

**IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM APLIKASI SISTEM INFORMASI  
MANAGEMENT PENDAPATAN DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK (E-  
SIMPATDA) UNTUK MENINGKATKAN PAJAK AIR TANAH  
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**

**OLEH**

**DEFFI ERFIAN PANJAITAN  
NPM : 231801020**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/25

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)22/8/25

**IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM APLIKASI SISTEM INFORMASI  
MANAGEMENT PENDAPATAN DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK (E-  
SIMPATDA) UNTUK MENINGKATKAN PAJAK AIR TANAH  
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**

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

**OLEH**

**DEFFI ERFIAN PANJAITAN  
NPM : 231801020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 22/8/25

Access From (repository.uma.ac.id)22/8/25

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Implementasi Pelayanan dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-Simpatda) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat**

**Nama : Deffi Erfian Panjaitan**

**NPM : 231801020**

**MENYETUJUI**

**Pembimbing I**



**Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**

**Pembimbing II**



**Dr. Warjio, MA**

**Ketua Program Studi**

**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP**

**Direktur**



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

**Telah diuji pada 11 April 2025**

---

---

**Nama : Deffi Erfian Panjaitan**

**NPM : 231801020**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP**

**Sekretaris : Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP**

**Pembimbing I : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Warjio, MA**

**Penguji Tamu : Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/25

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)22/8/25

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister 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 , April 2025



Deffi Erfian Panjaitan

## 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 : Deffi Erfian Panjaitan  
NPM : 231801020  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demikian 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 :

**Implementasi Pelayanan dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-Simpatda) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat**

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



**Deffi Erfian Panjaitan**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat karunia-Nya sehingga penulisan tesis yang berjudul *“IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAGEMENT PENDAPATAN DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK (E-SIMPATDA) UNTUK MENINGKATKAN PAJAK AIR TANAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT”* dapat diselesaikan. Tujuan disusunnya tesis ini ialah guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
- Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.
- Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik,
- Dr. Rudi Salam Sinaga, M.Si, yang sekaligus berperan sebagai Pembimbing I dari penulis, untuk seluruh bimbingan dan saran yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
- Dosen Pembimbing II, Dr. Warjio, MA untuk seluruh bimbingan dan saran yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
- Seluruh dosen Pascasarjana Ilmu Administrasi Publik, untuk segala bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan.
- Seluruh staff administrasi Pascasarjana Universitas Medan Area, untuk semua bantuannya mengurus keperluan administratif perkuliahan

- Kawan-kawan mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area Tahun Ajaran 2023/2024, untuk pengalaman berharga yang telah dilalui bersama.
- Rekan-rekan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat untuk semangat dan bantuan yang diberikan.
- Keluarga tercinta terutama Ayahanda (Alm) Edward Panjaitan, Ibunda Ainin Mardiah, Istri tercinta Fitria Siregar, anak-anak terkasih Nadya Safina Azzahra, Naura Syifa Almira, Azka Alfatih dan Muhammad Gibran, untuk semua cinta kasih, dukungan, penghiburan dan bantuan baik secara moril dan materil. Mereka adalah orang-orang hebat yang mendorong penulis untuk terus maju dan melangkah sejauh ini.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada tesis ini. Maka dari itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari para pembaca agar tesis ini dapat menjadi lebih sempurna dan sebagai masukan bagi penulis untuk penulisan karya ilmiah lainnya di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif pada perkembangan ilmu administrasi publik maupun pelayanan publik oleh pemerintah.

Medan, April 2025



Deffi Erfian Panjaitan

## HALAMAN MOTTO

*“You have brains in your head. You have feet in your shoes. You can steer yourself any direction you choose.” - Dr. Seuss*

*"You become what you believe." - Oprah Winfrey*



## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAGEMENT PENDAPATAN DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK (E- SIMPATDA) UNTUK MENINGKATKAN PAJAK AIR TANAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT

**Nama** : Deffi Erfian Panjaitan  
**NPM** : 231801020  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Warjio, MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan Kualitatif, adapun yang menjadi pilihan serta teori yang digunakan Peneliti dalam menggambarkan Implementasi adalah teori Van Meter dan Van Horn dalam Sujianto (2008:35). Metode analisis data dilakukan secara kualitatif, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Bapenda Kab.Langkat agar lebih giat dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terutama wajib pajak terkait fungsi dan kegunaan pajak, (2) Agar lebih sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat terutama wajib pajak terkait peraturan-peraturan serta regulasi tentang pajak daerah, (3) Untuk terus meningkatnya SDM dengan terus memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai yang milki untuk mengikuti pendidikan ataupun bimbingan teknis (Bimtek) terutama dalam hal pemeriksaan dan juru sita terkait pajak daerah, (4) harus terus berupaya untuk meningkatkan teknologi informasi sehingga wajib pajak dapat terlayani dengan baik.

**Kata Kunci** :Implementasi Kebijakan,Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Teknologi Informasi.

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF SERVICES IN THE APPLICATION OF ELECTRONIC-BASED REGIONAL REVENUE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (E-SIMPATDA) TO IMPROVE GROUNDWATER TAX AT THE REGIONAL REVENUE AGENCY OF LANGKAT REGENCY**

**Name** : Deffi Erfian Panjaitan  
**NPM** : 231801020  
**Study Program** : *Master of Public Administration*  
**Adviser I** : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si  
**Adviser II** : Dr. Warjio, MA

This research aims to determine the implementation of services in the electronic-based regional revenue management information system (E-SIMPATDA) application to increase ground water taxes at the Langkat Regency Regional Revenue Agency. This research was designed using a qualitative approach, the choice and theory used by researchers in describing implementation is the theory of Van Meter and Van Horn in Sujianto (2008:35). The data analysis method was carried out qualitatively, the results of the research showed that (1) Langkat Regency Bapenda should be more active in providing education to the public, especially taxpayers, regarding the function and use of taxes, (2) To provide more frequent outreach to the public, especially taxpayers, regarding the rules and regulations regarding regional taxes, (3) To continue to increase human resources by continuing to provide opportunities for all employees who have them to take part in education or technical guidance (Bimtek), especially in terms of audits and bailiffs related to regional taxes, (4) they must continue to make efforts. to improve information technology so that taxpayers can be served well.

**Keywords:** Policy Implementation, Human Resources, Services, Information Technology

## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Abstract.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABLE.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
KAJIAN TEORI.....	8
2.1. Konsep Implementasi.....	10
2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	10
2.3. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik.....	14
2.4. Standar Pelayanan Publik.....	16
2.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	17
2.6. Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.7. Pelayanan Publik.....	28
2.8. Konsep Pajak Daerah Sektor Pajak Air Tanah.....	30
2.9. Fungsi Pajak.....	34
2.10. Obyek dan Subyek Pajak.....	36
2.11. Peraturan dan Definisi Pajak Air Tanah.....	37
2.12. Aplikasi Sistem Informasi Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (e-Simpatda).....	38
2.13. Penelitian Terdahulu.....	39
2.14. Kerangka Berfikir.....	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Jenis Penelitian.....	42
3.2. Lokasi Penelitian.....	43
3.3. Instrumen Penelitian.....	43
3.4. Sumber Data Penelitian.....	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	46

3.5.1. Wawancara .....	47
3.5.2. Dokumentasi .....	48
3.6. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV .....	54
GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1. Gambaran Umum.....	54
4.1.1. Sejarah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat .....	54
4.1.2. Visi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat .....	54
4.1.3. Misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.....	54
4.1.4. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.....	55
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat .....	56
4.2. Analisa .....	69
4.2.1. Pembahasan.....	69
4.2.2. Regulasi.....	71
4.2.3. Observasi.....	71
4.2.4. Wawancara .....	72
4.2.5. Dokumentasi .....	105
BAB V .....	106
PENUTUP.....	106
1.1. KESIMPULAN.....	106
1.2. SARAN.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	112
Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian Lapangan .....	112
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara .....	113

## DAFTAR TABLE

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak Air Tanah .....	5
Tabel 2. 1. 4 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 4.1 5 Data Kepegawaian Berdasarkan Jabatan.....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.15 Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn dalam Sujianto (2008:35).....	41
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian.....	43
Gambar 3.6 Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014) .....	52
Gambar 4.1 4 Bagan Struktur Organisasi Bapenda Kab. Langkat.....	55



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) harus memiliki Rencana Strategis Perangkat Daerah (PD) yang berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Perubahan Renstra PD disusun untuk mewujudkan capaian Visi dan Misi Daerah setiap Organisasi Pemerintahan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing OPD. Perubahan Renstra PD adalah dokumen perencanaan teknis operasional OPD yang merupakan penjabaran RPJMD secara sistematis untuk kurun waktu 5 (lima) Tahun. Dokumen Perubahan Renstra PD Memuat tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Strategis, Kebijakan, Indikasi Program/Kegiatan target indikator kinerja dan pagudana indikatif serta sumber-sumber pembiayaan selama kurun 5 (lima) tahun, yang mengacu pada tugas pokok dan fungsi Bapenda Kabupaten Langkat (Perbup Langkat No.16 tahun 2016) . Dalam Penyusunan perencanaan tersebut telah mempertimbangkan lingkungan strategis yang menuntut adanya perubahan dalam sistem perencanaan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang dianut selama ini. Selain itu juga telah mempertimbangkan berbagai kendala dan masalah yang dihadapi selama ini dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bapenda dan terutama menyangkut berbagai isu strategis yang terkait dengan proses perencanaan Penerimaan Asli Daerah, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Penerimaan daerah. Dengan tersedianya Renstra ini, diharapkan proses Penerimaan daerah akan berjalan lebih efektif dan efisien, yang akan Menghasilkan Penerimaan Daerah yang terarah, terpadu dan berkesinambungan.

Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas melaksanakan kebijakan daerah di bidang pengelolaan pendapatan Pajak Daerah dan tugas pembantuan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pendapatan daerah berdasarkan azas otonomi dan pembantuan. Pendapatan Asli Daerah atau PAD merupakan penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Undang-Undang. Indikator Pendapatan Asli Daerah ada empat jenis, yaitu Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan yang Dipisahkan dan Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah. Faktor yang mempengaruhi pendapatan asli daerah antara lain Pertama, kurangnya kepekaan daerah dalam menemukan keunggulan budaya dan potensi asli daerah. Kedua, kepatuhan dan kesadaran wajib pajak atau retribusi yang relatif rendah. Ketiga, lemahnya sistem hukum dan administrasi pendapatan daerah. Keempat, kelemahan kualitas SDM aparatur. Menurut Undang-Undang No.33 Tahun 2004 Pasal 1 ayat 18 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dijelaskan bahwa Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang diperoleh Daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pajak air tanah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang sangat potensial dan setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan, Peranan air tanah semakin lama semakin penting karena air tanah menjadi sumber air utama untuk memenuhi kebutuhan pokok hidup orang banyak, seperti air minum, rumah tangga, irigasi, pertambangan, perkotaan, berbagai industri dan lainnya. Komponen pajak daerah yang perlu mendapatkan perhatian lebih oleh pemerintah Kabupaten Langkat adalah pajak air tanah seiring meningkatnya kebutuhan akan air tanah yang digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan hidup, sebagai irigasi dan penyedia air bersih di daerah Kabupaten Langkat. Potensi air tanah adalah kekuatan yang ada disuatu daerah untuk menghasilkan penerimaan pajak air tanah,

dimaksud dengan air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan dibawah permukaan tanah.

Berdasarkan hasil penelitian menurut MARIO TOMAS dengan judul "EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK AIR TANAH DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) PADA MASA PANDEMI COVID - 19 DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH" Pajak Air Tanah (PAT) adalah salah satu jenis pajak kabupaten/kota yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan penerimaan pendapatan di Kota Palangka Raya. Tetapi, cukup banyak juga potensi pendapatan yang belum tergali terkait pajak air tanah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurang efektifnya pengelolaan terkait Pajak Air Tanah yang dilakukan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Palangka Raya. Kurang efektifnya pemungutan yang dilakukan dikarenakan wajib pajak air tanah kerap melakukan tunggakan dalam pembayaran pajak terutang tiap bulannya ditambah dengan pandemi COVID-19 yang melanda saat ini banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaan dan juga pendapatannya berkurang, masyarakat yang tidak melakukan pelaporan atas penggunaan/pemanfaatan air tanah, serta pengawasan yang belum optimal dalam pendataan maupun pada penentu besaran pajak. Terkait hal tersebut penulis merasa perlu adanya upaya yang lebih berpengaruh besar pada pihak BPPRD sebagai pemegang dalam penerimaan dan pengelolaan pajak daerah sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah tidak selalu dilakukan dengan mengenakan tarif yang tinggi, namun bisa juga dengan mengenakan tarif yang relatif kecil namun dapat meminimalkan penghindaran dari wajib pajak.

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Van Meter dan Van Horn. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Pendapatan Kabupaten

Langkat dan petugas yang melakukan kegiatan pelayanan pajak Air Tanah serta wajib pajak di Kabupaten Langkat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan juga data sekunder sebagai data pelengkap. Analisis kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan logika induktif. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa implementasi program pelayanan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat secara umum sudah berjalan dengan baik. Faktor pendukung suksesnya implementasi program pelayanan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat adalah : Komitmen pimpinan dan sumber daya. Faktor penghambat kesadaran masyarakat yang rendah.

Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah berbasis Elektronik merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk pelaksanaan operasional pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Langkat yang masih menggunakan visual basic, digunakan untuk menangani data informasi objek pajak dan subjek pajak, dimulai dari mengumpulkan data (pendaftaran, pendataan dan penetapan), memberikan identitas (Nomor Objek Pajak Daerah), sampai hasil keluaran berupa Surat Ketetapan Pajak Terhutang (SKPD) dan Surat Setoran Pajak Daerah (SPPD). Pada kegiatan operasional manajemen tersebut terdapat beberapa proses kerja yang masih panjang pengerjaannya pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Langkat yaitu dalam pendistribusian Surat Ketetapan Pajak Daerah yang nantinya mendapatkan Surat Setoran Pajak Daerah (SPPD) sehingga dapat waktu lebih efektif dan efisien.

Bahwa untuk mendukung kualitas pelayanan Kabupaten Langkat kepada masyarakat maka diluncurkan e-SIMPATDA yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, tepatnya mulai tahun 2022. Dalam e-SIMPATDA terdiri 6 (enam) komponen yaitu pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran, dan pelayanan untuk Pajak Air Tanah. Hasil. begitupun Masih terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya , seperti :

1. Partisipasi pasif dari wajib pajak karena kurangnya sosialisasi;
2. Keterbatasan fasilitas pendukung pemenuhan kewajiban untuk Subjek/Wajib Pajak;
3. Keterbatasan SDM yang dimiliki Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

Disisi lain walaupun masih terdapat beberapa hambatan, penerapan aplikasi tersebut di Kabupaten Langkat telah sukses memenuhi 7 (tujuh) elemen kesuksesan penerapan e-government dari 8 (delapan) elemen yakni political environment, leadership, planning, stakeholder, transparency/visibility, budgets, technology dan innovation, dari delapan elemen tersebut yang masih belum dapat terpenuhi adalah stakeholder.

Peningkatan PAD dapat mendorong kualitas pembangunan ekonomi yang lebih baik, sehingga tingkat kemiskinan di Kabupaten Langkat akan menurun. Oleh karena itu peningkatan kualitas penerapan e-SIMPATDA juga sangat diperlukan karena akan meningkatkan pendapatan asli daerah. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti memberikan gambaran kondisi target dan penerimaan dari sektor pajak Air Tanah di Kabupaten Langkat sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak Air Tanah**

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2020	2.000.000.000,-	5.500.021.601,-
2	2021	2.500.000.000,-	3.740.072.891,-
3	2022	2.500.000.000,-	3.632.568.077,-
4	2023	2.200.000.000,-	3.608.992.819,-

Sumber : Laporan Bapenda Kabupaten Langkat

Berdasarkan Kondisi table 1.1 di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAGEMENT PENDAPATAN DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK (E-SIMPATDA) UNTUK MENINGKATKAN PAJAK AIR TANAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah umumnya berupa pertanyaan penelitian, maka yang jawabannya dicari melalui penelitian (Sugiyono, 2013:290). Maka, rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

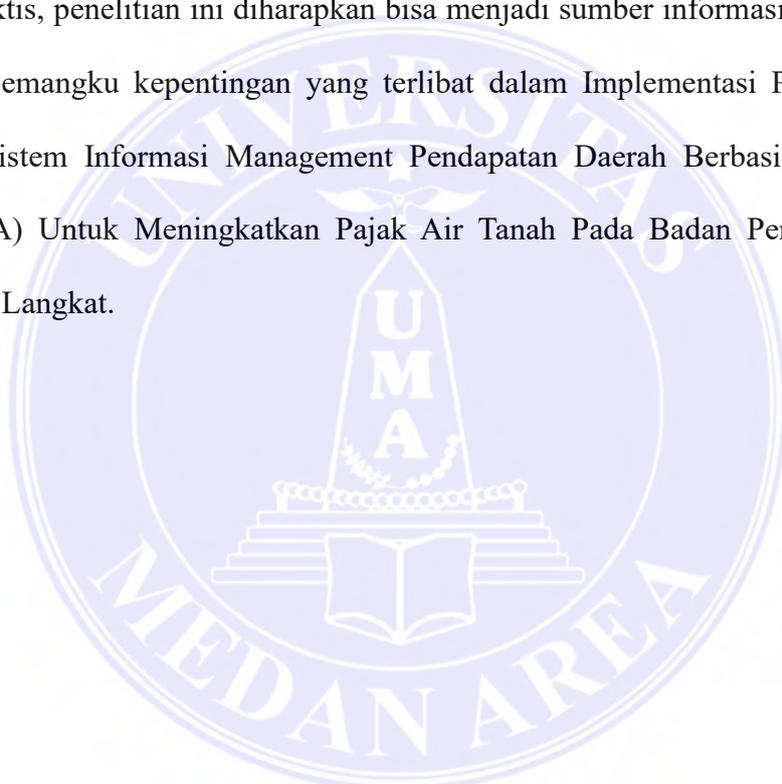
Tujuan penelitian ialah sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian (Abdullah, 2015:413). Tujuan penelitian berkaitan dengan memperoleh jawaban dari rumusan masalah melalui suatu pengumpulan data (Sugiyono, 2013:291). Maka, tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dapat bersifat teoritis dan praktis, yakni:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya terkait Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi pemerintah dan para pemangku kepentingan yang terlibat dalam Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

Ada beberapa teori menurut beberapa ahli, yakni Menurut Surahman, dkk (2020 : 29) menyatakan, bahwa kajian teori merupakan sekumpulan konsep atau definisi mengenai variabel yang dapat dikaji dan dikembangkan oleh peneliti. Artinya, dasar dari teori yang akan penulis bahas serta bahan analisis dari masalah yang diteliti oleh penulis terkandung di dalam kajian teori. Menurut F.M Kerlinger (dalam Rakhmat, 2004:6) kajian teori merupakan himpunan konstruk (konsep), definisi, dan preposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala yang menggambarkan relasi diantara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut. Menurut Sugiyono (2019: 86-87) teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum, teori mempunyai tiga fungsi, menjelaskan (explanation), meramalkan (prediction), dan pengendalian (control) suatu gejala. Menurut Neuman (dalam Sugiyono 2019: 85) teori merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

Dari beberapa teori tersebut diatas peneliti menggunakan teori van meter dan van horn yang mana menjelaskan Pengertian implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (1975) bahwa implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Model implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn menetapkan beberapa variabel yang diyakini dapat mempengaruhi implementasi dan kinerja kebijakan (Indiahono, 2009). Beberapa variabel yang terdapat dalam model Van Meter dan Van Horn adalah sebagai berikut:

- a. Standar dan sasaran kebijakan, standar dan sasaran kebijakan pada dasarnya adalah apa yang hendak dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak, jangka pendek, menengah atau panjang. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan atau program yang dilaksanakan. Kinerja kebijakan merupakan penilaian terhadap pencapaian standard dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan di awal.
- b. Sumber daya menunjuk kepada seberapa besar dukungan finansial dan sumber daya manusia untuk melaksanakan program atau kebijakan. Hal sulit yang terjadi adalah berapa nilai sumber daya (baik finansial maupun manusia) untuk menghasilkan implementasi kebijakan dengan kinerja baik. Evaluasi program/kebijakan seharusnya dapat menjelaskan nilai yang efisien
- c. Komunikasi antar badan pelaksana, menunjuk kepada mekanisme prosedur yang dicanangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan program. Komunikasi ini harus ditetapkan sebagai acuan, misalnya: seberapa sering rapat rutin akan diadakan, tempat dan waktu. Komunikasi antar organisasi juga menunjuk adanya tuntutan saling dukung antar institusi yang berkaitan dengan program/kebijakan.
- d. Karakteristik badan pelaksana, menunjuk seberapa besar daya dukung struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, hubungan dan komunikasi yang terjadi di internal birokrasi.
- e. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, menunjuk bahwa lingkungan dalam ranah implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi itu sendiri.
- f. Sikap pelaksana, menunjuk bahwa sikap pelaksana menjadi variable penting dalam implementasi kebijakan. Seberapa demokratis, antusias dan responsif terhadap kelompok sasaran dan lingkungan dapat menjadi bagian dari sikap pelaksana ini.

Teori adalah sistem konsep yang menggambarkan hubungan diantara konsep-konsep terkait yang membantu dalam memahami sebuah fenomena (Siyoto & Sodik, 2015:41). Teori menjadi pisau analisis untuk mengupas permasalahan yang dikaji dan menginspirasi peneliti dalam memaknai persoalan.

## **2.1. Konsep Implementasi**

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. 1. Guntur setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. 2. Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya para ahli yang memberikan kontribusi pemikiran tentang Implementasi. Menurut Purwanto dan Sulistyastusi, Implementasi adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran sebagaimana untuk mewujudkan kebijakan. 3. Menurut beberapa pengertian implementasi dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa, implementasi adalah suatu proses atau mekanisme yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan sehingga pada akhirnya mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

## **2.2. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan mahasiswa maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik (public service) menurut Rohman (2008: 3) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap mahasiswa yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Menurut Santosa (2008: 57), pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada mahasiswa, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan mahasiswa. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada mahasiswa luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial- politik, yakni menjalankan tugas pokok dan mencari dukungan suara sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah

di bidang pelayanan umum.

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta mahasiswa dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan mahasiswa luas.
4. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.
5. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik adalah:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintahan maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah mahasiswa (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa.
4. Ada aturan dan sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah seharusnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah pergeseran pola penyelenggaraan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna. Dengan demikian, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi mahasiswa di bidang pelayanan publik.

Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah dilakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat dirasakan bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan penanggungjawaban instansi. Respon terhadap berbagai keluhan aspirasi, maupun harapan mahasiswa seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada mahasiswa lambat atau bahkan tidak sampai kepada mahasiswa.
3. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan mahasiswa, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi mahasiswa Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari mahasiswa. Akibatnya, pelayanan ini dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara dari kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang secara khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada mahasiswa penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Terkait dengan itu, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah masih menimbulkan persoalan. Beberapa kelemahan mendasar antara lain sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan pemerintah tidak mengenal “bottom line” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut, pemerintah menghadapi masalah berupa internalities artinya organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum mahasiswa yang seharusnya dilayani.

### **2.3. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik**

Pemerintah melalui lembaga dan seluruh aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa . Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparatur terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh mahasiswa atau publik.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis jasa yang dibutuhkan publik.

Menurut Moenir (2002: 190) bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

### 1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan mahasiswa bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada mahasiswa mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dengan pegawai lainnya karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

### 2. Pelayanan melalui Tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada mahasiswa dengan penerapannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan tulisan ini terdiri dari:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain-lain

### 3. Pelayanan berbentuk Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk

perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

1. Kesederhanaan: dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan`secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yang mencakup: rincian biaya atau tarif pelayanan publik serta prosedur atau tata cara umum, baik teknis maupun administratif.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
4. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh mahasiswa dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan informatika.

#### **2.4. Standar Pelayanan Publik**

Menurut pendapat (Nugroho & Halik, 2016) Tujuan standar pelayanan adalah cara penyelenggara memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan dengan memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan, di mana “Pelayanan adalah Pemberdayaan” pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang terbaik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan

publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah: penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dan kondisi lingkungan.

1. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan mahasiswa dan pihak terkait.
2. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan.
3. Pengikutsertaan mahasiswa dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
4. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

## **2.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Suatu pelayanan yang komprehensif yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan mahasiswa sebagai konsumen dari pelayanan yang diberikan. Menurut Moenir (2002: 88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
2. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan.

Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan /bersangkutan.

3. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
6. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

## **2.6. Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Kurniawan, 2005: 7). Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan (Kurniawan, 2005: 53). Sedangkan Sinambela (2006: 6) kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu/kualitas pelayanan birokrat terhadap mahasiswa yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (meeting

the needs of customers). Menurut Dwiyanto (dalam Tangkilisian, 2005: 223) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah:

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh mahasiswa serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Mahasiswa ). Kemudian menurut Tjandra (2005: 3) tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan mahasiswa pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa . Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada mahasiswa yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi mahasiswa . Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:
  3. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
  4. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dipertanggungjawabkan sesuai denganketentuan peraturan perundang-undangan.
  5. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
  6. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta mahasiswa dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan

harapan mahasiswa .

7. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2006: 6). Menurut Zeitham dkk (dalam Boediono, 2003: 114) ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, yaitu:
  - a. Bukti Langsung (tangibles), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer, telepon dan komputer.
  - b. Daya tanggap (responsiveness), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu mahasiswa dalam memberikn pelayanan dengan tanggapan. Keinginan itu seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
  - c. Keandalan (reability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikannya.
  - d. Jaminan (assurance), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat untuk membuat mahasiswa pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakannya akan bebas dari kesalahan.

e. Empati (emphaty) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain kelima dimensi tersebut, menurut Gasperz (dalam Tjandra, 2005: 20), hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan sebagai berikut:

1. Akurasi Pelayanan, berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).
3. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan erat dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
6. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan.
7. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir

kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.

9. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan kebersihan, ruang tunggu dan fasilitas lainnya.

Dari kesembilan prinsip-prinsip good governance yang telah dikemukakan diatas, peneliti menganggap bahwa prinsip akuntabilitas dan transparansi merupakan prinsip yang paling penting untuk diterapkan terutama dalam lingkungan terendah dalam struktur pemerintahan yakni di tingkat biro administrasi akademik . Maka selanjutnya akan dibahas secara rinci tentang kedua prinsip tersebut.

#### 1. Akuntabilitas

Dalam KepMenPAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ada 3 hal yang menjadi dimensi akuntabilitas, antara lain akuntabilitas politik yang biasanya dihubungkan dengan proses dan mandat pemilu, akuntabilitas finansial yang fokus utamanya adalah pelaporan yang akurat dan tepat waktu tentang penggunaan dana publik, dan akuntabilitas administratif yang pada umumnya berkaitan dengan pelayanan publik dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia. Polidano (1998) lebih lanjut mengidentifikasi 3 elemen utama akuntabilitas, yaitu adanya kekuasaan untuk mendapatkan persetujuan awal sebelum sebuah keputusan dibuat, akuntabilitas peran yang merujuk pada kemampuan seorang pejabat untuk menjalankan peran kuncinya, dan peninjauan ulang secara retrospektif yang mengacu pada analisis operasi suatu departemen. Berbagai dimensi dan elemen utama dari akuntabilitas ini akan sangat membantu penerapan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Lenvine (dalam Dwiyanto, 2005:147) mendefenisikan

akuntabilitas sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders. Akuntabilitas bermakna pertanggung jawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (check and balances system). Pertanggungjawaban (akuntabilitas) pelayanan publik meliputi:

a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
2. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
3. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
4. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
5. Mahasiswa dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
6. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan mahasiswa tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

b. Akuntabilitas biaya pelayanan publik

1. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang telah ditetapkan.
2. Pengaduan mahasiswa yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

c. Akuntabilitas produk pelayanan publik

1. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
2. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

2. Transparansi

Dalam KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi mahasiswa dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi, Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

- a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh mahasiswa . Kegiatan tersebut harus dapat di informasikan dan mudah diakses oleh mahasiswa.

- b. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.
- c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan, untuk memperoleh pelayanan, mahasiswa harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.
- d. Rincian biaya pelayanan, biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari mahasiswa harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
- e. Waktu penyelesaian pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya

persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas First In First Out/FIFO).

- f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sangketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.
- g. Lokasi pelayanan, tempat dan lokasi pelayanan diusahkan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Janji pelayanan, akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada mahasiswa . Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan, dapat pula dibuat “Motto Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.
- i. Standar pelayanan publik, Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada mahasiswa sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan

kewenangannya, dan dipublikasikan kepada mahasiswa sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

- j. Informasi pelayanan, untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada mahasiswa, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home-Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada mahasiswa. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan mahasiswa melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan, yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kinerja. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan karena sangat terkait dengan pelayanan bagi mahasiswa umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

## 2.7. *Pelayanan Publik*

Menurut Moenir pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (1995: 26). Miftah Toha memberikan definisi pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan mahasiswa dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari ketiga definisi tersebut maka dapat ditarik benang merah pengertian pelayanan publik yaitu suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Guna memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terdapat lima unsur pelayanan yang dapat ditengarai, yaitu: (1) cepat, yang dimaksud dengan kecepatan di sini adalah waktu yang digunakan dalam melayani pelayanan minimal sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan, (2) Tepat, tepat dalam bidangnya, tepat dalam waktu, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang mendukung, tepat dalam menangani keluhan, (3) Aman, para petugas pelayanan harus mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan. Rasa aman ini adalah rasa aman fisik dan psikhis, (4) Ramah tamah, membuat pelanggan merasa dihargai dan dihormati, bersikap professional dan ramah pada saat pelanggan mengeluhkan pelayanan mereka, (5) Nyaman, memberikan rasa nyaman pada pelanggan (mereka merasa tenang dan tenteram) (Sugiarto, 1999: 42). Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan mempunyai tujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Kepuasan itu sendiri terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus memenuhi syarat agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Untuk pelayanan harus berkualitas. Kualitas

pelayanan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan organisasi. Menurut Fandy Tjiptono (2001: 70) ada lima dimensi pokok yang lazim digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu: (1) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan karyawan, (2) Keandalan, yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (3) Daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, (5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dan hubungan pribadi. Menurut Moenir pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor pendukung, yaitu: (1) kesadaran, (2) aturan, (3) organisasi, (4) pendapatan, (5) kemampuan-keterampilan, (6) sarana pelayanan (1995: 124-127). Berbagai penyesuaian konsep tersebut tentunya dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada pelayanan akademik dengan tidak mengesampingkan pelayanan non akademik. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain. Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat. Pertama, pelayanan akademik tentang perkuliahan melibatkan banyak unsur, diantaranya: Dosen. Sudarwan Danim berpendapat bahwa tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan customer pendidikan pada umumnya,

pada titik di mana pelayanan itu harus dilakukan (2003: 80). Hal senada dikemukakan oleh Mastuhu, bahwa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada jumlah atau mutu para aktor atau petugas yang melaksanakannya. (2004: 109). Dosen memiliki fungsi dominant dalam pelayanan akademik karena tugas dosen di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji. Kedua, pelayanan akademik terkait dengan kurikulum, Nasution seperti dikutip Suryo Subroto (1984), berpendapat bahwa organisasi kurikulum adalah pola atau bentuk bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada muris-murid. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola-pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula. Ketiga, sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

## **2.8. Konsep Pajak Daerah Sektor Pajak Air Tanah**

### **1. Definisi Pajak Air Tanah**

Pajak Air Tanah memiliki beberapa pengertian dan definisi yang diungkapkan dari para ahli, tetapi secara garis besar pengertian Pajak Air Tanah memiliki arti yang sama. berikut uraian definisi Pajak Air Tanah yang dikemukakan oleh para ahli: Pajak Air Tanah ialah kewajiban pajak yang dibebankan atau ditujukan atas pemakaian dan/atau pemanfaatannya.

### **2. Regulasi Dalam Pemungutan Pajak Daerah**

a. Peraturan Daerah Sebagai suatu landasan hukum dalam melakukan pemungutan Pajak Air Tanah, pemda harus terlebih dahulu menetapkan perda. Sesuai pada pasal 95 ayat (3) UU 28, perda harus mengatur sekurang-kurangnya:

1. Nama, objek, dan subjek pajak;
2. Dasar pengenaan, tarif, dan cara perhitungan;
3. Wilayah pemungutan;
4. Masa pajak;
5. Penetapan;
6. Tata cara pembayaran dan penagihan;
7. Kadaluarsa;
8. Sanksi administrasi dan;
9. Tanggal mulai berlakunya;
10. Pemberian atas pengurangan, keringanan, dan melakukan pembelaan dalam suatu hal tertentu atas pokok pajak dan/atau sanksinya;
11. Tata cara dalam melakukan penghapusan piutang pajak yang sudah kadaluarsa; dan/atau asas timbal balik, berupa pemberian pengurangan, keringanan, dan pembebasan pajak pada kedutaan, konsulat, dan perwakilan negara asing sesuai dengan peraturan internasional. Sebelum ditetapkan menjadi perda, rancangan peraturan daerah (Raperda) tentang Pajak Air Tanah wajib disampaikan kepada gubernur dan menteri keuangan paling 11 lambat 3 hari kerja terhitung dari tanggal setelah persetujuan bersama antara bupati/walikota dan DPRD kabupaten/kota. Gubernur memberikan evaluasi kepada raperda untuk menguji dari kesesuaian raperda dengan UU 28/2009, kepentingan umum, dan/atau peraturan perundang-undangan lebih tinggi, dalam melakukan proses evaluasi, gubernur berkordinasi dengan Menteri keuangan. Hasil dari evaluasi dapat bentuk persetujuan ataupun penolakan. Jika hasil evaluasi

berupa penolakan, maka bupati/walikota harus merevisi terlebih dahulu. Perda yang sudah ditetapkan wajib disampaikan bupati/walikota kepada menteri dalam negeri dan juga menteri keuangan paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah ditetapkan.

b. Peraturan Kepala Daerah

Setelah penetapan perda tentang pajak daerah, daerah harus menyusun peraturan kepala daerah yang mengatur mengenai; Bentuk dan isi formulir surat pemberitahuan pajak terutang pajak air tanah (SKPD Air Tanah) ;

1. Tata cara pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi dan pengurangan atau pembatalan ketetapan;
2. Tata cara pengajuan keberatan;
3. Tata cara pengembalian kelebihan pembayaran;
4. Tata cara pembayaran, penyetoran dan tempat pembayaran;
5. Tata cara pelaporan;
6. Tata cara pembetulan ketetapan;
7. Tata cara penagihan.

c. Pendaftaran

Pada kewajibannya semua wajib pajak yang sudah memenuhi persyaratan subjek dan objek sesuai yang tertera pada peraturan perundangan-undangan perpajakan, wajib untuk melakukan pendaftaran pada kantor pengelola pajak daerah yang wilayah tempat kerjanya meliputi dari tempat tinggal (bagi Wajib Pajak Orang Pribadi) atau bertempat kedudukan (Bagi Wajib Pajak Badan) agar di catat sebagai wajib pajak dan kepadanya diberikan nomor pokok wajib pajak daerah (NPWPD) dan/atau nomer objek pajak daerah (NOPD). Wajib pajak adalah orang pribadi atau suatu badan,

meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak atas kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang diatur perundang-undangan perpajakan. Persyaratan Subjektif pada adalah untuk orang pribadi/badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan, persyaratan objektif yakni air tanah yang digunakan dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, untuk SKPD pelaksanaan sesuai dengan kondisi penda masing-masing. Perkada juga dapat memodifikasi bentuk-bentuk dan isian formulir-formulir yang digunakan dalam proses pendaftaran. Agar lebih mudah dalam membuat perkara tersebut, pemda dapat mengacu kepada peraturan pemerintah pusat. Adapun hal-hal yang terkait dengan kegiatan pendaftaran objek pajak yakni :

1. Pendaftaran objek pajak air tanah dilakukan oleh wajib pajak dengan cara mengisi Form yang telah disediakan oleh Bapenda;
2. Form diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tanganani dan disampaikan ke Bapenda yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh hari) setelah tanggal diterimanya oleh subjek pajak tau kuasanya;
3. Formulir disediakan dan dapat diperoleh di Bapenda atau di tempat-tempat lain yang ditunjuk;
4. Setiap petugas yang melaksanakan kegiatan pendaftaran, pendataan, dan perhitungan atas objek pajak dalam rangka pembentukan dan/atau pemeliharaan basis data, wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya atau yang diberitahukan oleh wajib pajak;

5. Didalam melakukan kegiatan pendaftaran, pendataan dan penilaian serta perhitungan objek pajak dan subjek pajak, Bapenda dapat bekerjasama dengan instansi lain yang terkait;
6. Tata cara pertanggung jawaban dan pengawasan keuangan sebagai pelaksanaan kegiatan di atas ditentukan oleh masing-masing penda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **2.9. Fungsi Pajak**

Pajak memiliki peran yang cukup penting dalam kehidupan negara, salah satunya adalah dalam melaksanakan pembangunan pajak sangatlah penting yang merupakan suatu faktor sumber pendapatan bagi negara untuk mendukung pembiayaan dalam pembangunan disuatu daerah. Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi budgatair dan fungsi menetapkan regulerd

Pengertian dari Fungsi budgatair ialah pajak merupakan sumber pendanaan bagi pemerintah memiliki tujuan mendukung pembiayaan kebutuhan pemerintah, selain itu dari fungsi menetapkan regulererd memiliki arti pajak digunakan sebagai alat dalam menetapkan atau menjalankan kebijakan dari pemerintah untuk sektor sosial dan ekonomi (Rahayu, 2017). Terdapat dua fungsi pajak dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu sumber untuk pendapatan negara, dan juga berfungsi untuk pembiayaan dari pengeluaran pemerintah. Untuk menjalankan tugas-tugas negara Seperti pembiayaan pembangunan tentunya negara membutuhkan biaya. Biaya tersebut diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk suatu pembiayaan yang rutin untuk belanja pegawai, belanja barang, dan lain sebagainya. Untuk pembiyaaan pembangunan sumber dana dikeluarkan dari tabungan pemerintah yaitu pengeluaran dalam negeri dikurangi dari pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah dari tahun ketahun ditingkatkansesuai dengan kebutuhan untuk pembiayaan pembangunan yang terus meningkat terutama diharapkan dari sektor pajak.

2. Pemerintah akan mengatur pertumbuhan ekonomi melalui pendapatan pajak. Dengan fungsi yang mengatur, pajak akan digunakan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam contoh melindungi produksi yang ada didalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang sangat tinggi untuk produk dari luar negeri. Jadi bisa ambil kesimpulan fungsi pajak adalah sebagai suatu sumber dana bagi pemerintah yang berfungsi untuk membiayai dari pengeluaran pemerintah dan juga mengatur dalam kebijaksanaan pajak untuk mencapai suatu tujuan dari Pajak pusat atau pajak negara, pajak yang disahkan oleh pemungutan pajak di pemerintah pusat yang sama, yang pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan melalui kebijakan fiskal kena pajak (2008), Pajak PPN dan PPN bm dan bea materai. (Mardiasmo, 2009) Pajak daerah dibagi menjadi dua yaitu pajak provinsi, dan pajak kabupaten atau kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor dan kendaraa diatas air, biaya balik nama untuk kendaraan bermotor dan kendaraan air. Pajak atas bahan bakar kendaraan bermotor, pajak atas pengambilan dan penggunaan air, air dari tanah atau air dari permukaan. Untuk pajak kabupaten dan kota terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pemungutan pajak galian (MBLB), pajak air tanah, pajak parkir, BPHTB, PBB-P2. Yang dimaksud dengan iuran adalah orang perseorangan atau badan hukum, yang meliputi pembayaran pajak dan pemungutan pajak yang berhak atas kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan. Menurut Wajib Pajak dapat juga dinyatakan bahwa wajib pajak adalah orang perseorangan atau wajib membayar kewajiban perpajakan, pemotongan pajak, dan pembayaran pajak berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut (Salman & Farid, 2008), Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh dan Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sektor Perbankan di Surabaya, dinyatakan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hanya dari sikap wajib pajak terhadap kebijakan perpajakan yang belum

mampu membentuk konstruk dengan baik, pelayanan dari indikator lainnya, atau dari sikap wajib pajak terhadap pajak. Dalam rangka untuk meningkatkan penerimaan Pajak Air Tanah perlu adanya peningkatan kesadaran dan kepedulian dari masyarakat didalam bidang Perpajakan, sistem pemungutan pajak yang digunakan saat ini untuk membayar Pajak Air Tanah adalah Official Assesment System, dari sistem pemungutan tersebut dari jumlah Pajak yang harus dilunasi atau terutang oleh wajib Pajak Air Tanah dihitung dan ditetapkan oleh Fiskus atau aparat pajak (Jati, 2016). Dalam penerapan Official Assesment System ini wajib Pajak bersifat Pasif sedangkan Fiskus bersifat aktif (Jati, 2016). Walaupun dari wajib pajaknya sendiri bersifat Pasif, tanpa adanya kesadaran dari wajib pajak untuk mencari tahu dari besarnya jumlah pajak terutang dan membayarkan pajaknya, maka dari perilaku yang seperti itu, akan menyebabkan turunya kepatuhan dari wajib pajak yang membayar pajak, terutama untuk Pajak Air Tanah. Dari berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa meskipun perhitungan Pajak Air Tanah sudah dilakukan secara Official Assesment System akan tetapi diperlukan kesadaran kepatuhan dalam pembayaran (wardani, 2015).

## **2.10. Obyek dan Subyek Pajak**

Berikut adalah objek dan subjek Pajak Air Tanah:

a. Obyek Pajak yang ditunjukkan dengan dengan klasifikasi Pajak Air Tanah yaitu pengelompokan dari pemakaian dan/atau pemanfaatan air yang digunakan sebagai pedoman dan juga untuk memudahkan dalam penghitungan Pajak Air Tanah yang terutang. Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan klasifikasi objek pajak yang dikenai Pajak Air Tanah adalah objek pajak yang meliputi :

1. Secara umum, air tanah merupakan salah satu sumber air bersih yang dapat diperoleh melalui penggalian (sumur gali) atau pengeboran (sumur bor). Ketersediaan sumur air tanah biasanya jadi primadona ketika musim kemarau telah tiba.

2. Objek pajak air tanah adalah air tanah yang diambil dan/atau dimanfaatkan. Contoh pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah adalah air yang berasal dari sumur bor yang dimanfaatkan oleh masyarakat. Lantas apakah air yang berasal dari sumur bor juga dikenai pajak daerah?. Sesuai ketentuan Pasal 65 ayat (2) UU HKPD, pajak air tanah tidak dikenakan pada 6 (enam) kondisi pengambilan untuk;
  - a. Keperluan dasar rumah tangga;
  - b. Pengairan pertanian rakyat;
  - c. Perikanan rakyat;
  - d. Peternakan rakyat;
  - e. Keperluan keagamaan; dan
  - f. Kegiatan lainnya yang diatur dengan Perda.
- b. Subyek Pajak, subjek pajak air tanah adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Wajib Pajak Air Tanah adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.

### ***2.11. Peraturan dan Definisi Pajak Air Tanah***

- a. Dasar Hukum
  1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
  2. Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2008 tentang Air Tanah;
  4. Peraturan Menteri ESDM Nomor 9 tahun 2019 tentang Optimalisasi Pemanfaatan Pengeboran Eksplorasi Air Tanah;
  5. Peraturan Menteri ESDM Nomor 5 tahun 2024 tentang Nilai Perolehan Air

Tanah;

6. Peraturan Daerah Kabupaten Langkat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- b. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Air Tanah, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak yang terutang
- c. Nilai Perolehan Air Tanah. Nilai Perolehan Air Tanah yang selanjutnya disingkat NPA adalah nilai Air Tanah yang telah diambil dan dikenai pajak Air Tanah, besarnya sama dengan volume Air yang diambil dikalikan dengan Harga Dasar Air.
- d. Volume Pengambilan Air Tanah. Volume Pengambilan Air Tanah yang selanjutnya disebut Volume Pengambilan adalah jumlah Air Tanah dalam satuan meter kubik yang diambil dari sumur gali, sumur pasak, atau sumur bor.
- e. Tarif Pajak. Menurut Undang-undang No. 1 Tahun 2022 dan Peraturan Daerah Kabupaten Langkat No.1 Tahun 2024 tarif pajak adalah sebesar 20 % (duapuluh persen). Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Menghitung Pajak Dasar untuk pengenaan Pajak Air Tanah adalah jumlah pemakaian dan/atau pemanfaatan air. i penulis akan membuat sebuah contoh. Diketahui NJA suatu objek pajak Rp 100.000.000, maka berapakah Pajak Air Tanahnya? Tarif sendiri adalah 20% dari NJA, jadi Nilai Perolehan :  $20\% \times \text{Rp } 100.000.000 = \text{Nilai Pajak}$  adalah sebesar Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah).

### ***2.12. Aplikasi Sistem Informasi Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (e-Simpatda)***

Dalam aplikasi Sistem Informasi Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (e-Simpatda) mencakup Pelayanan dan Peningkatan Pajak Air Tanah berbasis elektronik terdiri dari beberapa ketentuan dan mekanisme dan prosedur yang harus dimuat yakni antara lain :

1. Pendaftaran Objek Pajak Baru, terdiri dari :
  - a. Formulir Pendaftaran wajib pajak
  - b. Fotocopi Identitas
  - c. Surat kuasa bermaterai cukup (dalam hal dikuasakan pengurusannya)
  - d. SIUP (OSS)
  - e. Surat Izin Pemanfaatan Air
2. Sistem dan Mekanisme, prosedur, terdiri dari :
  - a. Mengisi berkas permohonan pendaftaran obyek pajak baru
  - b. Memeriksa formulir permohonan pendaftaran obyek baru, jika berkas tidak lengkap maka dikembalikan kepada wajib pajak untuk dilengkapi kembali
  - c. Penginputan data objek dan wajib pajak baru ke dalam sistem dan memberikan penomoran berkas untuk obyek pajak baru serta membuat kartu kendali
  - d. Bukti Pendaftaran.

### 2.13. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1. 4 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti, judul, Tahun	Metodologi Penelitian
1.	Mario Tomas Dengan Judul “Efektivitas Pemungutan Pajak Air Tanah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Pada Masa Pandemi Covid – 19 Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah” (2021)	penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan aspek-aspek yang berkaitan fokus yang diamati dan dikaji dengan pendekatan induktif
2.	1. Indah Tri Wulandari, 2.Agustina Rahmawati, 3.Mei Maemunah (Jurnal JISIPOL) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta, Sleman, Judul “Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui E-	penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang mana dilakukan wawancara dengan pegawai dan wajib pajak. Subjek penelitian dari pegawai dipilih dengan metode purposive sampling yang mana dipilih tidak secara acak

3.	<p>SPTPD pada BPKAD Kota Yogyakarta” (2024)</p> <p>Andjar Prasetyo Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Magelang, Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Judul “Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dengan Pendekatan Analisis Poems” (2021)</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah mendeskripsikan hasil secara kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif menjadi metode dalam penelitian ini mengacu pada Lune dan Berg (2017) yang menyebutkan bahwa pendekatan kualitatif sangat ketat, namun reflektif atau interpretative untuk penelitian empiris</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

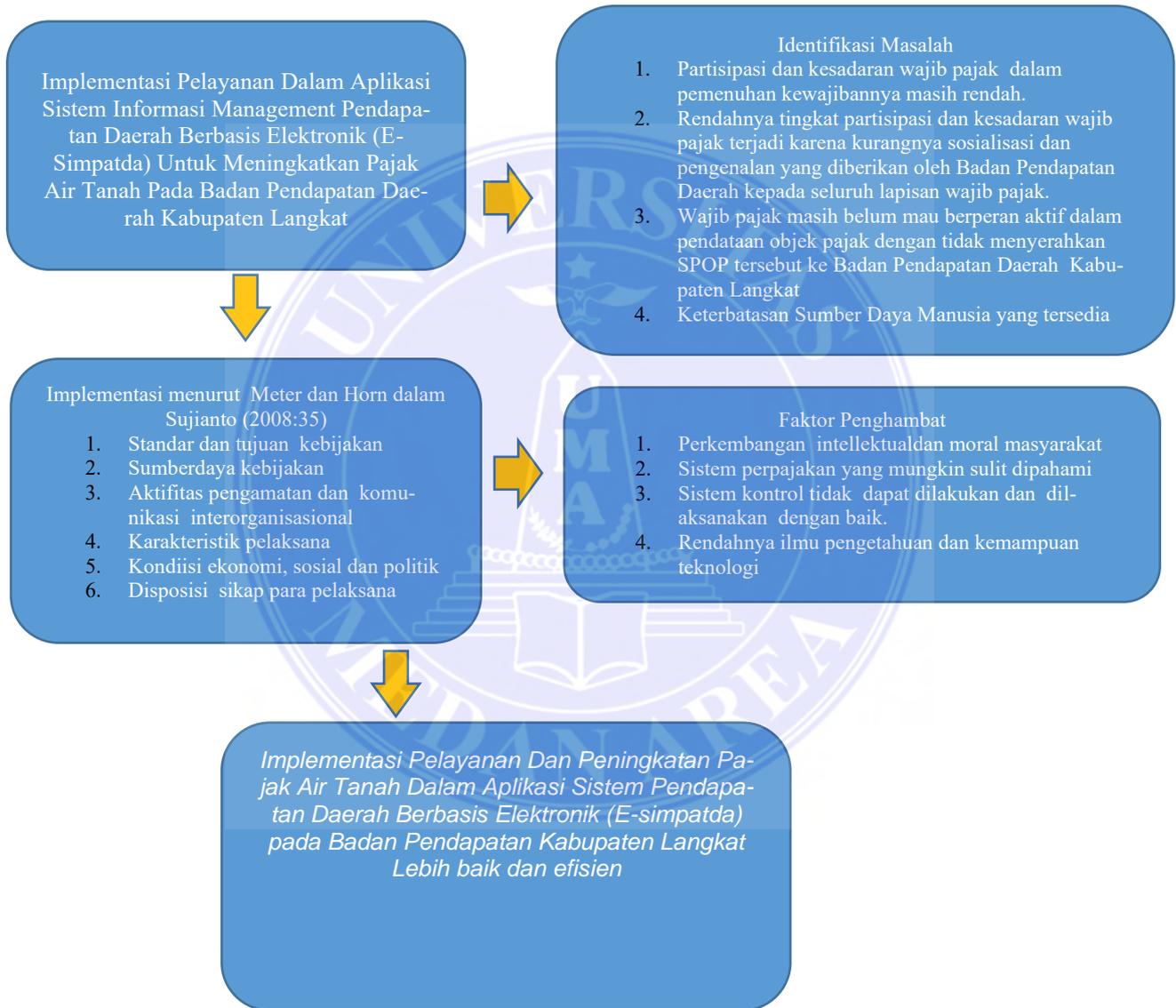
#### 2.14. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan suatu model konseptual bagaimana teori dapat berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai sesuatu yang penting. Kerangka berpikir berperan sebagai teori yang digunakan sesuai dengan landasan dalam pola pemikiran untuk memecahkan suatu masalah penelitian. Maka peneliti akan merumuskan implementasi menurut Van Meter dan Van Horn dalam Sujianto (2008:35), mengatakan bahwa yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan adalah :

- a. Standar dan tujuan kebijakan yang harus tepat;
- b. Sumber daya dan kebijakan;
- c. Aktifitas pengamatan dan komunikasi interorganisasional;
- d. Karakteristik pelaksana;
- e. Kondisi ekonomi sosial dan politik;
- f. Disposisi sikap pelaksana, konsisten;

Permasalahan terkait dengan Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-Simpatda) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat yang masih belum optimal. Dilihat dari permasalahannya terkait implementasi kebijakan tersebut dimana Sumber

Daya Manusia (SDM) pada Badan Pendapatan Daerah maupun dari Wajib Pajak itu sendiri masih saja ada yang belum memahami betul tentang aturan dari kebijakan tersebut, dan bahkan ada yang lalai terhadap kewajibannya sehingga menimbulkan pelanggaran/sanksi.



**Gambar 2.15 1 Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn dalam Sujianto (2008:35)**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjadi pedoman peneliti dalam proses penelitian untuk mencapai tujuan penelitian (Alsa, dalam Siyoto & Sodik, 2015: 82).

#### 3.1. Jenis Penelitian

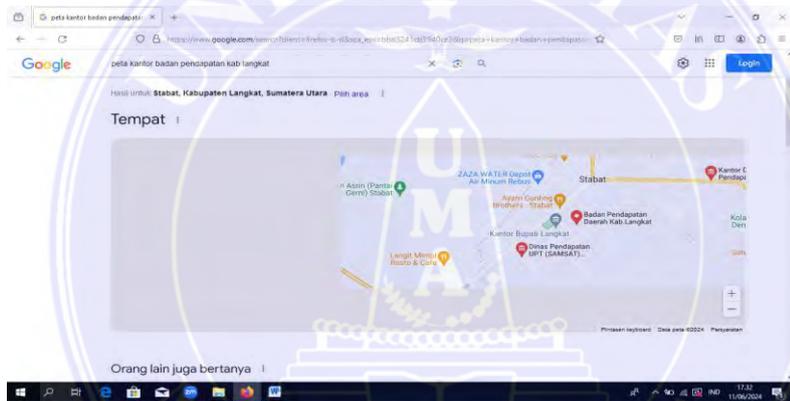
Penelitian yang dilakukan adalah penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada metodologi yang bertujuan untuk mengkaji fenomena sosial pada situasi alamiah tertentu dan menghasilkan data deskriptif dengan peneliti sebagai instrumen utamanya (Siyoto & Sodik, 2015: 19). Hasil penelitian kualitatif dianalisis secara kualitatif dan tidak diperoleh melalui prosedur statistik meski datanya dapat disajikan berupa nominal dan data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan beragam cara seperti wawancara, observasi, dokumentasi maupun tes (Strauss & Corbin, dalam Nugrahani, 2014:89; Abdullah K, 2018:204). Penelitian ini bersifat deskriptif karena data yang digunakan berupa kata-kata atau gambar, bukan angka (Abdullah K, 2018:208; Kusumastuti & Khoiron, 2019:12). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara lengkap sejumlah karakteristik dari individu, kondisi, atau kelompok tertentu (Abubakar, 2021: 6) agar makna fenomena yang diteliti dapat dipahami lebih jelas, mendalam, dan mendetail.

Pada penelitian kualitatif, peneliti memiliki keterlibatan dengan subjek penelitian di lapangan dalam mengumpulkan data berupa cerita asli dari para informan, yang diungkapkan apa adanya sesuai bahasa dan pandangan mereka (secara emik) tanpa mencoba mengeneralisasi. Penelitian kualitatif menganalisis data secara induktif, yakni dimulai dari fakta atau data di lapangan yang dipelajari, dianalisa, ditafsirkan dan disimpulkan untuk menemukan makna sebagai hasil penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh

informasi dan mengungkap secara mendalam realitas Implementasi Pelayanan dan Peningkatan Pajak Daerah Sektor Pajak Air di Badan Pendapatan Kabupaten Langkat.

### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Terpilihnya Kantor Badan Pendapatan Kabupaten Langkat yang beralamat di jalan Imam Bonjol No. 1 Kwala Bingai Stabat Kabupaten Langkat sebagai Lokus penelitian karena tersedianya Pelayanan Pajak Daerah Sektor Pajak Air Tanah, lokasi penelitian terlihat pada gambar :



Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian

### 3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan cara, strategi atau apapun yang dipakai dalam mengumpulkan data atau informasi sesuai permasalahan penelitian. Arikunto (2006, dalam Purwanto 2018:43) mengatakan instrumen penelitian membantu mempermudah penekiti dalam mengumpulkan dan mengolah data.

Sebelum pengumpulan data dilakukan, peneliti perlu menentukan instrument penelitian yang cocok dengan variabel penelitian terutama bagi penelitian yang memerlukan data primer dan instrumen utama dalam penelitian kualitatif ialah peneliti itu sendiri (Purwanto, 2018:

24). Menurut Moleong (Nugrahani, 2014:61) subjek penelitian adalah individu yang dijadikan sumber informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek penelitian kualitatif dikenal dengan sebutan informan, dimana kehadirannya diharapkan memberikan informasi sebanyak- banyaknya dan sedalam mungkin terkait hal yang ingin diketahui (Suyitno, 2018:95). Terdapat tiga kategori informan dalam penelitian kualitatif, yakni: 1) Informan kunci, ialah informan yang memiliki informasi dan gambaran umum atau menyeluruh terkait masalah penelitian, 2) Informan utama, ialah orang yang bertindak seperti ‘aktor utama’, yang memiliki informasi mendetail terkait permasalahan penelitian, dan 3) Informan tambahan, ialah informan yang memberi informasi pelengkap yang relevan dan berguna bagi penelitian (Heryana, 2018:4- 6). Spradley (Sugiyono 2013:229) menjelaskan bahwa obyek penelitian kualitatif terdiri atas tiga elemen yakni tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*). Untuk memperoleh data dari subjek dan objek penelitian maka dibutuhkan teknik sampling, yakni cara menentukan sampel sumber data penelitian. Pengambilan sampel penelitian kualitatif cenderung mempertimbangkan pemilihan sumber yang bisa memberikan informasi lengkap dan representatif (Nugrahani, 2014: 55). Sampel penelitian kualitatif disebut sebagai informan, bukan responden (Sugiyono, 2013:216).

Dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah Pelayanan dan Peningkatan Pajak Daerah Sektor Pajak Air Tanah Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik pada Badan Pendapatan Kabupaten Langkat. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu untuk mendapatkan informasi yang sesuai tujuan penelitian, serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Kriteria subjek penelitian yang sesuai fokus penelitian ialah: 1) Mengetahui pelayanan Pajak Air Tanah ; 2) Terlibat dalam pelayanan Pajak Air Tanah 3) Menerima pelayanan atau memiliki pengalaman terkait layanan Pajak Air Tanah.

Maka, yang menjadi informan adalah:

- a. Informan kunci, yaitu Kepala Bapenda Kabupaten Langkat (Dra.Muliani.S);
- b. Informan utama, yaitu Sekretaris Bapenda Kab.Langkat (Dr.Taufiq,SSTP,MAP), para Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan (Mariono,SP), Kepala Bidang Penagihan Pajak dan Keberatan (Ester Apriani br Butar-butar,SE), Kepala Bidang Pengawasan dan Operasional (Arnol F.Barus,S.Sos), Kasubbid Pelayanan dan Penetapan (Lindha Siregar,SE) Kasubbid Pengawasan dan Perencanaan (Budianto,SE)
- c. Informan tambahan, sebanyak 5 orang yaitu staf Bapenda Kab.Langkat 3 (tiga) orang (Rusdiwan,SE. Khairul Amri Hasibuan, M.Azmar,SE) dan Wajib Pajak Air Tanah secara acak 2 (dua) orang yakni (PT.Sawit Permai Abadi di Kec.Selesai dan PT.Jaya Sawit Langkat di Desa Kwala Air Hitam Selesai).

### **3.4. Sumber Data Penelitian**

Data merupakan segala informasi atau bahan yang perlu dicari, dikumpulkan, dan dipilih oleh peneliti (Nugrahani, 2014:107). Sumber data adalah asal atau tempat diperolehnya data yang dibutuhkan (Nurdin & Hartati, 2019:171). Menurut Sugiyono (2013:225), ada dua jenis sumber data yaitu sumber data primer (sumber data yang langsung memberikan data bagi peneliti) dan sumber data sekunder (sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya lewat perantara atau dokumen). Sumber data primer diperoleh dan dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan melalui observasi langsung, wawancara informan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan fokus penelitian pada Bidang Pendataan dan Penetapan pada kantor Badan Pendapatan Kabupaten Langkat. Sumber data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada sebagai data pelengkap seperti dokumen-dokumen, foto, buku, artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan literatur relevan lainnya.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Siyoto & Sodik (2015:58), pengumpulan data berupa fakta empirik dihimpun peneliti dari berbagai sumber dengan memakai bermacam teknik untuk menjawab atau memecahkan masalah penelitian. Data dapat berwujud situasi, gambar, suara, huruf, angka, bahasa, kode maupun simbol yang bisa digunakan untuk mengamati lingkungan, objek, peristiwa atau konsep. Teknik pengumpulan data merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data yang diperlukan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang benar dan andal. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus mengenal baik siapa yang diteliti agar data yang dikumpulkan tepat dan sesuai dengan masalah penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini akan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Kabupaten Langkat.

Menurut Sukmadinata (Hardani dkk, 2020:124), observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan terhadap aktivitas yang berlangsung. Observasi menjadi pengamatan sekaligus pencatatan sejumlah fakta penting yang diperlukan peneliti (Abubakar, 2021:90). Observasi bisa menggunakan pedoman pengamatan, yakni pencatatan yang berisi kegiatan penting yang perlu diamati sehingga membantu mengarahkan peneliti lebih fokus pada hal-hal yang diteliti (Siyoto & Sodik, 2015:69). Penelitian ini menerapkan observasi partisipatif aktif, yaitu peneliti terlibat langsung dengan kegiatan objek yang diamati. Observasi dilakukan dalam situasi normal, tanpa diubah atau diadakan khusus untuk keperluan penelitian. Peneliti bertindak sebagai pengamat setiap gejala atau proses yang terjadi secara langsung sehingga peneliti bisa belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam observasi, peneliti juga menggunakan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki tentang Pajak Air Tanah untuk mengoptimalkan perolehan data terkait di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Berdasarkan observasi lapangan yang

dilakukan peneliti, ditemukan sejumlah permasalahan dalam implementasi aplikasi E-SIMPATDA, yaitu:

- a. Partisipasi dan kesadaran wajib pajak di Kabupaten Langkat dalam pemenuhan kewajibannya masih rendah.
- b. Rendahnya tingkat partisipasi dan kesadaran wajib pajak terjadi karena kurangnya sosialisasi dan pengenalan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah kepada seluruh lapisan wajib pajak.
- c. Wajib pajak masih belum mau berperan aktif dalam pendataan objek pajak dengan tidak menyerahkan SPOP tersebut ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat
- d. Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang tersedia.

### 3.5.1. Wawancara

Wawancara adalah dialog tanya jawab dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara selaku penanya dan yang diwawancarai selaku pemberi jawaban (Hardani dkk, 2020:137). Wawancara membantu peneliti untuk menggali informasi dan mengumpulkan data yang sesuai dengan fokus penelitian (Salim & Syahrums, 2012:119). Wawancara dapat dilakukan secara tidak terpimpin (bebas) untuk menanyakan segala informasi yang hendak diperoleh dari informan atau secara terpimpin yakni dengan menggunakan pedoman pertanyaan (*interview guide*) agar pertanyaan wawancara lebih terarah. Pedoman wawancara terdiri atas tiga jenis yakni pedoman wawancara terstruktur, tidak terstruktur, dan semi terstruktur. Pedoman wawancara terstruktur memuat pertanyaan tertulis yang disusun seperti *check-list* yang alternatif jawabannya telah disediakan. Pedoman wawancara tidak terstruktur hanya berisi garis besar informasi yang hendak digali atau ditanyakan. Pedoman semi terstruktur atau *in-depth interview* merupakan pedoman wawancara yang lebih terbuka dan bebas dan dimulai dengan sejumlah pertanyaan yang sudah dirancang dan kemudian diperdalam untuk memperoleh keterangan lebih lengkap.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*). Yin (Nugrahani, 2014:126) menjelaskan bahwa wawancara mendalam dilakukan secara fleksibel dan terbuka, terstruktur namun tidak ketat, dalam suasana informal kepada informan dengan pertanyaan berupa *open-ended questions*. Wawancara mendalam dengan pedoman semi terstruktur bertujuan agar wawancara yang dilakukan luwes dan fleksibel namun tetap terarah dan tidak menyimpang dari data yang ingin diperoleh. Peneliti mempersiapkan beberapa perlengkapan seperti alat perekam, buku catatan dan sejumlah pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan untuk mengarahkan wawancara pada tujuan serta menghindari pembicaraan melebar. Peneliti mencatat jawaban para informan secara apa adanya ketika melakukan wawancara tentang pelayanan *E-SIMPATDA* di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Wawancara oleh peneliti dilakukan kepada :

1. Informan kunci, yaitu Kepala Bapenda Kabupaten Langkat (Dra.Muliani.S);
2. Informan utama, yaitu Sekretaris Bapenda Kab.Langkat (Dr.Taufiq,SSTP,MAP), para Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan (Mariono,SP), Kepala Bidang Penagihan Pajak dan Keberatan (Ester Apriani br Butar-butur,SE), Kepala Bidang Pengawasan dan Operasional (Arnol F.Barus,S.Sos), Kasubbid Pelayanan dan Penetapan (Lindha Siregar,SE) Kasubbid Pengawasan dan Perencanaan (Budianto,SE)
3. Informan tambahan, sebanyak 5 orang yaitu staf Bapenda Kab.Langkat 3 (tiga) orang (Rusdiwan,SE. Khairul Amri Hasibuan, M.Azmar,SE) dan Wajib Pajak Air Tanah secara acak 2 (dua) orang yakni (PT.Sawit Permai Abadi di Kec.Selesai dan PT.Jaya Sawit Langkat di Desa Kwala Air Hitam Selesai).

### 3.5.2. Dokumentasi

Sugiyono (2013:240) mengatakan bahwa studi dokumen menjadi pelengkap dari pengumpulan data melalui observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif. Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui benda-benda tertulis atau data yang

sudah ada seperti buku, arsip, transkrip, dokumen, peraturan, notulen rapat, surat, memo, foto, film, sketsa dan lainnya (Mundir, 2013:186). Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mencari informasi dari berbagai sumber seperti buku, peraturan perundang-undangan, data pelayanan pajak air tanah, internet, postingan media sosial Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, artikel, berita, foto dan dokumen pendukung relevan lainnya.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam sejumlah unit, pembuatan sintesa, penyusunan pola, pemilihan bagian yang penting dan yang akan di pelajari, dan penarikan kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain (Hardani dkk, 2020: 162). Dengan analisis data, data yang terkumpul dikelola secara sistematis, teratur, terstruktur, dan bermakna (Abubakar, 2021:123). Analisis data penelitian kualitatif dilakukan sampai datanya jenuh. Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model analisis data Miles, Huberman dan Saldana (Miles *et al.* 2014: 12-14; Hardani dkk, 2020: 163-164) sebagai berikut.

- a. Pengumpulan Data (*Data Collection*). Ketika arah penelitian sudah ditetapkan dan sumber data sudah ditentukan, maka dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan segala data dan informasi yang diperlukan untuk meraih tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan harus sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Pengumpulan data dilakukan dengan strategi atau metode tertentu yang mempermudah pemerolehan data, baik itu survei, kuesioner, perangkat tes, grup fokus, observasi, wawancara, dokumentasi, dan sebagainya. Data penelitian yang diperoleh dapat berupa teks, huruf, suara, angka, bahasa, siombol, foto, kondisi, gambar dan lainnya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang

sesuai fokus kajian yakni Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

- b. Reduksi Data (*Data Reduction*), Reduksi data adalah proses penyeleksian, penyederhanaan dan pentransformasian data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, maupun bahan empiris lainnya selama proses penggalian data di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang bertujuan untuk memfokuskan, menajamkan, menyortir, merangkum, dan mengolah data dengan sedemikian rupa serta membuang atau menyisihkan hal-hal yang tidak perlu sampai akhirnya dapat ditarik sejumlah kesimpulan. Reduksi data dianggap sebagai perampingan data untuk memperoleh data yang benar dan sesuai seperti yang dijelaskan oleh Miles *et al* bahwa reduksi dapat menajamkan data yang ada. Data dalam penelitian adalah data yang kompleks dan tidak semuanya dari data tersebut berkenaan dengan penelitian. Reduksi data menyederhanakan data yang digali di lapangan dan menyisakan hal yang penting dan berkaitan saja dengan tujuan penelitian. Proses reduksi data pada penelitian kualitatif berlangsung terus- menerus, bahkan dimulai sebelum pengumpulan data benar-benar dilakukan dan setelah pengumpulan data di lapangan selesai dikerjakan. Reduksi data berakhir ketika data telah jenuh dan laporan akhir diselesaikan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dan reduksi data secara bersamaan dengan memilih, menseleksi dan menyaring data primer yang relevan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Informasi dan data yang didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat di reduksi sedemikian rupa untuk memperoleh intisari informasi yang dibutuhkan.
- c. Penyajian Data (*Data Display*) Penyajian data adalah penyajian sejumlah informasi

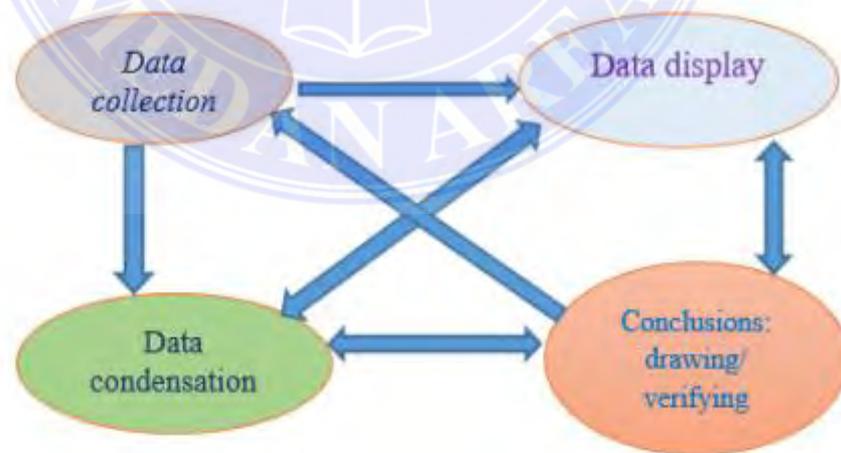
terorganisir yang memungkinkan pengambilan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk deskripsi dan narasi lengkap berdasarkan intisari temuan pada reduksi data dan disajikan dengan memakai bahasa peneliti secara logis dan sistematis agar tidak sulit dimengerti. Penyajian data membantu untuk melihat keseluruhan atau sebagian gambaran suatu fenomena atau kegiatan, memahami apa yang terjadi, serta merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diperoleh. Penyajian data kualitatif ditampilkan dalam teks naratif yang disusun dengan menggabungkan informasi yang tersusun padu agar mudah dipahami atau dapat berupa uraian singkat, bagan, tabel, grafik, skema, ilustrasi, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data yang baik menguatkan hasil temuan yang di dapatkan dari analisis data lapangan. Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dalam bentuk teks, uraian, bagan serta tabel untuk menjelaskan data dan informasi yang telah diperoleh dan direduksi agar mudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

1. Penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi tahap akhir proses analisis data, yang mana peneliti menafsirkan data dan hasil analisis lalu menjabarkan kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menemukan makna melalui data yang dikumpulkan dan dikaji dengan mencari hubungan, persamaan, dan perbedaan. Kesimpulan juga dapat ditarik dengan membandingkan pernyataan subjek penelitian dengan makna di dalam konsep dasar penelitian. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah memulai penginterpretasian makna dari fenomena, gejala, peristiwa dan lain
2. Sebagainya dengan mengamati pola, pernyataan, permasalahan, dan aliran sebab akibat. Kemudian, kesimpulan sementara yang diperoleh itu dibiarkan terbuka pada segala kemungkinan dan keraguan hingga akhirnya ditemukan data

pendukung yang memperkuat atau mengoreksi kesimpulan awal tersebut. Setelah kesimpulan dibuat, peneliti memverifikasi kebenaran interpretasi data dengan mengecek ulang proses analisis dan penyajian data demi mencegah kekeliruan.

- e. Kesimpulan penelitian kualitatif mungkin bisa atau tidak bisa menjawab rumusan masalah yang ditetapkan di awal (Sugiyono, 2013:252). Apabila kesimpulan awal tidak didukung oleh bukti-bukti kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya, maka kesimpulan tersebut bersifat tentatif dan dapat berubah. Sebaliknya, jika kesimpulan awal disokong bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut kredibel. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan saling terjalin dan terjadi sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data dalam hingga menciptakan suatu aktivitas yang dinamakan analisis. Ketiga tahap analisis data tersebut merupakan proses interaktif, berlanjut, dan berulang, dimana peneliti terus bergerak dari tahap ke tahap untuk menggali dan menemukan makna. Adapun model analisis data interaktif Miles, Huberman dan Saldana digambarkan sebagai berikut.



**Gamabr 3.6 Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014)**

Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan setelah seluruh data yang dimiliki di reduksi, dianalisa, dan disajikan. Setiap kesimpulan ditarik berdasarkan data dan fakta lapangan yang di dapatkan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, kemudian diteliti dan dijabarkan dengan berpedoman pada teori implementasi Van Meter dan Van Horn.



## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1. KESIMPULAN

##### 1.1.1. Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat

- a. Program-program dan kebijakan dalam penyelenggaraan implementasi sangat perlukan oleh pemerintah untuk menjalankan kegiatan-kegiatan yang sudah direncanakan sehingga tujuan dan target dapat dicapai.
- b. Bekerjasama secara Tim untuk membuat dan merumuskan suatu program dan kebijakan sehingga tujuan dan target yang dibebankan dapat dicapai sesuai harapan
- c. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukannya untuk mengapai sasaran dan tujuan yang diinginkan.

##### 1.1.2. Faktor – Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-Simpatda) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat

- a. Kurangnya kesadaran masyarakat serta tidak adanya informasi tentang peraturan perpajakan sehingga membuat mereka lalai atas kewajiban untuk membayar pajak.
- b. Pemungutan pajak mengalami banyak permasalahan, antara lain disebabkan: Kelemahan regulasi dibidang perpajakan itu sendiri, kurangnya sosialisasi, tingkat kesadaran, pengetahuan dan tingkat ekonomi yang rendah, database yang belum lengkap dan akurat, lemahnya penegakan hukum terhadap wajib pajak yang lalai ataupun sengaja dalam hal membayar pajak sebagai kewajibannya.

- c. Sistem kontrol belum sesuai dengan apa yang diharapkan ini disebabkan karena kurangnya SDM yang dimiliki terutama dalam hal pemeriksaan dan juru sita terkait pajak daerah.
- d. Teknologi informasi memang sudah tidak bisa lagi dipisahkan dengan sistem pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan Daerah dalam hal ini Bapenda terus berupaya untuk meningkatkan teknologi sehingga wajib pajak dapat terlayani dengan baik.

## **1.2. SARAN**

Dari hasil penelitian tentang Implementasi Pelayanan Dalam Aplikasi Sistem Informasi Management Pendapatan Daerah Berbasis Elektronik (E-SIMPATDA) Untuk Meningkatkan Pajak Air Tanah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Peneliti memiliki dan menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bapenda Kab.Langkat agar lebih giat dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terutama wajib pajak terkait fungsi dan kegunaan pajak.
2. Bapenda Kab.Langkat agar lebih sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat terutama wajib pajak terkait peraturan-peraturan serta regulasi tentang pajak daerah.
3. Bapenda Kab.Langkat agar dapat terus meningkatnya SDM dengan terus memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai yang milki untuk mengikuti pendidikan ataupun bimbingan teknis (Bimtek) terutama dalam hal pemeriksaan dan juru sita terkait pajak daerah.
4. Bapenda harus terus berupaya untuk meningkatkan teknologi informasi sehingga wajib pajak dapat terlayani dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014.
- penelitian (Sugiyono, 2013:290)
- Tujuan penelitian ialah sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian (Abdullah, 2015:413)
- rumusan masalah melalui suatu pengumpulan data (Sugiyono, 2013:291)
- Teori adalah sistem konsep yang menggambarkan hubungan diantara konsep-konsep terkait yang membantu dalam memahami sebuah fenomena (Siyoto & Sodik, 2015:41).
- Pelayanan publik (public service) menurut Rohman (2008: 3)
- Moenir (2002: 190) bentuk pelayanan
- Moenir (2002: 88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan
- Tjandra (2005: 3) tujuan dari pelayanan public
- (Sinambela, 2006: 6)
- Zeitham dkk (dalam Boediono, 2003: 114) lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan
- Gasperz (dalam Tjandra, 2005: 20), hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan
- KepMenPAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Basir, H. (2018) 'Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa', FAKULTAS ILMU SOSIAL, pp. 1–13.
- Deda, H. A. and Hardianto, W. T. (2018) 'Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Batu', JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 7(3), pp. 1–5.
- Dewi, I. G. A. P. and Santosa, I. M. (2018) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar)', Jurnal MBE, 4(2), pp. 58–66. Available at: <http://www.ojs.unr.ac.id/index.php/Equilibrium/arti cle/view/318/365>.

- Firdausy, C. M. (2017) Kebijakan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Available at: [https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/buku\\_tim/buku\\_tim-public-74.pdf](https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/buku_tim/buku_tim-public-74.pdf).
- Juliarini, A. (2020) 'Komparasi Penerimaan Pajak Daerah Kota dan Kabupaten di Indonesia Setelah Berlakunya Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah', JURNAL BPPK, 13(2).
- Karpen, Rokib, A. and Susandri (2020) 'Mengukur Tingkat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Menggunakan Metode Service Quality (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru)', Building of Informatics, Technology and Science (BITS), 2(1), pp. 23–32. Available at: <http://ejournal.seminarid.com/index.php/bits/article/view/262/187>.
- Kartikaningdyah, E. (2015) 'Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau', JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI dan .... Available at: <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/177>.
- Kein, A. P. (2019) 'Analisis Intensifikasi Pemungutan Pajak Hotel Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah Pada Badan Pelayanan Pajak ...', Jurnal Agregat. Available at: <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/1615>.
- Kerlita (2016) 'Strategi Pemerintah Daerah Dalam Bermotor Jenis Sepeda Motor', JISPAR, Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan, 5(1), pp. 80–94.
- Lune, H. & Berg, B. L. (2017) *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (9th Edition), Pearson Education Limited.
- M, N. S. (2019) 'Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Melalui Intensifikasi Dan Ekstensifikasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Enrekang', JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), pp. 37–48. doi: 10.31947/jakpp.v1i1.6500.
- Mirza Maulinarhadi R and Agusti, R. R. (2019) 'Peran Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dan Alternatif Kebijakan Pajak Untuk Umkm Dibidang Pariwisata Pasca Bencana', Media Bina Ilmiah, 14(3), pp. 2223–2234.

- Putra, B. D. A., Pascarani, N. N. D. and Supriyanti, N. W. (2016) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015’, *CITIZEN CHARTER*, 1(1).
- Putra, R. and Hidayat, S. (2016) ‘Tingkat Kemandirian Keuangan Daerah dan Hubungannya Dengan Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Jambi’, *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 3(4), pp. 243–256.
- Sufi (2020) ‘Strategi Pemerintah Kota Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Pajak Restoran’, *NEGOTIUM: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), pp. 1–23.
- Syapsan (2019) ‘Strategi Meningkatkan Efektifitas Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Riau’, *Jurnal Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau*, 27(2), pp. 231–241.
- Widiastuti, W. and Risandewi, T. (2019) ‘Strategi Peningkatan Pendapatan Daerah melalui Pemberdayaan Aset Daerah di Provinsi Jawa Tengah’, *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 17(2), pp. 133–145.
- Worumi, H. (2019) ‘Model Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sarmi Provinsi Papua’, *Jurnal Ekologi Birokrasi*, 6(3), pp. 23–39. doi: 10.31957/jeb.v6i3.781.
- Rudi Salam Sinaga “Pengantar Ilmu Politik: Kerangka Berpikir dalam Dimensi Arts, Praxis & Policy”,  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0,5&cluster=17160800333429442941](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&cluster=17160800333429442941)
- Yuli Ajizah Hasibuan, Rudi Salam Sinaga, A Adam “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”, Published: 2022-03-17,  
<https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5680>
- Rudi Salam Sinaga, Joko Setyoko, Dwi ramadhinta. “Analisis Tugas Pokok Dan Fungsi Inspektorat Dalam Pengawasan Kinerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Bungo”, Published: 2022-02-16,  
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/10328>
- Warjio; Tarigan, Usman, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur”,  
<https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/13572>.
- Walid Mustafa Sembiring “Persepsi Konstituen Terhadap Anggota DPRD dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat”, Published: 2014-12-01,

<https://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma/article/view/917>

- Audia Junita “Faktor-Faktor Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan, <https://scholar.google.com/citations>
- Yanhar Jamaluddin “Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIs/article/view/828>
- Yanhar Jamaluddin “Interaksi Aktor Dalam Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah Daerah Terkait Penggunaan Dana Desa Di Kabupaten Garut, <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/view/2450>



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian Lapangan



Foto kegiatan Peneliti pada saat penelitian lapangan dan wawancara terhadap masyarakat/wajib pajak langsung di lapangan

## *Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara*



Gambar 2.1 : wawancara bersama Ka.Bapenda Lkt Dra. Muliani S (Selaku Informan Kunci)  
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.2 : wawancara bersama Sekretaris Bapenda Lkt Dr.Taufik,MAP  
(Selaku Informan Utama). (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.3 : wawancara bersama Kabid Pendataan & Penetapan (Mariono,SP) (Selaku Informan Utama). (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.4 : wawancara bersama Kabid Penagihan Pajak (Ester Afriani br.butar-butar,SE) (Selaku Informan Utama), (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.5 : wawancara bersama Kabid Perencanaan dan Pengawasan (Arnold F.Barus) (Selaku Informan Utama), (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.6 : wawancara bersama Kasubbid Perencanaan dan Pengawas (Budianto,SE) (Selaku Informan Utama), (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.7 : wawancara bersama Kasubbid Pelayanan & Penetapan (Lindha Siregar,SE) (Selaku Informan Utama), (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.8 : wawancara bersama Staf Bapenda Langkat (M.Azmar,SE) (Selaku Informan tambahan), (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.9 : wawancara bersama Staf Bapenda Langkat (Rusdiwan,SE)  
(Selaku Informan tambahan), (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 2.10 : wawancara bersama Staf Bapenda Langkat (Kh.Amri Hasibuan)  
(Selaku Informan tambahan), (Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)