

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA BATU (STUDI PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA BATU)

by Priscillia Grace Rynata Bungalawe, Nanang Bagus S

Submission date: 27-Apr-2021 08:12PM (UTC+0700)

Submission ID: 1571343575

File name: 1548-1918-1-PB.pdf (303.75K)

Word count: 3288

Character count: 20470

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA BATU (STUDI PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA BATU)

Priscillia Grace Rynata Bungalawe , Nanang Bagus
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang
Email: priscilliagrace.b1996@gmail.com

Abstract: *The public service could be interpreted as an activity that is carried out to fulfill the public interest. The great public service can be seen and assessed from the implementation which is suitable for the service operational standard. In the implementation of public service, on a government agency needs to do better service improvement. The research in the region financial institution Batu city try to explain and describe a phenomena by using descriptive qualitative. The aim of this research is recognizing the implementation of the earth tax service and buildings at BKD, Batu city. Getting much innovation, specifically in the implementation of the earth tax service and building .*

Keywords: *Government, public service, The earth tax service and buildings.*

Abstrak: Pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan demi memenuhi kepentingan publik. Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dan dinilai dari pelaksanaan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada suatu instansi pemerintahan perlu mengalami peningkatan pelayanan yang lebih baik. Penelitian yang dilakukan di Badan Keuangan Daerah Kota Batu, berusaha menjelaskan dan menggambarkan sebuah fenomena secara deskriptif kualitatif. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan di Badan Keuangan Daerah Kota Batu; mencari tau inovasi pelayanan pajak bumi dan bangunan.

Kata Kunci : Pemerintahan, Pelayanan Publik, Pajak Bumi dan Bangunan

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum yang menjalankan roda pemerintahannya berdasarkan hukum negara. Hukum dapat berupa hukum tertulis dan hukum tidak tertulis. Sedangkan berdasarkan sumbernya dapat berupa hukum undang-undang, hukum adat, hukum traktat, dll. Salah satu bentuk hukum yang dikenal oleh masyarakat adalah perundang-undang. Setelah disahkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-undang ini menjadi acuan atau pedoman pemerintah pusat maupun pemerintah daerah di Indonesia dalam menjalankan aktivitas pemerintahan demi mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang baik dan sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat dan seperti yang sudah tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik yang dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan dimana dapat memenuhi keperluan masyarakat menjadi seolah menjadi *tranding topic* atau pembahasan yang banyak diperbincangkan. Definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang –Undang Pasal 1 No 25 Tahun 2009). Dengan adanya undang-undang ini

17

pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba mengupayakan memberikan pelayanan publik yang baik. Serta penyelenggara pelayanan publik di Indonesia juga berupaya melakukan inovasi pelayanan publik.

Ruang lingkup penyelenggara aktivitas pelayanan publik sangatlah luas, menurut Undang-Undang Pasal 1 No 25 Tahun 2009 antara lain institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan hukum, dan badan hukum lain. Institusi penyelenggara negara atau institusi pemerintahan Kota Batu di bidang pajak yaitu Dinas Pendapatan (Dispenda). Terkhusus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dilimpahkan sejak tahun 2014 dan berjalan efektif tahun 2015 yang sebelumnya menjadi tanggungjawab Kantor Pajak Pratama. Pada tahun 2017 Kota Batu mengeluarkan SOP baru dengan menggabungkan Dinas pendapatan dengan dinas lain menjadi suatu badan, yaitu Badan Keuangan Daerah (BKD). Konsep pelayanan PBB saat ini mengadopsi konsep yang dipegang oleh KPP Pratama. Yaitu dalam melaksanakan pelayanan PBB Badan Keuangan Daerah bekerjasama dengan Bank Jatim dan Kelurahan maupun Desa. Namun masyarakat Kota Batu masih banyak yang belum tau bagaimana pelaksanaan pelayanan PBB dan belum memahami alur dari pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kotanya.

8

Sebelum memahami tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) perlu diketahui apa itu Pajak Bumi dan Bangunan itu sendiri. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan menurut Pandingan (2013:4) adalah pengalihan penghasilan atau harta yang wajib dari rakyat kepada negara yang dapat dipaksakan, sebagai bentuk keikutsertaan dan partisipasi masyarakat dalam bernegara guna meningkatkan kualitas dan kesejahteraan masyarakat yang dimanan objek pajak yang dimaksud adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (Bumi) dan konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah dan/atau perairan (Bangunan). Adapun macam-macam pelayanan pajak bumi dan bangunan diantaranya:

1. Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)
2. Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
3. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP)
4. Pelayanan Pembayaran Pajak
5. Pelayanan Penagihan Pajak
6. Pelayanan Keberatan dan Banding Pajak
7. Pelayanan pengurangan Pajak

8

Jika dilihat dari Peraturan Walikota Batu Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan dapat dibagi menjadi sangat rinci tahap per tahap. Dimulai dari tahap pendaftaran objek pajak sampai dengan pembayaran pajak Bumi dan Bangunan di Kota Batu. Pada pasal 2 Tata Cara Pemungutan PBB mencakup seluruh rangkaian proses yang harus dilakukan dalam menatausahakan, menerima, dan melaporkan penerimaan PBB. Tata cara yang dimaksud meliputi:

1. Prosedur pendaftaran, pendataan dan penilaian objek pajak;
2. Prosedur penerbitan, penyampaian, penelitian dan pembetulan SPPT;
3. Prosedur pembayaran PBB;
4. Prosedur pelaporan PBB;
5. Prosedur penagihan PBB;
6. Prosedur pengurangan PBB;
7. Prosedur pengembalian kelebihan pembayaran PBB.

Akan tetapi mengapa masih terjadi ketidakpahaman dalam masyarakat Kota Batu itu sendiri? Untuk memahaminya bisa dilihat dari konsep pelayanan dalam pelayanan di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu. Konsep pelayanan publik menurut Sadhana (2010) merupakan aktivitas pemberian layanan (melayani) untuk keperluan orang (masyarakat) yang memerlukan suatu kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan begitu konsep pelayanan juga memerlukan ukuran atau standar dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan yang dimaksud dijabarkan menjadi Standar Operasional Pelayanan (SOP). Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, standar pelayanan meliputi 14 (empat belas) standar yaitu:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiono (2014:8-9) metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivesme (paradigma yang memandang realitas sosial yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan gejala bersifat interaktif), digunakan untuk meneliti kondisi yang alamiah (non-eksperimen), hasil penelitian lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berupa kata-kata, gambar, dan tidak menemukan angka, serta penelitian ini menekankan pada proses bukan hasil/outcome dan menekankan makna dari data yang diteliti. Dalam penelitian ini instrumen (alat) penelitian adalah peneliti sendiri atau *human instrument*. Metode dalam penelitian penentuan informan adalah *snowball sampling* yang menjadi *key informan* adalah Kepala Badan Keuangan Daerah Kota Batu diwakilkan oleh Kasubid Penetapan, yaitu Ibu Widya Lena. Sumber dan jenis data yaitu Sumber data utama yang diperoleh langsung dari responden atau informan melalui wawancara. Dibutuhkan kecerdasan peneliti sebagai instrumen dalam mencari data-data yang dapat diuji validitasnya. (Moleong, 2009:157). Sedangkan sumber data tertulis seperti data arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. (Moleong, 2009: 159). Data sekunder adalah data yang tidak dapat diabaikan juga, dalam

penelitian ini data sekunder yang dicari dapat berupa Standar Operasional Pelayanan (SOP) di Badan Keuangan Daerah Kota Batu, dokumen-dokumen, dll.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ada 3 (tiga) yaitu pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dalam menganalisis data digunakan teknik analisis yang berkesinambungan yang dimulai dengan reduksi data; setelah data direduksi maka yang dilakukan kemudian ialah penyajian data; dan tahap analisis yang selanjutnya adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Serta digunakan triangulasi sumber untuk memeriksa dan menguji ketepatan atau validitas data yang diperoleh sesuai fenomena yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadan Umum Lokasi Penelitian

Kota Batu adalah salah satu Kota di Provinsi Jawa Timur, terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang. Berdasarkan letak geografis, Kota Batu berada pada posisi astronomi di $112^{\circ}17'10,90''$ - $122^{\circ}57'11''$ Bujur Timur dan $7^{\circ}44'55,11''$ - $8^{\circ}26'35,45''$ Lintang Selatan. Kota Batu memiliki luas wilayah seluas 203,2 km² atau sekitar 0,42 persen dari total luas wilayah Jawa Timur dan terbagi menjadi 3 kecamatan dengan 24 desa dan kelurahan.

Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang keuangan. Sebelum menjadi Badan Keuangan Daerah Kota Batu, instansi ini adalah dua instansi yang berbeda, yaitu Dinas Pendapatan (Dispenda) Kota Batu dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), namun tahun 2016 kedua instansi tersebut menjadi satu instansi yaitu Badan Keuangan Daerah Kota Batu berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah. Secara Definitif diperkuat melalui Peraturan Walikota (Perwali) Batu Nomor 91 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Keuangan Daerah Kota Batu. Badan Keuangan Daerah Kota Batu di kepalai oleh seorang Kepala Badan yaitu Drs. Zadim Effisiensi, M.Si dan memiliki jumlah pegawai sebanyak 140 orang. 118 diantaranya adalah pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai honorer sejumlah 14 orang, dan tenaga harian lepas berjumlah 8 orang. Visi dan misi Badan Keuangan Daerah Kota Batu adalah sebagai berikut:

- Visi Badan Keuangan Kota Batu : Mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Tata Kelola Keuangan Yang Efektif Dan Efisien
- Misi Badan Keuangan Kota Batu :
 - Mewujudkan peningkatan Pendapatan Asli Daerah
 - Mewujudkan Penatausahaan keuangan dan aset daerah yang transparan dan akuntabel
 - Meningkatkan Mutu Pelayanan Badan Keuangan Daerah

Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Keuangan Daerah Kota Batu

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu didapatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sudah baik dan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Landasan hukum dalam menjalankan pelayanan adalah Undang-Undang 28 Tahun 2011 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah; Peraturan Daerah (Perda) No 14 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan; Serta Peraturan Wali Kota Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan. Dalam hal ini, seperti

yang dibahas pada bab sebelumnya dengan menggunakan fokus penelitian maka ada 5 (lima) aspek penunjang pelayanan yang baik, yaitu:

a) *Penyediaan sarana dan prasarana*

Pelaksanaan pelayanan di kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu dilihat dari perspektif penyediaan sarana dan prasarana berdasarkan observasi peneliti menunjukkan pelaksanaan pelayanan ditempat ini sangat ditunjang dengan sarana dan prasana yang ada. Bukti nyata penunjang pelayanan yang dimaksud adalah ruang tunggu dan ruang kerja yang luas, dan bersih. Selain dari ruangan bukti lain adalah sarana lain komputer, printer, serta kamera CCTV dengan keadaan baik. Namun masih ada kendala adalah koneksi internet yang kurang lancar sehingga dapat memakan waktu lebih dalam proses penyelesaian penerbitan SPPT, permohonan keberatan, dan mutasi pajak serta dalam mengantri masih belum ada nomor antrian, sehingga terkadang ada masyarakat yang tidak tertib dalam mengantri.

b) *Kuantitas dan Kualitas Petugas Pelayanan*

Pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu dilihat dari perspektif kuantitas dan kualitas petugas pelayanan berdasarkan observasi peneliti menunjukkan pelaksanaan pelayanan ditempat ini sangat ditunjang oleh petugas-petugas pelayanan dengan jumlah banyak yang cakap dan ramah serta terbagi secara rapi sesuai bidang dan kedudukan masing-masing. Petugas penyelenggara pelayanan PBB di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu saat ini jumlah pegawai sudah cukup dalam melaksanakan pelayanan yaitu berjumlah 2 orang yang berhadapan langsung kepada masyarakat, 1 orang di bidang IT, dan kemudian terdapat tim-tim lain selain yang berada di belakang meja pelayanan, yaitu tim pemetaan, tim survei, dan tim penetapan yang masing-masing tim memiliki pegawai yang berkisar antar 2-5 orang.

c) *Kesamaan pelayanan untuk setiap lapisan masyarakat*

Pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu dilihat dari perspektif kesamaan pelayan untuk lapisan masyarakat berdasarkan observasi peneliti menunjukkan pelaksanaan pelayanan ditempat ini sangat ditunjang perspektif ini. Dimana semua masyarakat dengan status sosial maupun golongan ekonomi apapun mendapatkan pelayanan yang sama baik, ramah, dan kondusif oleh penyelenggara pelayanan

d) *Waktu penyelesaian dan biaya*

Pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu dilihat dari perspektif waktu penyelesaian dan biaya penyelesaian menunjukkan pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan cukup ditunjang dengan biaya yang gratis, tidak ada pengutan atau biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam mengurus urusannya. Diketahui bahwa waktu penyelesaian 3 hari – 10 hari sesuai kebutuhan yang dilayani. Jika pelayanan pencetakan SPPT cukup 2-3 hari, sedangkan pelauyanan mutasi atau keberatan dan pengurangan pajak memerlukan waktu sampai 7 hari - 10 hari. Menurut instansi Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu jangka waktu ini sudah cukup dalam penyelesaian, akan tetapi menurut pengakuan masyarakat jangka waktu penyelesaian tersebut masih tergolong waktu penyelesaian lama, masyarakat mengkau bahwa waktu penyelesaian di instansi ini masih kalah jika dibandingkan instansi swasta yang ada.

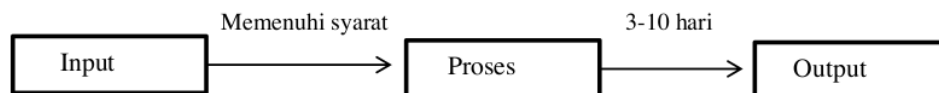
e) *Kemudahan (prosedur) pelayanan*

Pelaksanaan pelayanan di kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu dilihat dari perspektif kemudahan (prosedur) pelayanan berdasarkan observasi peneliti menunjukkan pelaksanaan pelayanan ditempat ini sangat ditunjang dengan perspektif ini. Berdasarkan hasil observasi peneliti serta data primer yaitu hasil wawancara diketahui pelaksanaan pelayanan PBB

di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu cukup baik, prosedur pelayanan di instansi ini sebenarnya cukup mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat kota Batu secara umum, tetapi cukup disayangkan ternyata masih masyarakat yang belum memahami kemudahan prosedur pelayanan PBB di Badan Keuangan (BKD) Kota Batu. Untuk itu perlu dilakukan secara berkala penyuluhan atau sosialisasi di setiap desa agar semua kalangan masyarakat memahami kemudahan prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang diberikan oleh Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu.

Untuk itu peneliti telah meneliti dan mengumpulkan informasi dari observasi, data primer yaitu hasil wawancara yang telah dilakukan dan disajikan, serta data sekunder berupa alur pelayan yang berdasarkan SOP tentang bagaimana alur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan terfokus pada pelayanan penerbitan SPPT, permohonan Keberatan, dan Mutasi Pajak. Alur pelayan disemua pelayan tersebut digambarkan bagan berikut:

Alur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan secara umum



Inovasi Yang Diciptakan Oleh Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu Dalam Pelaksanaan Pelayan Pajak Bumi dan Bangunan

a) Inovasi Pembayaran Pajak Online

Inovasi pembayaran online yang dilakukan oleh Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu sudah dilaksanakan dengan baik dalam beberapa tahun ini. Pembayaran online ini bekerjasama dengan dua Bank, yaitu Bank Jatim dan Bank BNI. Dengan bekerjasama sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran langsung melalui Bank Jatim maupun Bank BNI bahkan bisa dilakukan secara transfer. Alasan mendasar melakukan pembayaran online langsung dibayarkan langsung ke Bank Jatim dan BNI adalah karena pada saat dibayar melalui desa, tak jarang terjadi kecurangan oleh pihak-pihak tertentu. Pelaksanaan inovasi ini kian mendapat respon baik dari masyarakat, banyak masyarakat yang sudah mengerti dan menerapkan. Kendati memiliki harapan besar untuk memudahkan masyarakat dan menjauhkan dari oknum yang mencurangi, alih-alih masyarakat masih ada yang menitipkan pembayarannya kepada aparat desa terpercaya untuk membayarkan. Selain itu beberapa masyarakat masih ada yang tidak mengerti, masyarakat tersebut adalah masyarakat yang sudah berumur 50 tahun keatas.

b) Inovasi Upgrade Software "SISMIOP"

Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (SISMIOP) adalah software yang ada dan merupakan warisan dari KPP. Inovasi ini sangat membantu pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik dan data-data yang dimiliki disimpan di software ini dan terjaga kerahasiaannya. SISMIOP dapat diakses oleh pegawai instansi Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu dengan login menggunakan id masing-masing dan hanya dapat mengakses data sesuai dengan kebutuhan pegawai tersebut sesuai dengan kedudukan dalam struktur organisasi dalam instansi tersebut. SISMIOP juga menyajikan potret pemetaan Kota

Batu secara keseluruhan, dan hal ini biasa digunakan sebagai pengecekan awal saat ada permohonan keberatan maupun mutasi pajak, sebelum dilakukan survei lapangan.

Akan tetapi terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan inovasi software ini, yaitu dalam proses penyempurnaan software ini terkadang terjadi kesalahan dalam login dan hal itu terus ditindaklanjuti oleh instansi ini. Selain dari software itu sendiri kendala datang dari sumber daya manusia sebagai pengguna, masih ada pegawai yang belum piawai dalam mengaplikasikan software ini, jadi tak jarang pegawai tersebut meminta bantu kepada rekan yang sudah menguasai, dengan begitu tak jarang pekerjaan lebih memakan waktu.

c) *Mobil Keliling*

Inovasi mobil keliling merupakan kerjasama yang sudah ditandatangani oleh Daerah dan Bank Jatim, inovasi mobil keliling ini cara kerjanya adalah dengan mendatangi desa di setiap kecamatan di Kota Batu, yang menjadi pegawai dalam mobil keliling adalah 1-2 orang dari pegawai Bank Jatim dan 1-2 orang dari pegawai Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu, transaksi akan dilakukan di dalam mobil tersebut dan bukti pembayaran akan dicetak dan akan disebar melalui kantor desa dalam beberapa minggu kedepan. Akan tetapi untuk saat ini inovasi mobil keliling ini belum dioperasikan atau belum dilaksanakan dikarenakan beberapa alasan, yaitu pergantian kepala daerah/wali kota Batu membuat sistem pemerintahan masih dalam adaptasi dan untuk persetujuan pelaksanaan mobil keliling masih menunggu dari wali kota yang baru.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu sudah baik bila dilihat dari perspektif 5 (lima) point standar pelayanan publik (UU No. 25 tahun 2009) yaitu *penyediaan* saran *dan sarana*; kuantitas dan kualitas petugas; Kesamaan Pelayanan untuk setiap masyarakat; waktu penyelesaian dan biaya; serta kemudahan pelayanan. Akan tetapi perlu diperhatikan antrean yang masih belum memiliki nomor antrian dan perlu melakukan penyuluhan berkala.

1. Adapun inovasi yang ada di kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pembayaran online yang bekerja sama dengan Bank Jatim dan Bank BNI, upgrade software SismiOP, serta Inovasi pembayaran pajak mobil keliling. Dalam pelaksanaan inovasi mobil keliling belum berjalan dikarenakan penyuaian sistem pemerintahan sesuai pergantian walikota.
2. Alur pelayanan *Pajak Bumi dan Bangunan* (PBB) di instansi *Badan Keuangan Daerah* (BKD) Kota Batu mudah dipahami oleh masyarakat akan tetapi tidak semua kalangan/lapisan masyarakat memahami secara baik. Alur pelayanan di kantor ini secara umum dimulai dari masyarakat datang membawa berkas dan mengisi formulir kemudian diserahkan ke bagian pelayanan, kemudian diproses sesuai dengan SOP, setelah diproses masyarakat dapat mengambil berkas sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah dijanjikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Moleong, J, Lexy, 2009. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- ⁴ Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan.
- Peraturan Walikota Batu Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan.
- ²⁴ Sadhana, Krisdawati. 2010. *Etika Birokarasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- ¹² Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA BATU (STUDI PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA BATU)

ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

%

INTERNET SOURCES

19%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Udayana University

Student Paper

4%

2

Submitted to Korea National Open University

Student Paper

2%

3

Marce Takasili Hebimisa, Jullie J. Sondakh, Anneke Wangkar. "ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KONTRIBUSI PENERIMAAN PAJAK REKLAME, PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN SIAU TAGULANDANG BIARO", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2017

Publication

2%

4

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Student Paper

2%

5

Sayuti Sayuti, Jamaluddin Majid, Muhammad Sapril Sardi Juardi. "Perwujudan Nilai Transparansi, Akuntabilitas dan Konsep Value For Money dalam Pengelolaan Akuntansi

1%

Keuangan Sektor Publik (Studi Pada Kantor BAPPEDA Sulawesi Selatan)", ATESTASI : Jurnal Ilmiah Akuntansi, 2018

Publication

6

Christin Yuliani, Isna Fitria Agustina. "EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ONE DAY SERVICE (ODS) DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2015

Publication

7

Sitti Subekti. "Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta", Warta Penelitian Perhubungan, 2018

Publication

8

Alfira Irene Imon, Harijanto Sabijono, Lidia M. Mawikere. "EVALUASI PELAKSANAAN PEMUNGUTAN DAN PROSEDUR PENCATATAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI KOTA MANADO", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2017

Publication

9

Submitted to Universitas Krisnadwipayana - Faculty of Administration

Student Paper

1 %

1 %

1 %

1 %

10

Taufik Wibisono, Yani Sri Mulyani.
 "EFEKTIVITAS PAJAK BUMI & BANGUNAN
 PERDESAAN DAN PERKOTAAN TERHADAP
 PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) DI
 KABUPATEN TASIKMALAYA", Jurnal
 Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan
 Bisnis, 2019

Publication

1 %

11

Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY

Student Paper

<1 %

12

Feri Indawatika. "Penyusunan Laporan
 Keuangan Berbasis SAK ETAP Koperasi Intako
 Dan Respon Pihak Eksternal", Journal of
 Accounting Science, 2017

Publication

<1 %

13

Adinda Ayu Utami, Denny Hernawan, Irma
 Purnamasari. "ANALISIS KUALITAS
 PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN
 BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG",
 JURNAL GOVERNANSI, 2020

Publication

<1 %

14

Rikka Septiandini. "Strategi Peningkatan
 Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas
 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
 Satu Pintu Kabupaten Melawi", JPASDEV :
 Journal of Public Administration and Sociology
 of Development, 2020

Publication

<1 %

15

Yunika Handayani Pantow, Herman Karamoy, Sonny Pangerapan. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG WAJIB PAJAK RESTORAN DALAM MELAPORKAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA DI KOTA MANADO", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2020

Publication

<1 %

16

Wily Yana, Adji Suradji Muhammad, Edison Edison. "Efektivitas Reformasi Agraria Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Bintan", Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN), 2020

Publication

<1 %

17

Eko Noer Kristiyanto. "Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Urgency of Disclosure of Information in The Implementation of Public Service)", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2016

Publication

<1 %

18

Irfan Sofi. "Analisis Kelayakan Penerbitan Obligasi Daerah Provinsi Jawa Tengah untuk Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Daerah", JURNAL MANAJEMEN KEUANGAN PUBLIK, 2020

Publication

<1 %

19

Weny Putri, Feby Astrid Kesaulya, Khairunnisa Khairunnisa. "Pengaruh Penyesuaian Nilai Jual

<1 %

Objek Pajak (NJOP) Terhadap Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Palembang", Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi, 2020

Publication

20

Ardiansyah M. Kadadia, Jullie J. Sondakh, Treesje Runtu. "PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBYEK PAJAK (SISMIOP) SEBAGAI SARANA PENINGKATAN PELAYANAN DAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN BUOL", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2016

Publication

<1 %

21

Eko Kuntarto, Rahani Gustina. "Pelaksanaan Penilaian Portofolio Di Sekolah Dasar", Jurnal Gentala Pendidikan Dasar, 2019

Publication

<1 %

22

Erniati Erniati, Salimin A, Wa Ode Reni. "PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DESA TIRONGKOTUA KECAMATAN KABAENA KABUPATEN BOMBANA", SELAMI IPS, 2020

Publication

<1 %

23

Magfirah Rahman, Grace B. Nangoi, Stanley Kho Walandouw. "EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMERINTAH ATAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN

<1 %

TERPADU SATU PINTU DAERAH PROVINSI
SULAWESI UTARA", GOING CONCERN :
JURNAL RISET AKUNTANSI, 2020

Publication

24

NOORA FITHRIANA, Vida Ursula PS. Jurnal
Ilmu Kesehatan, 2020

Publication

<1 %

25

Yuli Astutik, Soebijantoro Soebijantoro.
"Dampak Kunjungan Wisatawan Terhadap
Pelestarian Museum Trinil Tahun 2010-2013",
AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN
PEMBELAJARANNYA, 2015

Publication

<1 %

26

Fathimatuz Zahra, Novianita Rulandari.
"Analisis Partisipasi Masyarakat Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan
Perkotaan (PBB-P2) di UPPRD Johar Baru
Jakarta Periode Tahun 2017-2019", Jurnal
Pajak Vokasi (JUPASI), 2020

Publication

<1 %

27

Winston - Pontoh. "Goodwill No. 1 Vol. 4 Juni
2013", JURNAL RISET AKUNTANSI DAN
AUDITING "GOODWILL", 2013

Publication

<1 %

28

Juriko Chichi, Grace B. Nangoi, Sonny
Pangerapan. "ANALISIS EFEKTIVITAS DAN
KONTRIBUSI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

<1 %

PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
SEBAGAI SUMBER PENDAPATAN ASLI
DAERAH KABUPATEN MINAHASA,
KABUPATEN MINAHASA UTARA, DAN KOTA
MANADO", GOING CONCERN : JURNAL RISET
AKUNTANSI, 2017

Publication

29

Robi Cahyadi Kurniawan. "INOVASI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH",
FIAT JUSTISIA, 2017

Publication

30

Salsabila Aufadhia Ilanoputri. "PELAYANAN
YANG DITERIMA OLEH MASYARAKAT SEBAGAI
PEMBAYAR PAJAK BERDASARKAN PENERAPAN
BEBAN PAJAK DAERAH YANG DIATUR DALAM
UNDANG-UNDANG NOMOR 28 TAHUN 2009
TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI
DAERAH", Cepalo, 2020

Publication

31

Tondy Maranatha Rajagukguk, Jantje J.
Tinangon, Heince R. N. Wokas. "ANALISIS
EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN
INTERNAL PAJAK BAHAN BAKAR KENDARAAN
BERMOTOR DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP
PENDAPATAN ASLI DAERAH PROVINSI
SULAWESI UTARA", GOING CONCERN :
JURNAL RISET AKUNTANSI, 2019

Publication

<1 %

<1 %

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off