

PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN BONGOHULAWA KECAMATAN LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Agustina Biga¹, Apris Ara Tilome², Rusly Abdurahman Idji³

^{1,2,3}Program Studi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Jln. Prof Dr. Mansoer Pateda, Pentadio Timur, Telaga Biru, Kabupaten Gorontalo. 96181

agustina.big@gmail.com, apristilome@umgo.ac.id, ruslyidji@umgo.ac.id

ABSTRACT

This study aims to find out how the Land and Building Tax Service in Bongohulawa Village, Limboto District, Gorontalo Regency. The research method used is a qualitative approach with a descriptive type of research. The results of the research obtained that the Land and Building Tax (PBB) service has not run well. Where based on the service indicators, it was found that the dimensions of the services studied were found: a) tangible, according to the results of the study that the tangible indicators in service were not good enough, where in the UN service the Village Government did not make the flow of services, b) reliability, in accordance with the results of the study it was found that the reliability indicators have not run well, where UN payment blanks often experience incorrect writing of names and amounts of tax bills, c) responsiveness, based on the results of the study, this indicator has not been running well enough, where in the provision of services not all employees respond well and quickly, as well as delays in the delivery of SPPT to taxpayers d) assurance, in accordance with the results of the research conducted showing that this indicator is in accordance with the expected and e) empathy, in accordance with the results of the study that this indicator has run well.

Keywords: Service, PBB, Bongohulawa Village

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Bongohulawa Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah belum berjalan dengan baik. Dimana berdasarkan indikator pelayanan didapatkan bahwa dimensi-dimensi pelayanan yang diteliti ditemukan: a) *tangible*, sesuai hasil penelitian bahwa indikator tangible dalam pelayanan belum cukup baik, dimana dalam pelayanan PBB Pemerintah Kelurahan tidak membuatkan alur pelayanannya, b) *reliability*, sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa indikator reliability belum berjalan dengan baik, dimana blanko pembayaran PBB sering mengalami salah penulisan nama dan jumlah tagihan pajak, c) *responsiveness*, berdasarkan hasil penelitian, indikator ini belum cukup berjalan dengan baik, dimana dalam pemberian pelayanan tidak semua pegawai memberikan respon dengan baik dan cepat, serta adanya keterlambatan dalam penyampaian SPPT kepada wajib pajak d) *assurance*, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa indikator ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan e) *empathy*, sesuai dengan hasil penelitian bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan, PBB, Kelurahan Bongohulawa

PENDAHULUAN

Sehubungan dengan diselenggarakannya otonomi daerah, sebagai konsekuensi dan kuatnya tuntutan pengelolaan urusan rumah tangga oleh daerah yang bersangkutan. Daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan wewenang yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di daerah secara profesional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya yang berkeadilan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia berdasarkan pada cita-cita bangsa Indonesia dimana tertuang pada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Cita-cita tersebut adalah untuk memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Penyelenggaraan terkait pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah wujud upaya dari Negara dalam memenuhi kewajiban sebagai pemerintah dan memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga Negara untuk menerima pelayanan baik itu barang, jasa dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik ini menjadi erat sekali dengan masyarakat maka diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik berada dalam kondisi yang masih tidak patuh sesuai dengan peraturan perundang-undangnya. Dalam struktur Penerimaan Negara, Penerimaan Perpajakan mempunyai peranan yang sangat strategis dan merupakan komponen terbesar, serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembiayaan nasional. Memberikan pelayanan secara optimal, sangat dibutuhkan, suatu pencerahan yang mencerminkan bahwa pelayanan bukan hanya masalah fisik melainkan juga persoalan visioner dan missioner yang akan membawa bangsa ini ke masa depan yang lebih mantap dan lebih ideal. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat, yaitu adanya, disiplin yang tinggi, profesionalisme, dimotivasi yang tinggi.

Kesiapan sumber daya manusia yang mempunyai disiplin profesionalisme maupun motivasi yang tinggi diharapkan mampu mengatasi krisis ekonomi dan moneter yang melanda Bangsa Indonesia. Sumberdaya manusia yang tangguh akan mampu meningkatkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang terdiri dari Wajib Pajak pada umumnya dan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan kegiatan perpajakan pada umumnya dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara prima akan mendorong kesadaran masyarakat bahwa PBB memang berperan penting. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan

merupakan andalan utama kemandirian dalam pembiayaan pembangunan, akan semakin disadari sebagai hal yang perlu untuk didukung keberhasilannya. Dengan pelayanan PBB yang mantap diharapkan dapat memberikan kesadaran bagi seluruh stakeholders dalam memberikan dukungan terhadap kinerja organisasi perpajakan, yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan pola kerja aparat perpajakan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang mantap adalah dengan memberikan dukungan dalam keseragaman dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat dan instansi lainnya yang terkait dengan bidang perpajakan.

Kecepatan dalam pelayanan kemudian keseragaman dalam memberikan penjelasan kepada stakeholders akan memberikan persepsi bahwa para pegawai mempunyai kemampuan dan menguasai permasalahan dengan baik. Mengingat adanya permintaan jasa pelayanan atas hak dan kewajiban perpajakan dari masyarakat dan seluruh stakeholders terus meningkat seiring dengan era reformasi, yang membutuhkan transparansi di bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi antar seksi terkait dalam penerimaan, pemrosesan dan penyelesaian permohonan pelayanan urusan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sumber Daya Manusia (SDM) pada Kantor PBB

seharusnya ditangani secara baik dan lebih teliti agar semua kemampuan, bakat, tenaga serta waktunya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, dan juga demi pemenuhan berbagai manusia itu sendiri, disamping untuk mendapatkan pegawai yang tepat guna, agar dapat ditempatkan pada jabatan atau bagian tertentu secara benar dan tepat.

Pemungutan pajak telah ditetapkan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu pajak pusat (pajak negara) dan pajak daerah. Pajak Negara merupakan pajak yang pemungutannya dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat. Sedangkan Pajak Daerah merupakan pajak yang pemungutannya dikelola oleh Pemerintah Daerah, Pajak Daerah tingkat I dikelola oleh pemerintah Provinsi dan Pajak Daerah tingkat II dikelola oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Pajak negara (Pajak Pusat) terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan, dan Bea Materai. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan pembagian jenis pajak berdasarkan pihak yang

memungut pajak daerah, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Pajak Daerah dikelola sepenuhnya oleh Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah. Walikota atau Bupati sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di Pemerintahan Kabupaten/Kota, diberikan kewenangan dalam mengurus dan mengelola penerimaan daerah seperti pajak yang semula dikelola oleh pemerintah pusat kemudian dikelola oleh pemerintah daerah, khususnya pemerintah Kabupaten/Kota. Salah satunya adalah pelimpahan kewenangan dalam mengelola Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Berdasarkan Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun

1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 dijelaskan bahwa subjek pajak Bumi dan Bangunan adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Kebijakan pengalihan kewenangan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kepada Kabupaten/Kota merupakan suatu keuntungan tersendiri bagi pemerintah Kabupaten/Kota. Dikarenakan dengan adanya pengalihan ini, pemerintah Kabupaten/Kota diberikan keleluasaan untuk mengatur atau mengelola pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sesuai dengan potensi yang ada di wilayah pemerintahannya. Pemerintah Daerah, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten/Kota berusaha semaksimal mungkin dalam pengelolaan PBB-P2 agar mampu memaksimalkan potensi Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di wilayahnya, sehingga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mampu membiayai kebutuhan belanja daerah.

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah

selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Kotler (dalam Lukman, 2000) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan (Badudu dan Zain, 2001). Menurut Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain".

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela, dkk (2011) adalah "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratmiko dan Winarsih (2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas 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 pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dalam hal kualitas pelayanan, Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Tjiptono, 2006) pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Uraian sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti fisik) yakni adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas

- ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut
2. *Reliability* (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
 4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
 5. *Emphaty* (Empati) yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen

Berkaitan dengan penelitian mengenai pelayanan pajak bumi dan bangunan, telah ada penelitian-penelitian sebelumnya. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Annisa Rahmadanita dan Pretty Petronella Clarita Dowa (2021) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Purwakarta. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran umum terkait kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi E-PBB di BAPENDA Kabupaten Purwakarta. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Fitria Nur Husnia (2016). Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan

Bangunan (E-PBB) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Handoko, Achmad Wahyu (2015). *Analisis Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Berbasis Electronic Government (Studi Tentang Penerapan Aplikasi Sismiop Di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)*.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan ditemukan beberapa hal yang menyebabkan pelayanan PBB-P2 adanya keterlambatan penyampaian SPPT kepada wajib pajak. Dalam proses penyampaian SPPT sering terjadi keterlambatan yang disebabkan banyak hal misalnya ketika petugas mendatangi rumah wajib pajak namun yang bersangkutan tidak ada ditempat. Walaupun demikian, seharusnya sebagai aparat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang seefektif, seefesien, dan seekonomis mungkin hal ini mestinya tidak terjadi. Selanjutnya temuan yang didapatkan adalah adanya kesalahan penulisan nama dan jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, yang seharusnya kesalahan seperti ini bisa diminimalisir oleh petugas dengan ketelitian dan ketepatan dalam bekerja. Selain itu dari hasil observasi ditemukan adanya indikasi yang menunjukkan bahwa masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan petugas sewaktu penyampaian SPPT dilakukan. Pelayanan tersebut berupa kurangnya respon beberapa pegawai di Kantor Kelurahan ketika masyarakat

meminta pelayanan. Kurangnya respon tersebut sering dikeluhkan masyarakat karena akan berdampak pada kurangnya keinginan masyarakat dalam melakukan ataupun mengurus hal terkait dengan kebutuhan mereka di Kantor Kelurahan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan penelitian kualitatif yakni suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata-kata dan atau kalimat. Pendekatan ini bertujuan memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan fakta sesuai dengan masalah yang diteliti berkaitan dengan fokus penelitian. Penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif menurut Bogdan dan Taylor, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dari perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2014). Menurut Sugiyono (2012), penelitian jenis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*indevenden*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Dalam penelitian ini, penulis akan mengambil data dari beberapa sumber, yang dapat dibagi atas:

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data adalah:

- 1) Kepala Kelurahan
- 2) Sekretaris Kelurahan
- 3) Kepala Urusan 4 orang
- 4) Masyarakat sebanyak 5 orang.

Sehingga informan dalam penelitian berjumlah 11 orang.

2. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh secara tertulis dan digunakan sebagai bahan pendukung penelitian. Data sekunder akan diperoleh melalui telaah terhadap referensi perpustakaan yang dianggap relevan dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti.

Dalam pengumpulan data penelitian, teknik yang digunakan terdiri dari beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Observasi; pengumpulan data melalui observasi dengan melakukan pengamatan. Di dalam melakukan pengamatan peneliti menggunakan catatan tak berstruktur dalam tahap pertama yang terbuka, dalam tahap kedua memberikan perhatian pada sejumlah kategori yang terpilih.
- 2) Wawancara; pengumpulan data melalui wawancara menggunakan pedoman wawancara yang bersifat terbuka yang diajukan kepada sejumlah informan yang dipilih.

3) Dokumentasi; dokumentasi umumnya digunakan untuk menjangkau data-data sekunder berupa catatan-catatan, buku-buku, laporan-laporan serta dokumen lain yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Untuk memperoleh keabsahan data atau uji coba kredibilitas informasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Triangulasi, yaitu mengecek kebenaran data yang diperoleh kepada sumber lain pada waktu berlainan dan dengan metode pendekatan lain.
2. Member cheek, yaitu mengkonfirmasi kembali data yang sudah ada kepada responden yang pernah diwawancarai.
3. Mengamati dengan cermat, berulang-ulang dan terus-menerus tentang objek yang diobservasi (obyek penelitian).
4. Mendiskusikan data yang sudah ada dengan orang lain yang mengetahui keadaan di lapangan penelitian.
5. Memperpanjang waktu penelitian sehingga lebih banyak kesempatan untuk meninjau kembali hal-hal yang sudah disimpulkan dengan keadaan nyata di lapangan.
6. Mengecek kebenaran dan kecocokan hasil interpretasi dari simpulan yang sudah dirumuskan pada waktu yang lalu pada hasil observasi yang pernah dilakukan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa tahap penelitian yaitu:

1. Tahap Orientasi; Dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan jelas tentang masalah yang dikaji, kegiatan ini seperti mengadakan observasi dan mempelajari dokumen yang relevan.

2. Tahap Eksplorasi Terpusat; yaitu pengumpulan data yang lebih terarah pada fokus penelitian. Dimana menganalisis informasi-informasi yang berhasil dikumpulkan pada tahap pertama, dan atas dasar analisis tersebut dibuat sketsa wawancara dan observasi yang lebih terstruktur.

3. Menetapkan Instrumen; Dalam penelitian terdapat instrumen utama yaitu peneliti dengan kata lain manusia sebagai instrumen, karena manusia sebagai instrumen memiliki keuntungan sebagai responsif dan tanggap terhadap masalah-masalah yang terjadi disekitarnya.

4. Tahap Pengecekan data; Pada tahapan ini dapat dilihat konsistensi informasi dan dapat dihindari penafsiran yang keliru terhadap informasi yang diberikan.

5. Melaksanakan penelitian; Peneliti akan melaksanakan penelitian sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.

Mengelola dan menganalisis data; Mengelola dan menganalisis data akan dilakukan untuk kepentingan penarikan kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Bongohulawa Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. Adapun yang menjadi pokok masalah yang didapatkan melalui hasil observasi awal dan dituangkan dalam subbagian identifikasi masalah adalah: 1) Adanya keterlambatan dalam penyampaian SPPT kepada wajib pajak; 2) Adanya kesalahan penulisan nama wajib pajak serta jumlah pajak yang harus dibayarkan; dan 3) Dalam proses pemberian pelayanan, petugas tidak begitu responsive dalam melayani. Ketiga masalah yang ditemukan pada saat observasi awal tersebut, oleh penulis menuangkannya dalam kajian penelitian serta dikombinasikan dengan rujukan teori pelayanan yang dikemukakan Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Tjiptono, 2006) yang mengemukakan terkait dimensi-dimensi pelayanan yang meliputi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kemudian oleh peneliti, rujukan atas teori terkait perencanaan skenario tersebut dijadikan dalam bentuk pertanyaan yang diajukan kepada informan dalam penelitian ini. Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti fisik)

Dimensi *Tangible* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Bukti langsung/wujud

merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Hasil penelitian yang dilakukan melalui proses wawancara dan pengamatan serta dokumentasi didapatkan terkait dengan fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah Kelurahan Bongohulawa dalam pelayanan PBB telah baik. Dimana Pemerintah Kelurahan Bongohulawa telah menyediakan fasilitas untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak yang akan membayar kewajiban mereka meskipun pelayanan pajak PBB yang ada di Kelurahan ini telah dilaksanakan secara online. Selanjutnya dalam dimensi bukti fisik juga dilihat terkait dengan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Bongohulawa bahwa masyarakat ataupun wajib pajak dapat merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Bongohulawa.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara terkait dengan kemudahan dalam melakukan pelayanan PBB dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan para pegawai yang ada di kelurahan telah melakukannya dengan baik. Namun pelayanan PBB saat ini telah dilakukan secara online. Karena dilakukan secara online hambatan ataupun keluhan yang didapatkan dari masyarakat ini adalah bahwa ada sebagian masyarakat wajib pajak yang masih belum familiar menggunakan aplikasi yang ada yang juga aplikasi ini yang harus dijalankan

dengan menggunakan kuota internet, maka yang selalu dikeluhkan oleh masyarakat adalah koneksi internet yang selalu bermasalah ketika melakukan pembayaran secara online. Selanjutnya terkait dengan alur layanan pembayaran PBB dapat disimpulkan bahwa pihak Pemerintah Kelurahan Bngohulawa tidak menyediakannya. Hal ini terkait dengan pembayaran PBB yang dilakukan secara online sehingga petunjuk ataupun alur layanan terkait dengan PBB secara langsung dilakukan ataupun dijelaskana kepada masyarakat wajib pajak.

Selain itu juga karena pelayanan pajak saat ini yang secara langsung dengan mengunjungi rumah wajib pajak sehingga alur tersebut tidak disediakan lagi. Hasil penelitian diatas belum begitu sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi harus dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh penerima layanan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Berdasarkan poin-poin yang didapatkan melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terkait dengan dimensi bukti fisik dapat disimpulkan bahwa dimensi ini sudah cukup baik. Dimana pemerintah Kelurahan Bongohulawa telah

menyiapkan fasilitas ruang tunggu bagi penerima pelayanan walaupun pelayanan terkait dengan pajak lebih banyak dilakukan secara online. Namun dengan pelayanan online ini memiliki kelemahan yakni jaringan yang sering bermasalah ketika masyarakat melakukan akses untuk mendapatkan layanan terkait PBB. Selanjutnya bahwa dalam pelayanan PBB ini tidak memiliki alur yang jelas di Kantor Kelurahan Bongohulawa. Seharusnya apapun layanan yang diberikan oleh pemerintah baik itu layanan dalam mode online ataupun offline harus memiliki alur sehingga memudahkan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Keandalan adalah kemampuan organisasi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan penerima pelayanan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara

yang dilakukan kepada para informan dalam penelitian ini terkait dengan kepemilikan pedoman dalam menjalankan pelayanan PBB bahwa dalam kegiatan pemungutan ataupun pelayanan PBB telah dilengkapi dengan pedoman dalam melaksanakan kegiatannya. Kemudian terkait dengan kecermatan pegawai dalam pelayanan PBB didapatkan bahwa para pegawai belum begitu cermat dalam melakukan pelayanan. Dimana yang sering terjadi adalah ketidakcermatan pegawai dalam menuliskan nama dan jumlah tagihan pajak. Sehingga hal ini cukup merugikan masyarakat ataupun wajib pajak karena blanko pajak yang mereka terima tidak sesuai dengan kenyataan.

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Selain itu pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses pelayanan, sehingga pelayanan yang ada di sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses observasi dan wawancara yang dilakukan kepada para informan terkait dengan respon cepat para pegawai dalam memberikan pelayanan didapatkan bahwa telah pegawai ataupun aparat kelurahan telah melakukan respon dengan cepat dan baik. Namun informan lainnya yang berasal dari masyarakat mengatakan bahwa para pegawai ataupun aparat kelurahan melakukan respon yang kurang cepat. Misalnya respon atas kesalahan nama dan jumlah tagihan pajak. Masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan perbaikan atas kesalahan tersebut. Selain itu, respon yang dilakukan oleh aparat tergantung pada kesibukannya. Jika pegawai sibuk atas pekerjaan yang sedang dilakukannya, maka tentunya responnya pun akan tidak secepat dengan pada saat aparat tersebut tidak sedang bekerja.

Kemudian masih terkait dengan respon petugas atas keluhan masyarakat didapatkan bahwa para aparat Kelurahan telah melakukan respon dengan baik. Namun menurut masyarakat respon yang dilakukan oleh para aparat tersebut hanya terbatas pada masalah apa yang disampaikan dan disampaikan ke siapa serta masyarakat merasakan respon atas keluhan yang disampaikan terlalu lama ditanggapi oleh para aparat. Penyelenggaraan pelayanan menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yakni mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pertanyaan mengenai *assurance* ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat menyangkut tentang kesopanan dan sifat petugas yang dapat menimbulkan rasa aman dan nyaman merasa bebas dari risiko. *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan

keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi dan proses wawancara terkait dengan ketepatan waktu datang dan menyelesaikan tugas pekerjaannya didapatkan bahwa tidak semua pegawai yang datang tepat pada waktunya serta mengerjakan tugasnya. Namun dari kasus yang ada pegawai lebih banyak datang tidak pada waktu yang telah ditetapkan namun mereka dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah diperintahkan oleh atasannya ataupun pekerjaan yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsinya selaku aparat kelurahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. *Emphaty* (Empati)

Yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen. Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. *Emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan

memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi dan proses wawancara, dimana setelah dilakukan wawancara terkait dengan sikap ramah, sopan dan santu para aparat dalam melakukan pelayanan didapatkan bahwa aparat telah melakukannya dengan baik. Para aparat dalam melakukan pelayanan selalu bersikap ramah, sopan serta santu kepada masyarakat yang dilayani.

Terkait dengan perbedaan perlakuan dalam memberikan pelayanan didapatkan bahwa para aparat tidak melakukan hal tersebut. Dimana dalam memberikan pelayanan, para aparat di Pemerintah Kelurahan Bongohulawa melakukan pelayanan tanpa melihat status dan kedudukan. Semua diberikan pelayanan yang sama dan tidak dibedakan satu sama lainnya. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah betul-betul fokus pada pemberian pelayanan yang baik untuk semua kalangan atau lapisan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam pelayanan publik, sikap yang menunjukkan kemauan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan

menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan. Melalui hasil penelitian, sikap ramah, sopan yang ditunjukkan oleh pegawai sudah baik. Sehingga hal itu akan mendorong keefektifan sebuah pelayanan. Hal ini juga sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (Kep. Men. PAN. Nomor 63 Tahun 2003).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah belum berjalan dengan baik. Dimana berdasarkan indikator pelayanan didapatkan bahwa dimensi-dimensi pelayanan yang diteliti ditemukan: a) *tangible*, sesuai hasil penelitian bahwa indikator *tangible* dalam pelayanan belum cukup baik, dimana dalam pelayanan PBB Pemerintah Kelurahan tidak membuat alur pelayanannya, b) *reliability*, sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa indikator *reliability* belum berjalan dengan baik, dimana

blanko pembayaran PBB sering mengalami salah penulisan nama dan jumlah tagihan pajak, c) *responsiveness*, berdasarkan hasil penelitian, indikator ini belum cukup berjalan dengan baik, dimana dalam pemberian pelayanan tidak semua pegawai memberikan respon dengan baik dan cepat, serta adanya keterlambatan dalam penyampaian SPPT kepada wajib pajak d) *assurance*, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa indikator ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan e) *empathy*, sesuai dengan hasil penelitian bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu:

- a. Peningkatan pelayanan untuk indikator *tangible* (bukti fisik) yaitu dapat berupaya menyediakan hotspot-hotspot guna meminimalisir gangguan jaringa serta memberikan edukasi terkait dengan penggunaan aplikasi serta membuat alur layanan.

Peningkatan pelayanan untuk indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu dengan memberikan respon yang baik serta perlu adanya perubahan sikap petugas pelayanan dalam memanfaatkan waktu pelayanan sebaik-baiknya agar lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Rahmadanita dan Pretty Petronella Clarita Dowa (2021) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Purwakarta
- Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 127-134.
- Baderan, U. S., & Karim, D. F. (2021). Evaluation of the Work Achievement Measurement System of State Civil Servants in the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province. *International Journal Papier Public Review*, 2(2), 36-41.
- Badudu, J. S, Sutan Muhammad Zain. 2001. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Fitria Nur Husnia (2016). Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)
- Handoko, Achmad Wahyu (2015). *Analisis Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Berbasis Electronic Government (Studi Tentang Penerapan Aplikasi Sismiop Di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)*
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta

-
-
- Lamangida, T., Baderan, U. S., & Saridi, R. R. (2019). Pengaruh Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Gorontalo. *Jurnal Perencanaan Dan Pengembangan Ekonomi*, 2(2), 81-91.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994
- Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta. Pustaka Pelajar.