JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
ISSN. 2442-6962
Vol. 8 No. 1 (2019)

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

Priscillia Grace Rynata Bungalawele , Nanang Bagus
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi 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 at 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 mejalankan 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

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 Pendaptan (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 pelayan PBB saat ini mengamdopsi 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.

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). Adapu 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

Jika dilihat dari Peraturan Walikota Batu Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan dapat dipahami 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 menngapa masih terjadi ketidakpahaman dalam masyarakat Kota Batu itu sendiri? Untuk memahaminya bisa dilihat dari konsep pelayanan dalam pelayanan di Badan Keungan 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). Bedasarkan 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 (paradigama 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 menganalisi 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 di 112°17'10,90"-122°57'11" Bujur Timur dan 7°44'55,11"-8°26'35,45 Lintang Selatan. Kota Batu memiliki luas wilayah seluas 203,2 km^2 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 Keuanagan 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 horer 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 Keuanag Kota Batu :
  - Mewujudkan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah
  - Mewujudkan Penatausahaan keuangan dan aset daerah yang tranparan dan akuntabel
  - Meningkatkan Mutu Pelayanan Badan Keuangan Daerah

Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Keungan 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 didapati pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sudah baik dan semakin membaik 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 menunjukan 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 menunjukan pelaksanaan pelayanan ditempat ini sangat ditunjang oleh petugas-petugas pelayanan dengan jumlah banyak yang cakap dan ramah serta terbagi secara rapi sesuia bidang dan kedudukan masing-masing. Petugas penyelenggara pelayanan PBB di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu saat ini jumlah pegawai sudah cukup dalam melaksankan 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 menunjukan pelaksanaan pelayanan ditempat ini sangat ditunjang perpektif ini. Dimana semua masyarakat dngan status sosial maupun golongan ekonomi apapun mendapatan 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 menunjukan pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan cukup ditunjang dengan biaya yang gratis, tidak ada pengutan atau biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam mengurusi 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 menutrut 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.

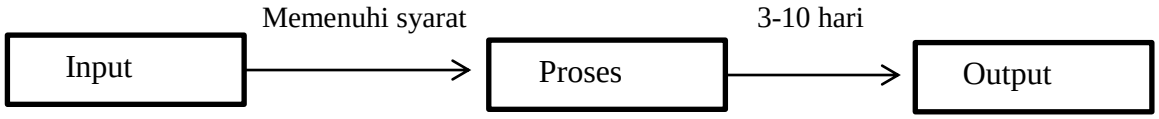
e) Kemudahan (prosedur) pelayanan

Pelaksanaan pelayanan di kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu dilihat dari perspektif kemudahan (prosedur) pelayanan berdasarkan observasi peneliti menunjukan 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 sosialasi 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 Keungan 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 masyarkat 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 aparatur 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 Softwere "SISMIOP"

Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (SISMIOP) adalah softwere yang ada dan merupakan warisan dari KPP. Inovasi ini sangat membantu pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik dan data-data yang dimilik disimpan di softwere 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 dalan struktur oeganisasi dalam instansi tersebut. SISMIOP juga menyesikan potret pemetaan Kota

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

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

c) Mobil Keliling

Inovasi mobil keliling merupakan kerjasama yang sudah ditandatangin oleh Daerah dan Bank Jatim, inovasi mobil keliling ini cara kerjanya adalah dengan mendatangi desa disetiap 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 Keungan Daerah (BKD) Kota Batu, transaksi akan dilakukan di dalam mobil tersebut dan bukti pembayarkan 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 pelaksananaan mobil keliling masih menunggu dari wali kota yang baru.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di kantor Bandan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu sudah baik bila dilihat dari perpektif 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 memilik 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 softwere SISMIOP, serta Inovasi pembayaran pajak mobil keliling. Dalam pelaksanaan inovasi mobil keliling berlum berjalan dikarenakan penyesuaian sistem pemerintahan seusai 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 dikantor ini secara umum dimulai dari masyarakat datang membawa berkas dan mengisi formulir kemudian diserahkan kebagian 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*. Yogjakarta: Andi Yogjakarta.

Moleong, J, Lexy, 2009. Metedologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

ISSN. 2442-6962
Vol. 8 No. 1 (2019)

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.

Sadhana, Krisdawati. 2010. *Etika Birokarasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.