

## ANALISIS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI BADAN KEUANGAN DAERAH (STUDI PADA KANTOR MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BENGKULU TENGAH)

Dian Eka Syafitri<sup>1)</sup>; Nour Farozi<sup>2)</sup>; Rahmat Al Hidayat<sup>3)</sup>

<sup>1)2)3)</sup>Program of Public Administration Publik, STIA Bengkulu

<sup>1)2)3)</sup>Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: <sup>1)</sup>[dianekasyafitri@gmail.com](mailto:dianekasyafitri@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [07 Mei 2024]

Revised [10 Juni 2024]

Accepted [31 Juli 2024]

### KEYWORDS

Pelayanan, PBB,  
Keuangan, Daerah

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



### ABSTRAK

pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang baik masyarakat. Apalagi saat ini kita sudah di era digital dimana seharusnya dalam hal pelayanan sudah adanya kelengkapan sarana dan prasarana untuk mendukung terkait pelayanan. Pajak Bumi dan Bangunan menjadi sumber penerimaan pajak yang cukup besar jumlahnya serta sangat menunjang proses pembangunan nasional. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan PBB (Pajak Bumi Dan Bangunan) peneliti menggunakan metode analisa data menggunakan kuesioner dengan 9 unsur yang kemudian di deskripsikan berdasarkan PERMENPAN NO. 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Di Badan Keuangan Daerah, pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah adalah Sangat Baik (A) dengan nilai 89,88.

### ABSTRACT

Public service is the responsibility of the government and its apparatus to provide good service to the community. Moreover, we are currently in the digital era where in terms of service there should be complete facilities and infrastructure to support services. Land and Building Tax is a source of tax revenue that is quite large in amount and greatly supports the national development process. To find out how the PBB (Land and Building Tax) service is, the researcher used a data analysis method using a questionnaire with 9 elements which were then described based on PERMENPAN NO. 14 of 2017 concerning the Public Satisfaction Survey. The results of the study showed that the Land and Building Tax Service at the Regional Finance Agency, at the Public Service Mall Office of Central Bengkulu Regency is Very Good (A) with a value of 89.88.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Sebagaimana kita ketahui bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang baik masyarakat. Apalagi saat ini kita sudah di era digital dimana seharusnya dalam hal pelayanan sudah adanya kelengkapan sarana dan prasarana untuk mendukung terkait pelayanan. Pembangunan yang kini sedang berlangsung sangat membutuhkan dukungan dari semua pihak dan berbagai sektor. Salah satu sektor tersebut adalah sektor keuangan atau pendanaan bagi pembiayaan pembangunan yang secara operasional tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Dana yang tidak sedikit tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, salah satunya adalah sumber dari dalam negeri yang berasal dari sektor pajak.

Pajak Bumi dan Bangunan menjadi sumber penerimaan pajak yang cukup besar jumlahnya serta sangat menunjang proses pembangunan nasional yang dicanangkan pemerintah, karena diketahui sebagian besar penduduk Indonesia dan masyarakat suatu daerah khususnya merupakan subjek dan objek Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga memungkinkan sekali penerimaan sektor pajak ini terus

ditingkatkan dalam menggalang sumber pembiayaan pembangunan. Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) juga merupakan sumber utama pendapatan daerah yang penting dalam pembangunan suatu kota (Anggela, 2011).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah salah satu sumber penerimaan Negara, yang dikelola dan diserahkan kepada pemerintah Daerah meskipun statusnya masih Pajak Negara. Hal ini sesuai dengan xv Keputusan Menteri Keuangan No. 552/KMK.03/2002 tentang hasil penerimaan PBB yang merupakan penerimaan Negara yang dibagi antara pemerintah pusat dengan pemerintah Daerah. Sesuai dengan ketentuan Pasal 23 ayat (2) Undang-undang Dasar 1945 dan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 dan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan landasan hukum dalam pengenaan pajak sehubungan dengan hak atas bumi dan/atau perolehan manfaat atas bumi dan/atau kepemilikan, penguasaan dan/atau perolehan manfaat atas bangunan. Pada hakikatnya, pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu sarana perwujudan kegotongroyongan nasional dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional, sehingga dalam pengenaannya harus memperhatikan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kesederhanaan serta dituangkan oleh sistem administrasi perpajakan yang memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak (Mukrimaa et al., 2016).

Namun, terdapat berbagai permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan PBB. Beberapa masalah tersebut antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah, kesulitan administrasi bagi wajib pajak, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya membayar PBB. Tentunya dengan terus adanya fenomena-fenomena tentang pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan seharusnya berbagai upaya dilakukan pemerintah dan aparaturnya untuk terus membenahi pelayanan tersebut sehingga dapat meningkatkan pelayanan. Untuk itulah peneliti memilih penelitian tentang analisis pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB), yang terjadi pada pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Mall Pelayanan Publik Bengkulu Tengah yang masih dilakukan secara face to face di era digital ini, hal ini yang peneliti ketahui berdasarkan hasil pra wawancara pra penelitian yang dilakukan.

Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan berarti keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan agar target yang ditetapkan dapat terealisasi. Proses pelaksanaan kegiatannya bermotifkan pemberian pelayanan yang efisien mungkin kepada semua warga Negara yang harus dilayani. Hal ini berarti proses pelayanan merupakan faktor penting dalam menyelenggarakan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan. Selain itu, faktor masyarakat yang merupakan subjek pajak turut berperan dalam kelancaran administrasi Pajak Bumi dan Bangunan.

Dalam konteks ini, analisis mengenai pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) sangat diperlukan guna meningkatkan efisiensi, dan efektifitas sistem perpajakan. Untuk itulah peneliti akan fokus pada analisis pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).

## LANDASAN TEORI

Groonross dalam Ratminto dkk (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Brata (2003), Suatu pelayanan bakal terbentuk disebabkan adanya suatu proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya (Asfihan, n.d.), sedangkan menurut Fandy Tjiptono (1995), ciri-ciri pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan pada enam indikator. Indikator yang diturunkan tersebut lebih spesifik pada keadaan di lapangan. Pertama, adanya ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Kedua, adanya akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan. Ketiga, adanya kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan. Keempat, kemudahan mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat diwujudkan dengan fasilitas pendukung dalam pelayanan tercukupi. Kelima, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Kenyamanan berkaitan dengan ruang pelayanan, ruang tunggu, toilet, dan kebersihan, dan lain-lain (Priyantorabbani, 2017).

Menurut pendapat Moenir (2002) definisi pelayanan adalah manfaat yang disediakan atau yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain.

Sedangkan fungsi dari pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat pelaksanaan pekerjaan,
- b. Meningkatkan produktifitas baik barang maupun jasa,
- c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin,
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi yang berkepentingan,

e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang dilayani.

Dari pandangan diatas dapat disimpulkan, pelaksanaan pelayan yang baik dengan mengandung nilai efektif dan efisien itu adalah memberikan pelayanan yang singkat, tepat serta mudah dimengerti terhadap siapa saja sepanjang tidak menyalahi aturan dan norma-norma yang berlaku dengan senantiasa mengutamakan kepentingan umum (orang banyak/ masyarakat) dari pada kepentingan pribadi.

### **Pelayanan Publik**

Secara umum, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai suatu mekanisme untuk memenuhi kebutuhan publik. Salah satu konsep pelayanan publik adalah *good public service governance*, yakni suatu paradigma pelayanan publik yang menempatkan 3 domain (negara, swasta, dan masyarakat) secara sejajar (Prajatama et al., 2021). Sementara itu, berdasarkan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2019), "pelayanan publik" juga berarti memenuhi kebutuhan orang lain atau anggota masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi melalui pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prinsip dan standar yang telah ditetapkan. Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik terdiri dari segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (Thabroni, 2022).

### **Pelayanan Pajak**

Menurut Surjoputro (2006) pelayanan pajak adalah: pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan dimana salah satunya meliputi pelayanan pajak (*tax service*). Pelayanan yang baik kepada wajib pajak dilaksanakan agar wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mudah. Wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

Menurut Boediono (2003) pelayanan pajak adalah: terkait dengan tugas aparat pemerintah disebut pelayanan umum. Ada hubungan timbal balik antara kepatuhan membayar pajak dengan kinerja pemerintah, terutama yang menyangkut jasa pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanannya. Dalam hal pelayanan umum yang prima berarti pelayanannya bermutu maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

1. Sederhana, bahwa pelayanan itu tidak menyulitkan, prosedurnya mudah, tidak berbelit-belit, cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Terbuka, yaitu aparat yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan dan norma, tidak menakut-nakuti dan tidak mengharapkan imbalan atas pelayanan yang diberikan.
3. Lancar, yaitu adanya prosedur yang tidak berbelit-belit dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
4. Tepat, yang dimaksud tepat adalah tepat sasaran atau persis dalam arti tidak lebih dan tidak kurang atau tepat waktu, atau tepat jawabannya, tepat dalam memenuhi janji dan seterusnya.
5. Lengkap, dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan pelanggan.
6. Wajar, pelayanan yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau, artinya harga dari pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh pelanggan.

### **Survey Kepuasan Masyarakat**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005), kata kepuasan berasal dari kata Latin "satis", yang berarti cukup baik, memadai, dan "fatio", yang berarti melakukan atau membuat. "Membuat sesuatu memadai" atau "upaya pemenuhan sesuatu" adalah dua definisi kepuasan. Menurut Supranto (1997), kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Namun, Pasolong (2010) menyatakan bahwa "semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)". Apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan, kepercayaan masyarakat akan meningkat. "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan

penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan,” KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003.

Adapun pada beberapa tahun terakhir Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terus diperbaharui dengan berbagai latar belakang perubahan yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Keputusan MENPAN KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut: a. Belum mengacu pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundangundangan. b. Ruang lingkup IKM belum selaras dengan Komponen Standar Pelayanan. Hasil dari perubahan ke Permenpan No. 16 Tahun 2004 dapat dilihat sebagai berikut: a. Penyelenggaraan pelayanan menggunakan metode dan teknik IKM yang disesuaikan dengan kebutuhan. b. Skor kepuasan masyarakat dalam angka kuantitatif dapat dikonversikan dalam bentuk kualitatif (sangat baik, baik, kurang baik, dan buruk).
2. PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut: a. Permenpan No, 16 Tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. b. Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan, sehingga tidak ada keseragaman hasil survei. c. Penentuan jumlah sampel responden belum diatur d. Hasil survei belum dipublikasikan.

Menurut PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, pedoman untuk menyusun survei kepuasan masyarakat untuk unit penyelenggara pelayanan publik, survei tersebut terdiri dari beberapa unsur, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur  
Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **Sistem Pemungutan PBB (Pajak Bumi Dan Bangunan)**

#### 1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparaturnya. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparaturnya (peranan dominan ada pada aparaturnya).

#### 2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan wajib pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang – undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk: 1) Menghitung sendiri pajak yang terutang 2) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang 3) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang 4) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang 5) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

### **Sistem Administrasi Perpajakan**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 Tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan pasal 1 Sistem Administrasi Perpajakan adalah sistem yang membantu melaksanakan prosedur dan tata kelola administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Siti Kurnia Rahayu (2013) mengatakan bahwa administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak. Menurut Suparman (2007), sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Menurut Carlos A. Silvani dalam Siti Kurnia Rahayu (2013), administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar. Dengan administrasi pajak yang efektif mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah meningkatkan jumlah penerimaan pajak.
2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.
3. Penyelundup Pajak (*tax evaders*). Penyelundup Pajak adalah Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh usahanya sangat diperlukan.
4. Penunggak Pajak (*delinquent tax payers*). Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

Untuk mengatasi masalah tersebut, maka dibutuhkan pembaruan sistem secara terus menerus. Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan menurut Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 bertujuan untuk:

1. mewujudkan institusi perpajakan yang kuat, kredibel dan akuntabel yang mempunyai proses bisnis yang efektif dan efisien;
2. membangun sinergi yang optimal antar lembaga;
3. meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak; dan
4. meningkatkan penerimaan negara.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Supardi (1993), teknik pengambilan dan penarikan sampel merupakan suatu cara atau teknik yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* didefinisikan sebagai pemilihan sampel yang didasarkan pada karakteristik populasi tertentu yang memiliki hubungan dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam kasus ini, pengambilan sampel didefinisikan sebagai pemilihan

sampel yang memiliki ciri-ciri yang diperlukan untuk menghasilkan hasil penelitian yang efektif (Salmaa, 2023).

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang sering digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari seseorang atau kelompok orang. Wawancara dapat dilakukan secara lisan atau tertulis, dan dapat dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang yang disebut *interviewer*. Wawancara (*interview*) merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Sebelum melaksanakan wawancara peneliti menyiapkan instrument wawancara berupa sejumlah pertanyaan atau pernyataan untuk diajukan ke responden. Dalam hal ini data yang harus diwawancarai terhadap responden adalah: mengenai bagaimana dampak dari pelayanan pajak berbasis digital tentang PBB terhadap efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan.

#### 3. Kuisisioner

Kuisisioner diberikan kepada responden berupa daftar pertanyaan beserta jawabannya tentang Kepuasan Pelayanan PBB.

### Instrumen penelitian

Zuriah (2009) mengungkapkan bahwa instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. S. Margo (1997) dalam Zuriah (2009) juga mengungkapkan bahwa pada umumnya penelitian akan berhasil dengan baik apabila banyak menggunakan instrument. Ada instrument yang dipakai mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai key instrument atau peneliti sebagai alat utama. Keberadaan peneliti di lokasi penelitian sangat diperlukan karena peneliti harus menciptakan hubungan yang baik dengan subyek penelitian, catatan lapang (*fieldNote*), pedoman wawancara dan alat perekam data atau alat dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Sebelum membahas lebih lanjut tentang Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Keuangan Daerah pada Kantor Mal Pelayanan Publik, peneliti menyajikan data identitas responden. Hal ini dilakukan sebagai bahan diskusi penelitian lebih lanjut. Identitas responden meliputi tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan umur.

### Pembahasan

#### Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

Berikut pembahasan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur:

##### 1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan disediakan 1 pertanyaan. Hasil perhitungan IKM unsur persyaratan pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dengan ketentuan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 unsur adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U1) = 357

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{357}{100} \\ &= 3,57 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,57 \times 25 \\ &= 89,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Sangat baik**.

#### **Mekanisme dan prosedur**

Indikator mekanisme dan prosedur pelayanan terdapat 1 soal. Hasil perhitungan IKM untuk unsur mekanisme dan prosedur pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dalam ketentuan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 361

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{361}{100} \\ &= 3,61\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur mekanisme dan prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 23 \\ &= 3,61 \times 25 \\ &= 90,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Sangat baik**.

#### **Waktu pelayanan**

Indikator waktu pelayanan terdapat 1 soal. Hasil perhitungan IKM untuk unsur waktu pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dalam ketentuan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U3) = 353

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{353}{100} \\ &= 3,53\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur waktu pelayanan} &= \text{NRR} \times 23 \\ &= 3,53 \times 25 \\ &= 88,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Baik**.

#### **Biaya/ tarif pelayanan**

Indikator biaya/ tarif pelayanan terdapat 1 soal. Hasil perhitungan IKM untuk unsur biaya/ tarif pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dalam ketentuan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur biaya/ tarif pelayanan (U4) = 367

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{367}{100} \\ &= 3,67\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur biaya/ tarif pelayanan} &= \text{NRR} \times 23 \\ &= 3,67 \times 25 \\ &= 91,75\end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Sangat baik**.

### Produk pelayanan

Indikator produk pelayanan terdapat 1 soal. Hasil perhitungan IKM untuk unsur produk pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dalam ketentuan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur produk pelayanan (U5) = 363

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{363}{100} \\ &= 3,63\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur produk pelayanan} &= \text{NRR} \times 23 \\ &= 3,63 \times 25 \\ &= 90,75\end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Sangat baik**.

### 2. Kompetensi pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana pelayanan terdapat 1 soal. Hasil perhitungan IKM untuk unsur biaya/ tarif pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dalam ketentuan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kompetensi pelaksana pelayanan (U6) = 361

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{361}{100} \\ &= 3,61\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kompetensi pelaksana pelayanan} &= \text{NRR} \times 23 \\ &= 3,61 \times 25 \\ &= 90,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Sangat baik**.

### 3. Perilaku pelaksana

Indikator perilaku pelaksana pelayanan terdapat 1 soal. Hasil perhitungan IKM untuk unsur perilaku pelaksana pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dalam ketentuan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur biaya/ tarif pelayanan (U7) = 365

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{365}{100} \\ &= 3,65\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur perilaku pelaksana pelayanan} &= 3,65 \times 25 \\ &= 91,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Sangat baik**.

#### 4. Penanganan pengaduan saran

Indikator penanganan pengaduan saran pelayanan terdapat 1 soal. Hasil perhitungan IKM untuk unsur penanganan pengaduan saran pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dalam ketentuan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur penanganan pengaduan saran pelayanan (U8) = 356

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{356}{100} \\ &= 3,56\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur biaya/ tarif pelayanan} &= \text{NRR} \times 23 \\ &= 3,56 \times 25 \\ &= 89\end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Sangat baik**.

#### 5. Sarana dan prasarana

Indikator sarana dan prasarana pelayanan terdapat 1 soal. Hasil perhitungan IKM untuk unsur biaya/ tarif pelayanan di Badan Keuangan Daerah, Bidang PBB pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah sesuai dalam ketentuan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur sarana dan prasarana pelayanan (U9) = 353

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{353}{100} \\ &= 3,53\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur sarana dan prasarana pelayanan} &= \text{NRR} \times 23 \\ &= 3,53 \times 25 \\ &= 88,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 berada pada tingkat **Baik**.

Dari hasil keseluruhan Nilai IKM per unsur dan hasil olahan data primer yang peneliti dapatkan maka hasil mutu pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Di Badan Keuangan Daerah, pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah adalah "**A ( Sangat Baik)**" dengan nilai IKM Pelayanan sebesar 89,88.

#### Faktor-faktor yang menghambat pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan saran/komentar yang diberikan oleh responden di lembar kuesioner yang di isi, maka dapat diketahui bahwa faktor yang menghambat pelayanan terdiri dari:

1. Terdapat 2 orang responden atau sebanyak 2% memberikan saran agar tersedianya tempat sampah di ruang tunggu pelayanan.
2. Antrian, hal ini disampaikan oleh responden yang berjumlah 9 orang atau sebanyak 9%.
3. Jarak tempuh yang jauh, sehingga diharapkan adanya pelayanan online, disampaikan oleh responden yang berjumlah 7 orang atau sebesar 7%.
4. Wifi untuk umum, responden yang berjumlah 2 orang atau sebanyak 2% menuliskan tidak tersedianya wifi untuk umum.
5. Luasnya parkir namun kendaraan yang terparkir belum tertata, disampaikan oleh responden yang berjumlah 2 orang atau sebesar 2%.

Hal lain seperti disampaikan oleh petugas pelayanan dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait faktor penghambat pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yaitu:

1. Adanya kesalahan penulisan berkas oleh wajib pajak
2. Ukuran objek pajak tidak sama dengan yang tertera di SPPT
3. Kesulitan wajib pajak membuat denah lokasi objek pajak

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu pada PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 yaitu dengan 9 unsur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan angka indeks sebesar 89,88 yang berada pada interval 88,31-100,00 sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat Sangat Baik.
2. Hasil indeks masing-masing unsur pelayanan berdasarkan pada PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017:
  - a. persyaratan pelayanan dengan indeks 89,25 berada pada tingkat Sangat baik.
  - b. mekanisme dan prosedur pelayanan dengan indeks 90,25 berada pada tingkat sangat baik.
  - c. waktu pelayanan dengan indeks 88,25 berada pada tingkat Baik.
  - d. biaya/ tarif pelayanan dengan indeks 91,75 berada pada tingkat Sangat baik.
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan dengan indeks 90,75 berada pada tingkat Sangat baik.
  - f. kompetensi pelaksana pelayanan dengan indeks 90,25 berada pada tingkat sangat baik.
  - g. perilaku pelaksana pelayanan dengan indeks 91,25 berada pada tingkat sangat baik.
  - h. penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan dengan indeks 89 berada pada tingkat sangat baik. sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks 88,25 berada pada tingkat Baik.
3. Faktor-faktor penghambat pelayanan Pajak Bumi Dan Bangun:
  - a. Waktu tunggu/ antrian
  - b. Penyediaan tempat sampah
  - c. Jarak tempuh
  - d. Wifi untuk umum
  - e. Kesalahan penulisan data oleh Wajib Pajak
  - f. Ukuran objek Pajak tidak sama dengan yang tertera di SPPT
  - g. Kesulitan wajib pajak dalam menggambarkan denah lokasi objek

## DAFTAR PUSTAKA

- ANGGELA, R. R. (2011). *Analisis Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan ( Pbb ) Dikantor*.  
Asfihan. (n.d.). *pengertian pelayanan*. [uangpengetahuan.co.id. uangpengetahuan.co.id/pengertian-pelayanan/](http://uangpengetahuan.co.id/pengertian-pelayanan/)
- Maulida, R. (2018). *Mengenal Pajak Bumi dan Bangunan*. RESOURCES / BLOG / TENTANG PAJAK. <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/pajak-bumi-dan-bangunan>
- Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., YULIA CITRA, A., Schulz, N. D., Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2016). Prajatama, K. S., Larasati, E., Lituhayu, D., & Publik, D. A. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Melalui E-PBB di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(1), 173–192.
- Prijantorabbani. (2017). *mengubah paradigma pemerintahan*. inovasi pelayanan publik. <http://www.prijantorabbani.com/2017/02/inovasi-pelayanan-publik-merubah.html>
- Ritonga, S. R. (2021). Analisis Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB ) Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1), 26. <https://doi.org/10.30829/ajei.v6i1.9213>
- Salmaa. (2023a). *Metode Penelitian Kualitatif: Definisi, Jenis, Karakteristiknya*. deepublish. <https://penerbitdeepublish.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Salmaa. (2023b). *Purposive Sampling: Pengertian, Jenis-Jenis, dan Contoh yang Baik dan Benar*. deepublish. <https://penerbitdeepublish.com/purposive-sampling/>
- sejarah singkat daerah*. (2022). pemerintah kabupaten bengkulu tengah. [bengkulutengahkab.go.id/halaman/sejarah-singkat-daerah](http://bengkulutengahkab.go.id/halaman/sejarah-singkat-daerah)