	36
2.6 Kerangka Berpikir Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....	42
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
3.2 Bentuk Penelitian .....	42
3.3 Informan Penelitian .....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Definisi Konsep dan Defini Operasional .....	46
3.5.1 Definisi Konsep.....	46
3.5.2 Definisi Operasional.....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.1.1 Kota Langsa .....	51
4.1.2 Keadaan Umum Badan Pengelolaan Keuangan Daerah.. (BPKD) Kota Langsa.....	54
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	57
4.3 Analisis Data .....	58
4.3.1 Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	

Perdesaan dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa .....	58
4.3.2 Faktor-faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa .....	65
BAB V PENUTUP .....	71
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Penelitian .....	41
Gambar 3.1	Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014)..	50



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekap Daftar SPPT dan DHKP PBB P2 Tahun 2022 Kota Langsa .....	6
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 4.1	Data Informan Penelitian .....	57



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja birokrasi dalam pelayanan publik telah menjadi daya tarik untuk dicermati dan dikaji pada era reformasi dan otonomi daerah. Hal tersebut tidak saja dibahas oleh kalangan teoritis dan pemerhati, tetapi juga oleh para praktisi sendiri (birokrat). Bahkan telah menjadi isu publik sehingga setiap orang tergerak untuk memikirkan dan mencari solusi atas masalah yang dihadapi oleh birokrasi publik dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kota Langsa terkhusus Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa di mata warga masyarakatnya. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah yang diselenggarakan di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa disamping bersifat administrasi dan teknis, juga mempunyai aspek yuridis berupa kepastian hukum dan jaminan hukum.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa adalah menyelenggarakan pelayanan umum pelayanan PBB-P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan) dan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Ta-nah dan Bangunan), yang meliputi pelayanan

pendaftaran objek baru, mutasi objek pajak, pencetakan salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), pembetulan SPPT, pembatalan SPPT, keberatan, pengurangan, restitusi/ kompensasi, penentuan kembali tanggal jatuh tempo, Surat keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP),serta konsultasi. Pajak pada sektor ini sangat penting untuk menunjang dan menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan secara mandiri dan berkelanjutan pada Pemerintah Kota Langsa karena PBB-P2 dan BPHTB merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah. PBB-P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan) adalah pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan. Objek Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan adalah bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. BPHTB adalah pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan bangunan. Perolehan atas hak atas tanah dan/atau bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya atau dimilikinya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang perseorangan pribadi atau badan. Objek BPHTB adalah perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Subjek BPHTB adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh hak atas tanah dan/atau bangunan.

Bidang perpajakan mendukung pelaksanaan otonomi daerah telah memberikan bagian penerimaan yang berasal dari pajak pusat untuk kegiatan pembiayaan dan pembangunan bagi pemerintah daerah. Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka

terjadi perubahan paradigma pemerintahan dalam sistem penyelenggaraan dari sentralisasi ke desentralisasi. Sebagai konsekuensi dari perubahan tersebut maka pemerintah daerah diberi kewenangan yang luas untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional. Hal ini diwujudkan dalam peraturan, pembagian, dan pemanfaatan sumberdaya nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah tercantum dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan UU No 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Dengan diberlakukannya otonomi daerah diharapkan adanya perubahan secara bertahap bagi daerah, yaitu menuju pada kemandirian daerah. Penyerahan atau pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota telah memberikan keleluasaan bagi pemerintah daerah untuk mengelola potensi daerah dan melaksanakan pembangunan daerahnya.

Pertumbuhan ekonomi yang penting dari suatu daerah adalah pajak. Pajak daerah menurut UU No. 28 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, oleh karena itu pemerintah daerah di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota, yang diberi kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah. Namun tidak semuanya urusan pemerintah

dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah sudah diberikan kewenangan untuk mengurus sendiri rumah tangganya masing-masing. Penerimaan pajak yang bersumber dari pendapatan daerah sendiri perlu ditingkatkan sebagai upaya untuk mendukung perkembangan otonomi daerah dari semua sumber pembiayaan daerah.

Selain itu didalam pajak kabupaten/kota terdapat pajak bumi bangunan perdesaan dan perkotaan. Pendaerahan pajak bumi dan bangunan pedesaan perkotaan (PBB P2), menimbulkan kebahagiaan dan kesedihan bahkan rasa pesimis oleh berbagai daerah. Namun setelah didaerahkan maka kabupaten/kota akan menerima seluruh atau 100% dari PBB P2 yang dihasilkannya, sehingga tidak ada lagi bagi hasil dan insentif. Bagi sebagian daerah, penerimaan PBB P2 sebesar 100% tanpa harus „membagi“ kepada pemerintah pusat disambut dengan sangat baik terutama daerah yang kaya pada sector pedesaan perkotaan. Sebaliknya bagi daerah yang kurang potensinya (dan ini akan dialami oleh sebagian besar kabupaten/kota di Indonesia), maka pendaerahan PBB P2 tersebut dapat dikatakan sebagai bencana karena tidak ada lagi bagi hasil dan insentif bagi mereka. Belum lagi tantangan yang dihadapkan berupa kenyataan bahwa pengelolaan PBB memerlukan SDM, biaya dan teknologi yang tidak sedikit. Tetapi apapun itu, sekali lagi Undang-undang telah dimaklumkan, jadi mau tidak mau harus dilaksanakan.

Terkait dengan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2), dengan pengalihan ini maka seluruh proses bisnis pengelolaan PBB yang sebelumnya dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat lebih spesifik lagi Direktorat Jenderal Pajak, akan dialihkan kepada pemerintah daerah. Proses bisnis tersebut

meiputi pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/ penagihan dan pelayanan PBB P2.

Disisi lain, Peraturan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia Dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 213/Pmk.07/2010, Nomor 58 Tahun 2010 Tentang Tahapan Persiapan Pengalihan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Sebagai Pajak Daerah mengatur bahwa dalam rangka pengalihan kewenangan pemungutan PBB-P2 Direktorat Jenderal Pajak bertugas dan bertanggung jawab mengkompilasi:

- A. peraturan pelaksanaan PBB-P2 sebagai bahan acuan Pemerintah Daerah dalam menyusun Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah;
- B. standard operating procedure (SOP) terkait PBB-P2 sebagai bahan acuan Pemerintah Daerah dalam menyusun SOP;
- C. struktur, tugas, dan fungsi organisasi Direktorat Jenderal Pajak terkait pemungutan PBB-P2 sebagai bahan acuan Pemerintah Daerah untuk merumuskan struktur organisasi dan tata kerja pemungutan PBB-P2;
- D. data piutang PBB-P2 beserta data pendukungnya;
- E. Surat Keputusan Menteri Keuangan mengenai penetapan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) yang berlaku dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun sebelum Tahun Pengalihan;
- F. salinan Peta Desa/Kelurahan, Peta Blok, dan Peta Zona Nilai Tanah dalam bentuk softcopy;
- G. hasil penggandaan basis data PBB-P2 sebelum Tahun Pengalihan; dan
- H. hasil penggandaan sistem aplikasi terkait PBB-P2 beserta source code-nya; untuk diserahkan ke Pemerintah Daerah.

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) bertugas dan bertanggung jawab menggandakan hasil kompilasi bahan-bahan tersebut dan selanjutnya menyerahkan hasil kompilasi dimaksud ke Pemerintah Daerah, serta melakukan pemantauan dan pembinaan pelaksanaan pengalihan kewenangan pemungutan PBB-P2 ke Pemerintah Daerah. Jika dilihat dari tanggung jawab DJP sebagai pihak yang selama ini mengelola PBB P2 dan DJPK sebagai team leader dalam pengalihan PBB P2, tidak tampak tanggung jawab untuk memberikan panduan dalam hal bagaimana memastikan tujuan pengelolaan PBB P2 oleh Pemerintah Daerah tercapai melalui pengelolaan proses bisnis yang tepat dan bagaimana membangun dukungan sumber daya yang memadai. Bagaimana membangun acuan melalui penetapan target-target sebagai sasaran capaian sekaligus mengukur kinerja Pemda dalam mengelola PBB?

Pemerintah Kota Langsa, melalui Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa pada tahun 2022 telah melaksanakan pemungutan PBB P2 di wilayah Pemerintah Kota Langsa dengan jumlah penerimaan sebesar Rp. 1.889.471.405 atau sebesar 39,39 % tentunya hal ini masih dikatakan belum maksimal dalam melakukan kinerja terkait, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Rekap Daftar SPPT dan DHKP PBB P2 Tahun 2022 Kota Langsa**

No	Kecamatan	Jumlah	
		SPPT	Ketetapan
1	Langsa Barat	10.571	960.284.274
2	Langsa Timur	6.416	319.621.457
3	Langsa Kota	10.506	1.587.888.822
4	Langsa Lama	7.641	471.272.209
5	Langsa Baro	16.237	1.458.035.095
Jumlah		51.371	4.797.101.857

*Sumber : Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa, 2023*

Tabel diatas dapat dilihat jumlah ketetapan pada tahun 2022 adalah sebesar Rp. 4.797.101.867,- dan terealisasi sebesar Rp. 1.889.471.405,- atau sebesar 39,39%. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa.
2. Bagaimana faktor yang menjadi penghambat dan pendorong pendukung birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kinerja birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung kinerja birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa.

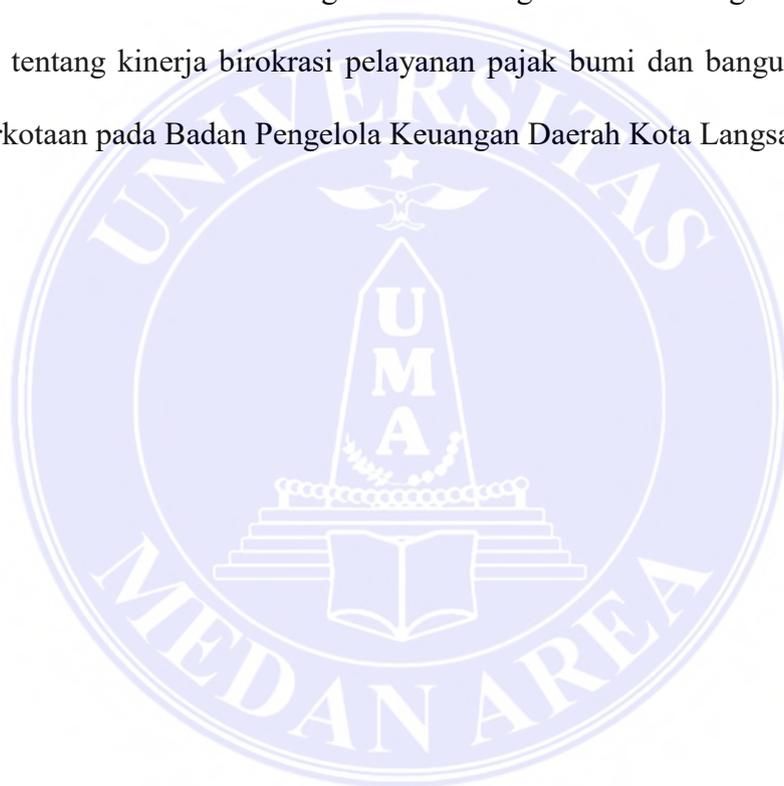
## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Memberi pengembangan ilmu bidang Administrasi Publik tentang kinerja birokrasi birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa.

### **2. Manfaat Praktisi**

Memberi masukan bagi Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa tentang kinerja birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Kinerja Birokrasi

##### 2.1.1 Konsep Kinerja

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005:97). Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Kinerja karyawan perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada karyawan atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku karyawan. Penilaian kinerja dikenal dengan istilah “*performance rating*” atau “*performance appraisal*”. Menurut munandar (2008:287), penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan. Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional. Selain itu, dengan adanya penilaian kinerja, manajer

puncak dapat memperoleh dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggungjawaban kepada perusahaan secara keseluruhan. Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

Menurut Sutrisno (2010:46), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Menurut Sudarmanto (2009:25), kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi /dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu dan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Wilson Bangun (2012:230) menjelaskan bahwa peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Disisi lain, para pekerja berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan. Secara umum, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. Untuk tujuan tersebut akan dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik.

Menurut Rue dan Byars (1980:376), Kinerja diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*The degree of accomplishment*” atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Definisi tersebut mengandung pengertian bahwa melalui kinerja, tingkat pencapaian organisasi dapat diketahui. Pencapaian atas tujuan-tujuan organisasi tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai baik atau buruknya kinerja organisasi.

Konsep kinerja menurut Osborne dalam Quade (1990:1) berpendapat bahwa kinerja sebagai tingkat pencapaian misi organisasi merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi (visi). Semakin banyak misi yang dilakukan, maka semakin bagus kinerja dari organisasi yang bersangkutan. Begitu juga sebaliknya, kinerja organisasi dikatakan buruk apabila hanya sedikit misi yang dilakukan oleh organisasi tersebut.

Konsep kinerja berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang dalam pelaksanaannya ditindak lanjuti dengan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 589/IX/6/Y/1999 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Maksud definisi tersebut adalah dengan kinerja terdapat gambaran tingkat pencapaian dari pelaksanaan visi, misi, dan tujuan organisasi yang telah dirumuskan dalam *strategic planning*. Dengan kata lain, kinerja dapat dilihat dari tingkat pencapaian pelaksanaan program-program dari visi, misi, dan tujuan organisasi.

Kesimpulan konsep kinerja berdasarkan pendapat para ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pengukuran tingkat pencapaian atas tujuan organisasi sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan keinginan pegawai. Dalam penelitian ini kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan pada ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* atau *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Armstrong dan Baron (1998:15) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Withmore dalam Sinambela (1997:107) mengemukakan bahwa kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Sedangkan Harmani Pasolong dalam Fahmi (2011:5) mengatakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen, yaitu:

1. Hasil kerja individual atau secara intitusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan

kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.

3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

Sedangkan kinerja menurut Amstrong dalam Dharma (2011:324-326) mengungkapkan bahwa kriteria kinerja diekspresikan sebagai aspek-aspek kinerja yang mencakup baik atribut (cara) maupun kompetensi. Ini adalah pengetahuan, keahlian dan pengalaman yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan hasil dan keahlian-keahlian tertentu yang dapat ditunjukkan oleh staf (kompetensi).

### **2.1.2 Konsep Birokrasi**

Birokrasi berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah suatu sistem dalam organisasi yang dibuat dan dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dengan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar. Pengertian Birokrasi juga dapat dilihat dengan jenis atau karakteristik dari Birokrasi itu sendiri, namun para pakar ilmu sosial masing-masing memiliki definisi yang berbeda-beda. Birokrasi menurut Max Weber dapat dikatakan sebagai suatu organisasi yang besar dengan mempunyai ciri-ciri otoritas legal rasional, legitimasi, ada pembagian kerja dan

bersifat imperasional. Konsep dasar birokrasi tidak bisa dilepaskan dari konsep yang telah digagas oleh Max Weber sosiolog ternama asal Jerman yakni dalam karyanya “*The Theory of Economy and Social Organization*” yang telah dikenal melalui *ideal-type* (tipe ideal) birokrasi modern. Model ini yang sering diadopsi dalam berbagai rujukan Birokrasi berbagai negara, termasuk di Indonesia. Konsepsi Birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber tersebut dapat dilihat dari legitimasi kekuasaan yang ada, yang kemudian dibagi ke dalam tiga kategori, yaitu:

1. *Rational-legal authority* (Otoritas Legal Rasional) yaitu otoritas dimana legitimasi yang didasarkan pada keyakinan akan alat hukum yang diciptakan secara rasional dan juga pada kewenangan seseorang yang melaksanakan tata hukum sesuai prosedur. Max Weber yakin bahwa otoritas ini dapat diandalkan karena ini merupakan bentuk otoritas yang paling memuaskan dari segi teknis.
2. *Traditonal authotiy* (Otoritas Tradisional) yaitu otoritas dimana sebuah legitimasi yang bertumpu pada kepercayaan dan rasa hormat pada tradisi dan masing-masing pengemban tradisi. Menurut Max Weber otoritas ini merupakan sarana ketidaksetaraan yang diciptakan dan dipelihara karena jika tidak ada yang menentang otoritas ini maka pemimpin atau kelompok pemimpin akan tetap dominan.
3. *Charismatic type* (Otoritas Kharismatik) yaitu otoritas dimana legitimasi dilandaskan kepada kharisma yang dimiliki oleh seorang pemimpin sehingga ia dihormati dan dikagumi oleh pengikutnya.

Dalam kehidupan sehari-hari istilah Birokrasi setidaknya-ditidaknya dimaknai sebagai berikut (Albrow dalam Zauhar, 1996):

1. *Bureaucracy as Rational Organization*

Birokrasi sebagai Organisasi Rasional. Dalam pengertian ini birokrasi dimaknai sebagai suatu organisasi yang rasional dalam melaksanakan setiap aktivitasnya. Setiap tindakan birokrasi hendaknya mengacu pada pertimbangan-pertimbangan rasional.

2. *Bureaucracy as Rule by Official*

Birokrasi sebagai Aturan yang dijalankan oleh para pejabat. Birokrasi merupakan seperangkat aturan yang dijalankan oleh para pejabat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aturan-aturan itu dibuat guna mempermudah proses pelayanan publik. Namun pada kenyataannya aturan tersebut sering disalahgunakan demi kepentingan pejabat yang bersangkutan. Akibatnya masyarakat menjadi antipati dengan berbagai aturan yang dibuat oleh pejabat publik dan cenderung tidak ditaati.

3. *Bureaucracy as Organizational Inefficiency*

Birokrasi sebagai Pemborosan yang dilakukan oleh organisasi. Pemborosan (*inefficiency*) yang dimaksudkan adalah pemborosan dalam segi waktu, tenaga, finansial maupun sumber daya lainnya. Seringkali niat baik birokrasi untuk memberikan layanan yang efisien justru berbalik menjadi layanan yang tidak efisien dan mengecewakan masyarakat. Karena itu masyarakat menjadi apatis terhadap berbagai slogan efisiensi yang disampaikan oleh aparat birokrasi. Semangat debirokratisasi menjadi tidak bermakna karena tidak diimbangi dengan sikap dan perilaku para pejabat yang tidak konsisten dan

konsekuen dengan pernyataannya. Birokrasi justru dianggap sebagai tempat bersarangnya berbagai penyakit organisasi modern seperti pembengkakan pegawai, biaya tinggi dan sulit beradaptasi dengan lingkungannya.

4. *Bureaucracy as Public Administration*

Birokrasi sebagai Administrasi Publik. Birokrasi dalam hal ini disama artikan dengan administrasi publik. Administrasi Publik adalah proses pengelolaan sumber daya publik untuk dimanfaatkan bagi kepentingan masyarakat.

Birokrasi adalah unsur pelaksana dari administrasi publik agar tujuan pelayanan kepada masyarakat tercapai secara efektif, efisien dan rasional.

5. *Bureaucracy as Administration by Officials*

Birokrasi sebagai Administrasi yang dilaksanakan oleh para pegawai. Dalam hal ini pemahaman terhadap makna birokrasi hampir sama dengan *bureaucracy as rule by official* dan *bureaucracy as public administration*.

6. *Bureaucracy as the Organization*

Birokrasi sebagai Organisasi, organisasi yang dimaksudkan adalah organisasi memiliki struktur dan aturan-aturan yang jelas dan formal. Organisasi merupakan suatu sistem kerjasama yang melibatkan banyak orang, dimana setiap orang mempunyai peran dan fungsi serta tugas yang saling mendukung demi tercapainya tujuan organisasi. Organisasi sebagai sistem kerjasama berarti:

- a. Sistem mengenai pekerjaan-pekerjaan yang dirumuskan secara baik, dimana masing-masing mengandung wewenang, tugas dan tanggung jawab yang memungkinkan setiap orang dapat bekerjasama secara efektif.

- b. Sistem penugasan pekerjaan kepada orang-orang berdasarkan kekhususan bidang kerja masing-masing;
  - c. Sistem yang terencana dari suatu bentuk kerjasama yang memberikan peran tertentu untuk dilaksanakan kepada anggotanya.
7. *Bureaucracy as Modern Society* Birokrasi merupakan ciri dari masyarakat modern. Bagi masyarakat modern keberaturan merupakan sebuah kemestian. Keberaturan itu dapat dicapai jika dilaksanakan oleh suatu institusi formal yang dapat mengendalikan perilaku menyimpang masyarakat. Institusi formal itu adalah birokrasi.

Secara etimologi Birokrasi berasal dari istilah „buralist“ yang dikembangkan oleh Reiherr von Stein pada 1821, kemudian menjadi „*bureaucracy*“ yang akhir-akhir ini ditandai dengan cara-cara kerja yang rasional, impersonal dan leglistik (Thoha, 1995 dalam Hariyoso, 2002).

Birokrasi menurut Evers dalam Zauhar (1996) dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori yaitu:

1. Birokrasi dipandang sebagai rasionalisme prosedur pemerintahan dan aparat administrasi publik. Makna ini adalah sejalan dengan ide Weber tentang birokrasi, dan oleh Evers dinamakan Birokrasi Weber (BW).
2. Birokrasi dipandang sebagai bentuk organisasi yang membengkak dan jumlah pegawai yang besar. Konsep inilah yang sering disebut Parkinson Law.
3. Birokrasi dipandang sebagai perluasan kekuasaan pemerintah dengan maksud mengontrol kegiatan masyarakat. Oleh Evers (dalam Zauhar) disebut Orwelisasi.

Dengan demikian maka istilah Birokrasi dalam masyarakat dimaknai secara diametral (bertentangan satu sama lain yang tidak mungkin mencapai titik temu):

1. Secara Positif: Birokrasi sebagai alat yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan adanya alat yang efisien dan efektif ini maka tujuan suatu organisasi (privat maupun publik) lebih mudah tercapai.
2. Secara Negatif: Birokrasi sebagai alat untuk memperoleh, mempertahankan dan melaksanakan kekuasaan. Birokrasi adalah sesuatu yang penuh dengan kekakuan (*inflexibility*) dan kemandegan struktural (*structural static*), tatacara yang berlebihan (*ritualism*) dan penyimpangan sasaran (*perversion goals*), sifat pengabaian (*alienation*) serta otomatis (*automatism*) dan menutup diri terhadap perbedaan pendapat (*constrain of dissent*). Birokrasi seperti ini menurut Marx bersifat parasitik dan eksploitatif.

Dengan demikian maka Birokrasi dapat juga dimaknai sebagai suatu sistem kerja yang berlaku dalam suatu organisasi (baik publik maupun swasta) yang mengatur secara ke dalam maupun keluar. Mengatur ke dalam berarti berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut hubungan atau interaksi antara manusia dalam organisasi juga antara manusia dengan sumber daya organisasi lainnya. Sedangkan mengatur keluar berarti berhubungan dengan interaksi antara organisasi dengan pihak lain baik dengan lembaga lain maupun dengan individu-individu.

### 2.1.3 Konsep Kinerja Birokrasi

Menurut pendapat Agus Dwiyanto (2012), budaya paternalisme masih sangat kuat dan sangat mempengaruhi rendahnya kinerja birokrasi publik, dan cenderung mendorong pejabat birokrasi menjadi lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, dengan menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai obyek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Selain hal tersebut, sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan juga penyebab rendahnya kinerja. Penerapan struktur birokrasi yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan berakibat pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan. Beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik:

#### 1. Produktivitas.

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahaini sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

#### 2. Kualitas layanan.

Kualitas layanan yaitu hasil kerja suatu kegiatan yang dilakukan yang dinilai dari kuantitas dan kualitasnya, yang menimbulkan rasa puas bagi masyarakat,

dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja birokrasi publik.

3. Responsivitas.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi.

4. Responsibilitas.

Responsibilitas menjelaskan kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Berbeda dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap.

Salim & Woodward (1992) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektivitas, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomis dalam kinerja diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional

antara input pelayanan dengan output pelayanan. Demikian pula, aspek efektivitas kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu ventur pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Zeithaini, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat. Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik di atas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Secara garis besar, berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kinerja pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama melihat kinerja pelayanan publik dan perspektif pemberi layanan, dan pendekatan kedua melihat kinerja pelayanan publik dan perspektif pengguna jasa.

Pembagian pendekatan atau perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik tersebut hendaknya tidak dilihat secara diametrik, melainkan tetap dipahami sebagai suatu sudut pandang yang saling berinteraksi di antara keduanya; Hal tersebut disebabkan dalam melihat persoalan kinerja pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhinya secara timbal balik, terutama pengaruh interaksi lingkungan yang dapat mempengaruhi cara pandang birokrasi terhadap publik, demikian pula sebaliknya. Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 tahun 1995 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia. Prinsip kesederhanaan, misalnya, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Perkembangan lingkungan global juga telah memberikan andil yang besar kepada birokrasi untuk semakin meningkatkan daya saing dalam kerangka pasar bebas dan tuntutan globalisasi.

Birokrasi publik dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, baik kepada publik maupun kepada investor dari negara lain. Salah satu strategi untuk merespons perkembangan global tersebut adalah dengan

meningkatkan kapasitas birokrasi dalam pemberian pelayanan, publik. Penerapan strategi yang mengintegrasikan pendekatan kultural dan struktural ke dalam sistem pelayanan birokrasi, yang disebut dengan *Total Quality Management* (TQM), dapat dilakukan untuk semakin meningkatkan produktivitas dan perbaikan pelayanan birokrasi. Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dan semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global.

Birokrasi pelayanan publik di Indonesia, berdasarkan laporan dan *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 berada pada kelompok negara-negara yang memiliki indeks competitiveness paling rendah di antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen & Cushman, 2000: 15) semakin buruk dan semakin korup karena dengan semakin besarnya skor yang dimiliki, semakin buruk kualitas birokrasi di suatu negara.

Birokrasi di Indonesia dalam tahun 2001 hanya lebih baik dibandingkan dengan India dan Vietnam. Dan kacamata iklim bisnis secara keseluruhan, dengan memperhatikan faktor sistemik, sosio-politik, lingkungan, pasar, dan dinamika perekonomian, Indonesia bahkan berada pada posisi paling bawah dalam indeks bisnis. Hal tersebut berarti bahwa Indonesia menjadi negara yang paling tidak menarik untuk tujuan melakukan investasi.

Kinerja birokrasi sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas, maupun

responsibilitas. Berbagai literatur yang membahas kinerja birokrasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan. Kinerja itu merupakan suatu konsep yang disusun dan berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya.

Perspektif yang digunakan oleh birokrasi sebagai pemberi layanan merupakan perspektif yang sebenarnya berasal dan pendekatan birokrasi yang cenderung menempatkan diri sebagai regulator daripada sebagai pelayan. Kinerja birokrasi pada awalnya banyak dipahani oleh kalangan birokrasi hanya dan aspek responsibilitas, yakni sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan.

Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. Sulit untuk menelusuri lebih jauh, apakah penerapan prinsip tersebut telah membawa implikasi kepada kultur birokrasi pelayanan di Indonesia yang tidak dapat melakukan inisiatif dan inovasi pelayanan.

#### 5. Akuntabilitas.

Akuntabilitas adalah seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para stakehol. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian

penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa.
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya.

Salah satu faktor penyebab yang menjadikan rendahnya tingkat akuntabilitas birokrasi adalah terlalu amanya proses indoktrinasi kultur birokrasi yang

mengarahkan aparat birokrasi untuk selalu melihat ke atas. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Transparansi informasi birokrasi dalam pemberian pelayanan publik masih tetap menjadi isu yang penting bagi upaya ke arah perbaikan kinerja birokrasi pemerintah. Tindakan untuk melakukan reformasi birokrasi terutama diarahkan pada upaya untuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi (Lubis, 2001). Pola pelayanan yang akuntabel adalah pola pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa. Persepsi di kalangan aparat birokrasi yang selalu menempatkan diri (superior) terhadap publik sehingga menimbulkan sifat arogansi aparat birokrasi masih sangat dominan terlihat. Hasil temuan lapangan bahwa ini dapat memperlihatkan masih kuatnya kecenderungan orientasi pemberian pelayanan yang belum bersandar pada kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa budaya minta petunjuk atasan masih cenderung dijadikan referensi atau lebih dipentingkan pada melakukan pelayanan yang memuaskan masyarakat pengguna.

## **2.2 Definisi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan**

Menurut UU No. 28 Tahun 2009 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Sedangkan PBB P3 sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih

merupakan pajak pusat. Sedangkan menurut Siti Resmi (2011) Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas harta tidak bergerak, oleh sebab itu yang dipentingkan adalah objeknya dan oleh karena itu keadaan atau status orang atau badan yang dijadikan subjek tidak penting dan tidak mempengaruhi besarnya pajak, maka disebut juga pajak objektif, sedangkan keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota contoh: sawah, ladang, kebun, tanah, perkarangan, tambang, rawa-rawa, dan lain-lain. Dalam menentukan klasifikasi bumi/tanah diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- Letak
- Pemanfaatan
- Peruntukan
- Kondisi lingkungan dan lain-lain

Sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut. Dalam menentukan klasifikasi bangunan diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- Bahan yang digunakan
- Letak
- Rekayasa
- Kondisi lingkungan dan lain-lain

### 2.2.1 Subjek, Objek, dan Wajib Pajak PBB P2

Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan.

Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Yang termasuk dalam pengertian Bangunan adalah:

- a. jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
- b. jalan tol;
- c. kolam renang;
- d. pagar mewah;
- e. tempat olahraga;
- f. galangan kapal, dermaga;
- g. taman mewah;
- h. tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak; dan
- i. menara.

Sementara itu, Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah objek pajak yang:

- a. digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan;
- b. digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan;
- c. digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu;
- d. merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak;
- e. digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik; dan
- f. digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

### **2.2.2 Dasar Pengenaan Pajak dan Tarif PBB P2**

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah NJOP. NJOP ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun dengan Keputusan Kepala Daerah. Kecuali Untuk daerah tertentu yang perkembangan pembangunannya mengakibatkan kenaikan NJOP yang cukup besar, maka penetapan NJOP dapat ditetapkan setahun sekali. NJOP ditetapkan per wilayah berdasarkan keputusan

Menteri Keuangan dengan mendengar pertimbangan Bupati/Walikota serta memperhatikan :

- a. Harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar;
- b. Perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis yang letaknya berdekatan dan fungsinya sama dan telah diketahui harga jualnya;
- c. Nilai perolehan baru;
- d. Penentuan Nilai Jual Objek Pajak pengganti.

Untuk PBB P2 mempunyai NJOPTKP yang bersifat variatif sesuai peraturan daerah masing-masing tetapi penetapan paling rendah sebesar Rp10.000.000 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap Wajib Pajak. Setiap Wajib Pajak memperoleh pengurangan NJOPTKP sebanyak satu kali dalam satu Tahun Pajak. Apabila Wajib Pajak mempunyai beberapa Objek Pajak, maka yang mendapatkan pengurangan NJOPTKP hanya satu Objek Pajak yang nilainya terbesar dan tidak bisa digabungkan dengan Objek Pajak lainnya.

Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% (nol koma tiga persen). Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Rumus sebagai berikut:

$$\text{PBB P2} = \text{Tarif X (NJOP-NJOPTKP)}$$

Tahun Pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun kalender. Saat yang menentukan pajak yang terutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari.

Tempat pajak yang terutang adalah di wilayah daerah yang meliputi letak objek pajak.

## 2.3 Proses Bisnis PBB P2

### 2.3.1 Pendataan dan Penilaian

PBB P2 merupakan *official assessment* atau ada yang menyebut pula sebagai *semi self assessment* atau *self declaration* sehubungan dengan adanya pengisian SPOP/LSPOP oleh Wajib Pajak untuk melaporkan objek pajaknya. Oleh karena itu, tugas fiskus untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang dan memberitahukannya kepada Wajib Pajak. Proses penetapan pajak terutang dimulai dari kegiatan pendaftaran atau pendataan dan penilaian. Pendaftaran adalah kegiatan Wajib Pajak dalam melaporkan objek pajaknya. Sedangkan pendataan adalah kegiatan fiskus untuk melakukan pendataan objek dan subjek pajak secara langsung ke lapangan. Pada dasarnya undang-undang mewajibkan setiap wajib pajak untuk melaporkan objek pajaknya. Namun mengingat kondisi subjek pajak yang sangat beragam, baik tingkat pendidikannya maupun lokasi objek pajak dan tempat tinggal wajib Pajak yang tersebar sampai jauh dan pelosok Indonesia, maka pemerintah melakukan kegiatan pendataan. SPOP harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada Kepala Daerah yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak.

Setelah diperoleh data objek dan subjek pajak melalui kegiatan pendaftaran atau pendataan, maka selanjutnya dilakukan kegiatan penilaian. Penilaian tanah dilakukan dengan metode pendekatan data pasar (*Market Data Approach*). Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data transaksi atas tanah dan/ atau bangunan yang terjadi di wilayah yang

bersangkutan, untuk kemudian dilakukan penyesuaian-penyesuaian sehingga dapat diperoleh nilai tanah pada zona tertentu (selanjutnya disebut sebagai zona nilai tanah). Setiap desa/kelurahan akan terdiri dari beberapa zona, dan setiap zona akan mencerminkan nilai rata-rata tanah di lokasi tersebut.

Sementara itu nilai bangunan ditetapkan dengan metode nilai perolehan/pembuatan baru bangunan (*Reproduction / Replacement Cost New*). Metode ini menghitung nilai bangunan dengan cara menghitung seluruh biaya yang diperlukan untuk membuat bangunan baru seperti bangunan tersebut pada tahun pajak yang bersangkutan, kemudian dikurangi dengan penyusutan. Besarnya penyusutan dipengaruhi oleh umur bangunan dan kondisi fisik bangunan. Penghitungan nilai bangunan ini cukup rumit. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak telah membuat suatu program penilaian bangunan yang disebut dengan Computer Assisted Valuation (CAV), yang terintegrasi di dalam SISMIOP. SISMIOP merupakan suatu system yang terintegrasi yang mengelola administrasi PBB yang meliputi seluruh proses bisnis PBB sejak dari pendataan, penilaian, penetapan, penerimaan, dan sebagainya.

Adapun cara penilaian ada 2 (dua) antara lain:

#### 1. Penilaian Massal

- NJOP bumi dihitung berdasarkan Nilai Indikasi Rata-rata (NIR) yang terdapat pada setiap Zona Nilai Tanah (ZNT).
- NJOP bangunan dihitung berdasarkan Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB) dikurangi penyusutan fisik.
- Perhitungan penilaian massal dilakukan dengan menggunakan program komputer (Computer Assisted Valuation / CAV).

## 2. Penilaian Individual

Diterapkan untuk Objek tertentu yang bernilai tinggi atau keberadaannya mempunyai sifat khusus, antara lain : Jalan tol, Pelabuhan laut/sungai/udara, Lapangan golf, Industri semen/pupuk, PLTA, PLTU, PLTG, Pertambangan, Tempat rekreasi, Dan lain-lain sejenisnya, Objek pajak tertentu, seperti rumah mewah, pompa bensin, jalan tol, lap. golf, Objek rekreasi, usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

### 2.3.2 Penetapan PBB

Untuk menghitung besarnya pajak yang terutang, maka SISMIOP otomatis akan menghitung sendiri setelah SPOP dan LSPOP direkam ke dalam basis data SISMIOP. Yang tidak boleh dilupakan ialah bahwa fiskus harus merekam / menentukan dulu berapa NJOP setiap zona nilai tanah pada setiap desa/kelurahan sebagai bahan untuk menentukan besarnya nilai bumi setiap objek pajak. Sedangkan input penilaian bangunan adalah fiskus harus merekam terlebih dahulu berapa besarnya harga material, harga upah dan harga fasilitas bangunan untuk setiap kabupaten, sebagai bahan penentuan nilai bangunan setiap objek pajak yang telah direkam LSPOP-nya. Selanjutnya setelah SPOP/LSPOP direkam, dan kode ZNT/NIR serta daftar harga upah dan material sudah direkam pula, maka SISMIOP akan secara otomatis menghitung besarnya pajak yang terutang untuk setiap objek pajak.

Setelah proses perekaman, kemudian dilakukan proses penetapan dan pencetakan SPPT PBB. Pencetakan SPPT, STTS, dan DHKP secara massal dilakukan pada setiap awal tahun pajak. Sedangkan secara insidental, SPPT

dicetak setelah WP menyampaikn SPOP/LSPOP. Perlu diketahui bahwa dalam rangka pendataan, fiskus menyampaikan blanko SPOP kepada Wajib Pajak dan harus dikembalikan dalam jangka waktu 30 hari. Setelah jangka waktu tersebut SPOP tidak kembali, maka fiskus dapat menerbitkan surat teguran, dan setelah ditegur Wajib Pajak tidak juga mengembalikan SPOP, maka kita dapat menerbitkan SKP (Surat Ketetapan Pajak). SKP mengandung denda 25% dari pokok pajak atau dari jumlah pajak yang kurang dibayar.

### 2.3.3 Pembayaran PBB

SPPT PBB memiliki waktu jatuh tempo 6 (enam) bulan sejak diterima oleh Wajib Pajak, sedangkan SKP memiliki masa jatuh tempo 1 (satu) bulan sejak diterima. Pembayaran pajak harus dilakukan sekaligus dan lunas dengan menggunakan SSPD di Kas Daerah melalui Bendaharawan Khusus Penerima atau di tempat lain yang ditunjuk Bupati/Walikota dan dicatat pada Buku Penerimaan. Apabila pembayaran pajak dilakukan di tempat lain yang ditunjuk, hasil penerimaan pajak harus disetor ke Kas Daerah paling lama 1 x 24 jam atau dalam waktu yang ditentukan oleh Walikota atau Pejabat. Perlu dicermati dan diingat bahwa selama ini terdapat banyak contoh petugas pungut yang „nakal“ , yaitu tidak menyetorkan hasil pemungutan PBB-nya ke tempat pembayaran, sehingga penerimaan tersebut tidak masuk ke kas Negara ataupun kas daerah.

Apabila Wajib Pajak terlambat membayar pajak, maka akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan, untuk selama-lamanya 24 bulan. Apabila setelah jatuh tempo pajak tidak dibayar, maka dapat dilakukan penagihan aktif setelah

sebelumnya diterbitkan surat teguran/ surat peringatan atau surat yang sejenis. Penagihan aktif dilakukan dengan menerbitkan Surat Paksa yang kemudian dapat dilakukan penyitaan, pelelangan, dan sebagainya. Kegiatan penagihan aktif memerlukan seorang petugas khusus, yakni juru sita pajak. Oleh karena itu, pemda juga perlu menyiapkan SDM juru sita ini, selain menyiapkan petugas fungsional penilai PBB dan *operator consule*.

#### **2.4 Penerapan Pemungutan PBB P2**

Sesuai dengan Peraturan Bersama Menkeu dan Mendagri Nomor 15/PMK.07/2014 Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Tahapan Persiapan dan Pelaksanaan Pengalihan PBB-P2 sebagai Pajak Daerah, untuk melaksanakan pemungutan PBB-P2, Pemerintah Daerah telah mempersiapkan hal-hal berikut ini:

1. Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, dan SOP
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja
3. Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan kompeten
4. Sarana dan Prasarana
5. Kerjasama pihak terkait antara lain, KPP Pratama, Perbankan, Kantor Pertanahan, dan Notaris/Pejabat Pembuat Akta Tanah

Pemungutan PBB-P2 di Kabupaten/Kota dilaksanakan mulai 1 Januari 2014. Sepanjang tahun berjalan, BPKD telah melakukan berbagai bentuk pelayanan yaitu meliputi berikut ini.

1. Pendaftaran Objek Pajak Baru
2. Mutasi objek/subjek pajak (mutasi seluruhnya dan mutasi sebagian)

3. Salinan SPPT/SKPD/STPD
4. Pembetulan PBB-P2
5. Keberatan PBB-P2
6. Pengurangan PBB-P2 terutang
7. Restitusi dan Kompensasi
8. Pengurangan denda administrasi
9. Penentuan kembali tanggal jatuh tempo SPOP dan SPPT
10. Pembatalan SPPT/SKPD/STPD
11. Pengecualian pengenaan PBB

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Judul, Nama, Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Analisis Sistem Dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Sebagai Sarana Penunjang Efektivitas Penerimaan Asli Daerah (Pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Dairi), Lingga, Supri, 2019	Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif, dengan teknik pengumpulan data, Observasi, Wawancara dan Dokumentasi; Teknik Analisa Data dengan cara Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Penyimpulan Data.	Hasil penelitian menyimpulkan Pelaksanaan Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hanya saja dalam pelaksanaan sistem pemungutan PBB masih kurang disebabkan karena kurangnya sumber daya dalam melakukan pemungutan ataupun pendataan objek pajak keseluruhan daerah yang ditetapkan sebagai Wajib Pajak, serta belum timbul kesadaran atau kejujuran Wajib Pajak	Persamaan: Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Sama-sama mengenai pemungutan pajak bumi dan bangunan  Perbedaan: pendekatan teoritik yang digunakan dan lokus maupun fokus penelitian.

			dalam melapor objek pajak yang ditetapkan serta untuk membayar pajak sesuai dengan yang dikenakan. Tingkat Efektivitas Penerimaan PBB belum sesuai dengan yang ditargetkan, sehingga kontribusi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Dairi dalam peningkatan pendapatan daerah belum optimal.	
2.	Penerapan Balanced Scorecard Dalam Penilaian Kinerja Pengelola Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB P2), Subiyakto, Amin, 2019.	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan mengembangkan konsep pengukuran kinerja dengan pendekatan balanced scorecard bagi Pemerintah Kabupaten/Kota khususnya unit pengelola PBB P2.	Hasil penelitian ini menyimpulkan Strategi pengelolaan PBB yang meliputi sasaran strategis, peta strategi, dan indikator kinerja diusulkan berdasarkan konsep balanced scorecard. Konsep ini dipilih karena dianggap sebagai best practice manajemen strategi dan pengelolaan kinerja. Berdasarkan benchmark dan teori-teori yang relevan, maka sasaran strategis, peta strategi dan indikator kinerja yang disarankan.	Persamaan: sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Aspek yang dikaji sama-sama pelayanan publik  Perbedaan: hasil berdasarkan konsep balanced scorecard.
3.	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi kasus di kantor BAPENDA Kota Kendari), Ishak, Awaluddin, 2022	Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari, yang bertempat di Jalan Drs.H.Abdullah silondae NO.8 Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2022. Objek dalam penelitian ini adalah faktor kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan yang sangat berperang	hasil penelitian yang diperoleh Hambatan yang timbul terkait kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kota kendari yaitu Kurangnya kepedulian Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya khususnya dalam membayar PBB. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak badan	Persamaan: penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.  Perbedaan: aspek penelitian ini lebih kepada wajib pajak bukan kinerja pemberi layanan

		<p>penting terhadap pendapatan daerah khususnya di Kota Kendari. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan studi lapangan yaitu mengumpulkan data melalui pendekatan kepada responden secara langsung. Metode analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah Metode Analisis Deskriptif Kualitatif.</p>	<p>pendapatan daerah (BAPENDA) Kota Kendari dalam meningkatkan dan mempertahankan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan yaitu : Menerapkan denda bagi Wajib Pajak yang tidak tepat waktu membayar PBB agar terciptanya kedisiplinan. Upaya ini dilakukan apabila ada wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar kewajibannya ataununggak dalam membayar. Besar denda yang harus dibayar jika telat membayar PBB yaitu 2% setiap bulanya dari jumlah PBB yang harus dibayarkan. Dengan kata lain, wajib pajak harus membayar SPPPT (surat pemberitahuan pajak terutang) dengan tambahan 2%, Permohonan keringanan pembayaran PBB.</p>	
4	<p>Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur, Marthan, 2017</p>	<p>Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data diperoleh dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif</p>	<p>Kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat terjadinya penurunan jumlah sekolah swasta, jumlah murid, dan jumlah guru. Terdapat angka partisipasi, angka kelulusan dan melanjutkan pendidikan. Kendala kinerja adalah tidak konsistennya perencanaan, penurunan anggaran secara drastis. Hambatan peningjatan kinerja adalah tenaga pendidikan, pendidik, keuangan, penyediaan sarana dan prasarana</p>	<p>Persamaan: Penelitian sama menggunakan pendekatan kualitatif, sama-sama melihat kinerja organisasi Perbedaan: pendekatan teoritik yang digunakan.</p>

			serta hambatan alam	
5	Kinerja Birokrasi pemerintah Dalam Pelayanan Publikl (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta), Billah, 2008.	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik khususnya pada kantor pelayanan pajak Jakarta menunjukkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh berbagai karakteristik lingkungan maupun pimpinan.	Persamaan: Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Aspek yang dikaji sama. Perbedaan: penelitian ini menggunakan pendekatan lebih konfrehensif terhadap kinerja organisasi, serta faktor pendorong dan penghambat (karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan kebijakan & praktek pimpinan).
6	Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara	Menggunakan metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang diberikan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara untuk pendelegasian sebagian ibadah haji pada dasarnya telah memenuhi kebutuhan masyarakat. Khusus dalam hal rasio input pelayanan terhadap output, pelayanan pelimpahan porsi haji reguler yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara secara umum sudah efisien. Pelayanan Porsi Haji Reguler Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumut telah berhasil. Pelayanan porsi haji reguler yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghasilkan hasil akhir (dampak)	Persamaan: Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Aspek yang dikaji sama. Perbedaan: menggunakan pendekatan lebih konfrehensif terhadap kinerja organisasi, serta faktor pendorong dan penghambat

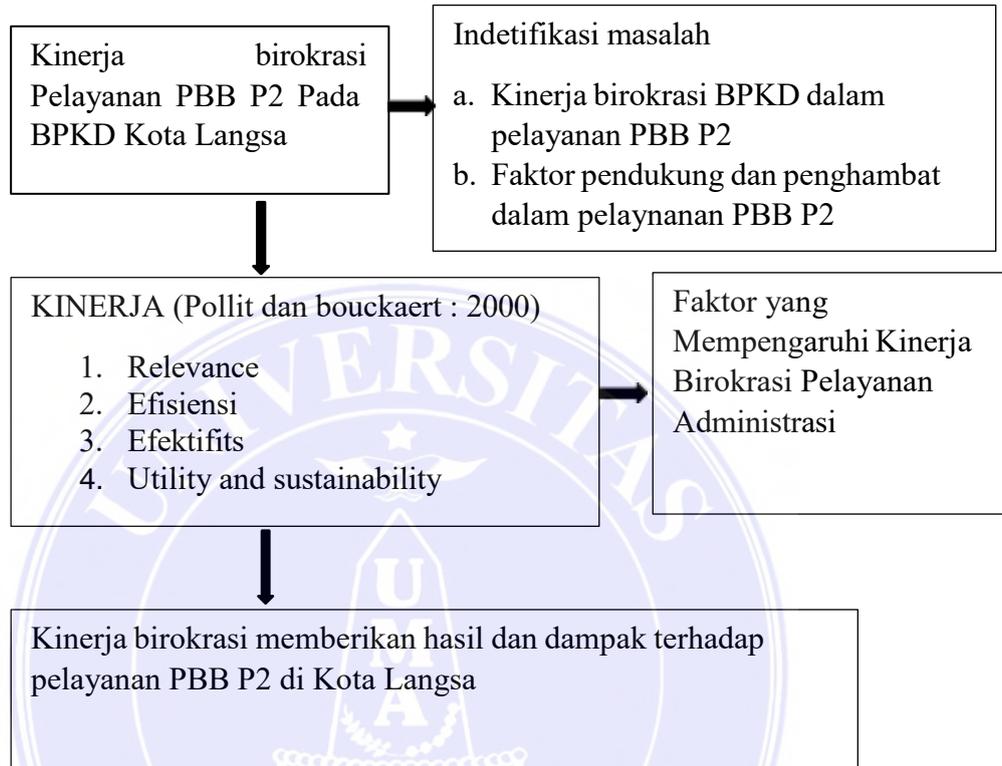
			yang paling besar. Selain itu, masyarakat berharap agar program ini terus berlanjut dan menjadi wahana bagi masyarakat untuk mengusulkan delegasi bijak ziarah reguler.	
7.	Analisis Kinerja Birokrasi Publik Pada Dinas Sosial Kota Dumai, Afrizal, Dedy, 2018	teknik pengumpulan data melalui angket yang hasilnya dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif.	Hasil penelitian ini diperoleh skor 1.319 (68,69%) dengan kategori Baik. Faktor Pendukung ditemukan dalam penelitian ini yaitu, terdapatnya akuntabilitas pegawai dalam bentuk tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dan terdapatnya tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi tugas tugas pemerintahan bidang Sosial sedangkan faktor penghambat dalam penelitian yaitu masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan untuk penyandang sosial dan masih kurangnya produktivitas dalam upaya pencapaian program kerja yang telah dilaksanakan	Persamaan: Meneliti kinerja birokrasi publik Perbedaan: Menggunakan metode analisis statistik deskriptif Pengumpulan data dengan melalui angket

Sumber : Pengelolaan Penelitian, 2023

## 2.6 Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar 2.1

### Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber : Pengelolaan Peneliti (2023)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa, Jalan Jenderal Ahmad Yani, Kecamatan Langsa Kota, Kota Langsa. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan September sampai dengan bulan Januari 2024.

#### 3.2 Bentuk Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan kualitas kinerja birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi menurut Sugiyono (2014).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, yaitu menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, indikator, dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya. Dalam penelitian ini, peneliti lebih mengedepankan pendekatan antar manusia, peneliti akan lebih banyak berhubungan dengan orang-orang ditempat penelitian. Untuk mendapatkan data

yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, yaitu tentang kinerja birokrasi dalam meningkatkan pelayanan Birokrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa, maka peneliti menggunakan pendekatan penelitian ini untuk memperoleh data-data yang aktual.

### 3.3 Informan

Informan adalah orang yang memiliki banyak informasi terkait dengan data penelitian dan dimintai informasi tentang subjek yang sedang dihadapi. Karena itu, istilah “informan” lebih erat dikaitkan dengan sumber yang biasanya ada dalam penelitian dan yang subjeknya biasanya dikelompokkan ke dalam “kasus”, seperti lembaga atau organisasi sosial. Moloeng (2014) mendefinisikan informan sebagai individu yang digunakan untuk memberikan informasi tentang keadaan dan latar belakang penelitian. Hal senada diungkapkan oleh Sugiyono (2017) yang mendefinisikan informan sebagai narasumber merujuk pada individu yang memahami subjek penelitian dan mampu memberikan penjelasan tentang subjek tersebut, adapun informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Informan kunci : Kepala BPKD Kota Langsa

Informan utama : Penanggung jawab fungsi / kepala Subbid Penagihan

Informan tambahan : Jabatan Fungsional Umum dan Operator Administrasi, Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di Kota Langsa.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut metode Ridwan, (2004) adalah pengumpulan data dengan teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data, alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi. Yaitu observasi nonpartisipan, dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu: (1) Observasi, (2) Wawancara, dan (3) Dokumentasi, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat penelitian itu dilakukan. Observasi juga bisa diartikan sebagai proses yang kompleks. Pengumpulan data dilakukan di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa. Observasi dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah observasi terbuka. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung berkaitan dengan kinerja birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang peneliti lakukan dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan cara tanya jawab langsung. Wawancara ini ditunjukan untuk mengetahui bagaimana kinerja birokrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) dan faktor pendukung dan penghambat kinerja birokrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) pada bidang Pendapatan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa. Sedangkan pihak-pihak yang diwawancara adalah Kepala BPKAD Kota Langsa, Penanggung jawab fungsi / kepala Subbid Penagihan, Jabatan Fungsional Umum dan Operator Administrasi, Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan PBB P2.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto, sketsa dan lain lain.. Dengan arti lain bahwa dokumentasi sebagai pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik. Digunakan Sebagai mendukung kelengkapan data yang lain. Instrumen penelitian ini adalah handphone, tape recorder, dan buku catatan. Dokumen yang akan menjadi bagian penelitian ini adalah dokumen jadwal pembagian tugas, dokumen pembagian tugas tambahan dan dokumen dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan kinerja birokrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa.

### **3.5 Definisi Konsep Dan Definisi Operasional**

#### **3.5.1. Definisi Konsep**

Konsep dapat dimengerti sebagai suatu istilah untuk mendiskripsikan secara abstrak tentang suatu kejadian, kelompok, atau individu yang menjadi perhatian dalam ilmu sosial. Menurut pendapat Singarimbun dan Effendi (1989), penggunaan konsep diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian (event) yang berkaitan satu sama lainnya. Definisi konsep dari variabel tersebut adalah sebagai berikut:

Konsep kinerja birokrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi dalam mewujudkan sasaran strategic atau pun tujuan yang akan di capai. Pentingnya manajemen kinerja setor publik adalah dalam rangka mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Masyarakat akan menilai akan kesuksesan organisasi setor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relative murah dan berkualitas. Mahmudi (2005) menyatakan bahwa manajemen kinerja sektor publik mengandung prosedur, langkah-langkah dan tahapan yang membentuk suatu siklus kinerja.

Konsep pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat.

Dalam penelitian yang berkaitan dengan kinerja birokrasi pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan pada bidang pendapatan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa, memiliki konsep :

Kinerja Birokrasi, adalah tindakan yang dilakukan oleh lembaga dalam suatu aktivitas pelayanan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta sesuai moral dan etika, dimana kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa.

Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas harta tidak bergerak, oleh sebab itu yang dipentingkan adalah objeknya dan oleh karena itu keadaan atau status orang atau badan yang dijadikan subjek tidak penting dan tidak mempengaruhi besarnya pajak, maka disebut juga pajak objektif, sedangkan keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota.

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa, adalah unsur penunjang Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten Badan Pengelolaan Keuangan d Daerah dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

### 3.5.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian dapat diuraikan dalam bentuk Indikator kinerja yang dikemukakan oleh Pollit dan Bouckaert (2000) sebagai berikut:

1. Relevance yaitu mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan;
2. Efisiensi, yaitu perbandingan antara *input* dengan *output*

3. Efektivitas yaitu tingkat kesesuaian antara tujuan dengan *intermediate outcomes (results)* dan *final outcomes (impacts)*.
4. *Utility and sustainability* yaitu mengukur kegunaan dan antara kebutuhan dengan *final outcomes (impacts)*.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan adalah teknik analisa deskriptif, dimana data-data dalam bentuk kualitatif khususnya dari wawancara. Secara induktif peneliti akan mencoba mengolah data yang bersifat kualitatif untuk menarik kesimpulan tentang bagaimana Teknik Analisis Data kinerja birokrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB P2) pada Badan Pengelolaan Keuangan Kota Langsa.

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Setelah arah penelitian dan sumber data diketahui, dilakukan pengumpulan data untuk mengumpulkan semua informasi dan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Masalah yang dipelajari harus tercermin dalam data yang dikumpulkan. Survei, kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah contoh strategi atau metode pengumpulan data yang mempermudah pengumpulan data.

#### 2. Reduksi Data

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian di pilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk

dipilih yang terpenting kemudian di cari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahapan ini setelah data dipilah kemudian disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar memberi kemudahan dalam penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

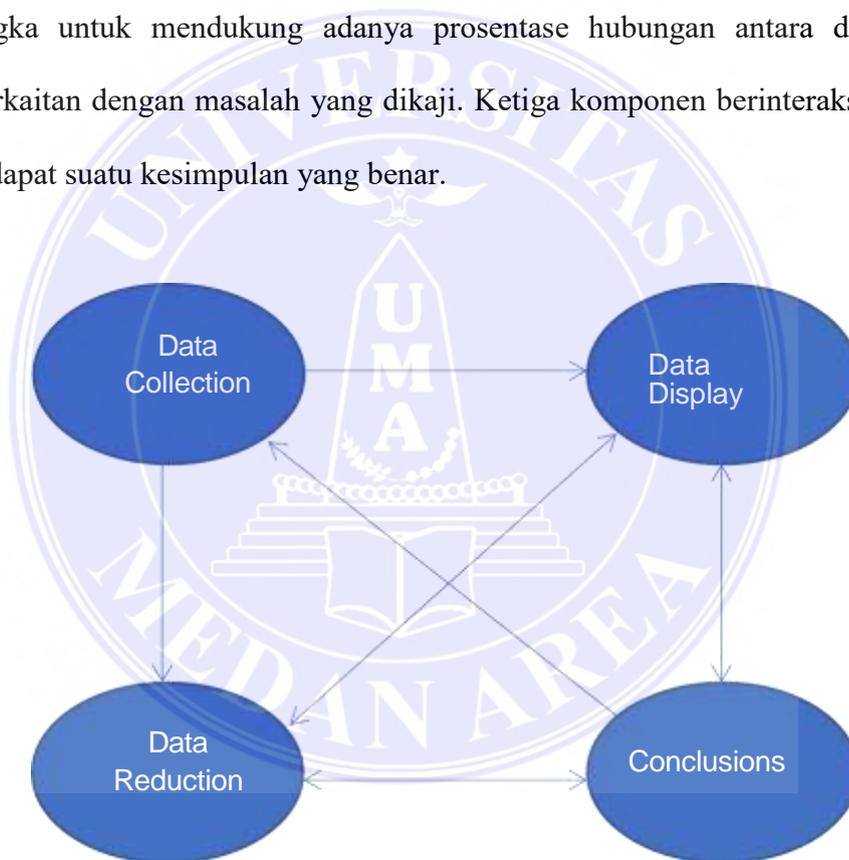
### 3. Penyajian Data

Penyajian data (display data) dimaksudkan agar lebih mepermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian- bagian tertentu dari data peneliti. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu (tabel, gambar atau grafik) sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data tersebut kemudian dipilah menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan- kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data dan reduksi.

### 4. Penarik kesimpulan (verifikasi)

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotensis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentatif. Dalam tahapan untuk menarik kesimpulan dari kategori-kategori data yang telah direduksi dan disajikan untuk selanjutnya menuju kesimpulan akhir mampu menjawab permasalahan

yang dihadapi. Tetapi dengan bertambahnya data melalui verifikasi secara terus menerus, maka diperoleh kesimpulan yang bersifat grounded. Melalui ketiga tahapan analisis tersebut, maka kesimpulan selalu dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi peneliti. Analisis data merupakan suatu kegiatan yang logis, data kualitatif berupa pandangan-pandangan tertentu terhadap fenomena yang terjadi dalam kebijakan penanggulangan kemiskinan. Beberapa data kuantitatif yang terdiri dari angka-angka untuk mendukung adanya prosentase hubungan antara data yang berkaitan dengan masalah yang dikaji. Ketiga komponen berinteraksi sampai didapat suatu kesimpulan yang benar.



Gambar 3. Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014)

Sumber : Miles, Huberman & Saldana (2014)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sejumlah kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil pembahasan di bab terdahulu ialah:

1. Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa dapat diukur dan berkinerja baik, hal itu dapat dilihat dari pemenuhan unsur dari metode Pollit dan Boukaert (2000) dimana memenuhi keempat unsur yang diteliti.
2. Relevansi pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Langsa terkait Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa pada dasarnya sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan mekanisme, prosedur, dan tata cara pelaksanaan yang telah diterapkan selama ini, telah disediakan layanan untuk mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan yang telah dirumuskan dengan tujuan.
2. Birokrasi yang ideal juga harus mampu memberikan produk pelayanan yang berkualitas tinggi di sisi output, terutama dalam hal biaya dan waktu pelayanan. Pada sisi input, efisiensi digunakan untuk menentukan seberapa mudah masyarakat mengakses sistem pelayanan. Dalam hal rasio input pelayanan terhadap output, pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa secara umum sudah efisien.

3. Kinerja Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa dalam pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa sudah efektif, berdasarkan hasil wawancara koordinasi dan pendampingan yang dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa memberikan dampak terhadap kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi PBB P2 terutama pada saat melakukan pelunasan wajib pajak yang dapat dibayar dengan tunai maupun non-tunai yang memberikan peningkatan Pendapatan Kota Langsa
4. Faktor – faktor pendukung tercapainya kinerja birokrasi pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa adalah adanya keselarasan pemahaman pegawai dan masyarakat serta pimpinan dan koordinasi yang dilakukan bersama dengan Pemerintah Gampong (desa) berjalan dengan baik.

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan kinerja Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa dalam pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa maka peneliti mengemukakan beberapaimasukan antarailain:

1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diperbaharui terkait pelaksanaan pendampingan dan koordinasi dengan masyarakat, pemerintah gampong dan intansi lain di Kota Langsa, sehingga mengatasi faktor penghambat yang telah dikemukakan di bab sebelumnya

2. Bidang Pendapatan harus menjaga atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan. Termasuk menjaga keramahtamahan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Bila memungkinkan, sebaiknya disediakan pegawai pendamping kepada masyarakat yang masih terkendala dalam penyeteroran/pelunasan PBB P2 nya



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rozali. 2013. Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Bastian, Indra. 2008. Keuangan Daerah, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Harjanto. 2008. Perencanaan Pengajaran. Jakarta : Rineka Cipta.
- Huda. 2012. Perencanaan Pengajaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kunarjo. 2012. Perencanaan dan Pengendalian Program Pembangunan. Jakarta: UI – Press.
- Kuncoro, M. 2013. Perencanaan dan Pengendalian Program Pembangunan. Jakarta: UI – Press.
- Mahmudin. 2010. Membudidayakan Akuntabilitas Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nugraha, 2010. Negara Hukum Dan Demokrasi Di Indonesia. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2007. Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Jakarta: Grasindo.
- Peraturan Bersama Menkeu dan Mendagri Nomor 15/PMK.07/2014 dan Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Tahapan Persiapan dan Pelaksanaan Pengalihan PBB-P2 sebagai Pajak Daerah
- Resmi,Siti. 2011.Terpajakan teori dan Kasus .Salemba Empat.Jakarta Sari.
- Rahayu. 2011. Penganggaran Sektor Publik. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Sarundajang, S.H. 2012. Pilkada Langsung; Problematika dan Prospek. Edisi Revisi. Kata Hasta Pustaka. Jakarta.
- Sriharioto, 2012. Studi Tentang Ilmu Administrasi. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Suandy, Erly. 2003. Perencanaan Pajak, Edisi Revisi, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: Refika Aditama.
- Widjaja, HAW. 2007. Otonomi Daerah. Jakarta: Rajawali Pers.

Jurnal:

Ginarta, Irawanto. 2017. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur. Jurnal. Banjarmasin : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Binua Banjarmasin.

Peratiwi, Hesti. 2019. Kontribusi PBB Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Kota Makassar. Karya Tulis Ilmiah : Universitas Muhammadiyah Makasar.

Slamet, Budiman. 2020. Evaluasi Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Mengelola PBB P2. Karya Tulis Ilmiah : Badan Pengawasan Keuangan.

Subiyakto, Amin. 2019. Penerapan *Balanced Scorecard* Dalam Penilaian Kinerja Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2). Jurnal : Balai Diklat Jogjakarta

Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

**KINERJA BIROKRASI PELAYANAN  
PAJAK BUMI BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN PADA  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH KOTA LANGSA**

Lokasi Penelitian : Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Langsa

Landasan Teori : Pollit & Bouckaert

Fachrurrozi / 221801025

Daftar pertanyaan wawancara yang disusun berlandaskan teori Pollit & Bouckaert

No	Indikator	Dimensi	Judul
<b>Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa</b>			
1	Relevansi	Mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan	Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa
Bagaimana keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan dalam kinerja birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa?			
2	Efisiensi	Perbandingan antara input dan output	
Bagaimana Efisiensi perbandingan antara input dengan output dalam kinerja birokrasi Pelayanan Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa?			
3	Efektivitas	Tingkat kesesuaian antara tujuan dengan intermediate outcomes (results) dan final outcomes (impacts)	
Bagaimana Efektivitas tingkat kesesuaian antara tujuan dengan intermediate outcomes (results) dan final outcomes (impacts) dalam kinerja birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa?			
4	Utility and Sustainability	mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan final outcomes (impacts)	

Bagaimana Utility and Sustainability mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan final outcomes (impacts) dalam kinerja birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa?			
<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Judul</b>
<b>Faktor-Faktor Apa yang mendukung dan menghambat Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa</b>			
1	Relevansi	Mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan	Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Langsa
Faktor-Faktor apa yang mendukung dan menghambat keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan dalam kinerja birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa?			
2	Efisiensi	Perbandingan antara input dan output	
Faktor-Faktor apa yang mendukung dan menghambat Efisiensi perbandingan antara input dengan output dalam kinerja birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa?			
3	Efektivitas	Tingkat kesesuaian antara tujuan dengan intermediate outcomes (results) dan final outcomes (impacts)	
Faktor-Faktor apa yang mendukung dan menghambat Efektivitas tingkat kesesuaian antara tujuan dengan intermediate outcomes (results) dan final outcomes (impacts) dalam kinerja birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa?			
4	Utility and Sustainability	mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan final outcomes (impacts)	
Bagaimana Utility and Sustainability mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan final outcomes (impacts) dalam kinerja birokrasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada BPKD Kota Langsa?			