

INOVASI PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MELALUI UPTD PELAYANAN PBB P-2

(Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

SUCI YANUARTANTI

125030100111168



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2016

MOTTO

*Gantungkan cita-citamu setinggi langit, dan bermimpilah kamu setinggi langit.
Karena jika suatu saat kamu terjatuh, kamu akan jatuh diantara bintang-bintang.*

(Ir. Soekarno)

*Tuhan tidak membenci orang malas, tetapi Dia mengizinkan orang rajin untuk
mendapatkan rezeki lebih banyak dan menjadi sukses lebih dulu. Karena ketika
kita diam dan tidak melakukan apapun, seseorang akan mengambil jatah
kesuksesan dan rezeki kita.*

(Suci Yanuartanti)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 (Studi
pada Dinas Pendapatan Kabupaten
Tulungagung)

Disusun Oleh : Suci Yanuartanti

NIM : 125030100111168

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 09 Mei 2016

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 19531222 198010 1 001



Andy Kurniawan, S.AP, M.AP
NIP. 20110786 0320 1 001

TANDA PENGESAHAN SRIPSI

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari	: Selasa
Tanggal	: 24 Mei 2016
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Jam	: 08.00 – 09.00
Skripsi atas nama	: Suci Yanuartanti
Judul	: Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

MAJELIS PENGUJI

Ketua



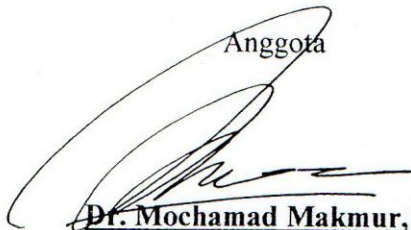
Dr. Tjahjanulin Domasi, MS
NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota



Andy Kurniawan, S.AP, M.AP
NIP. 20110786 0320 1 001

Anggota



Dr. Mochamad Makmur, MS
NIP. 19511028 198003 1 002

Anggota



Andhyka Muttaqin, S.AP, M.PA
NIP. 201107850421 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip oleh naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia jika skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 09 Mei 2016

Mahasiswa



Suci Yanuartanti

NIM 125030100111168

RINGKASAN

Suci Yanuartanti, 2016, Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, **Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)**, Pembimbing: Dr. Tjahjanulin Domai, MS, Andy Kurniawan S.AP, M.AP, 161 hal + xvi

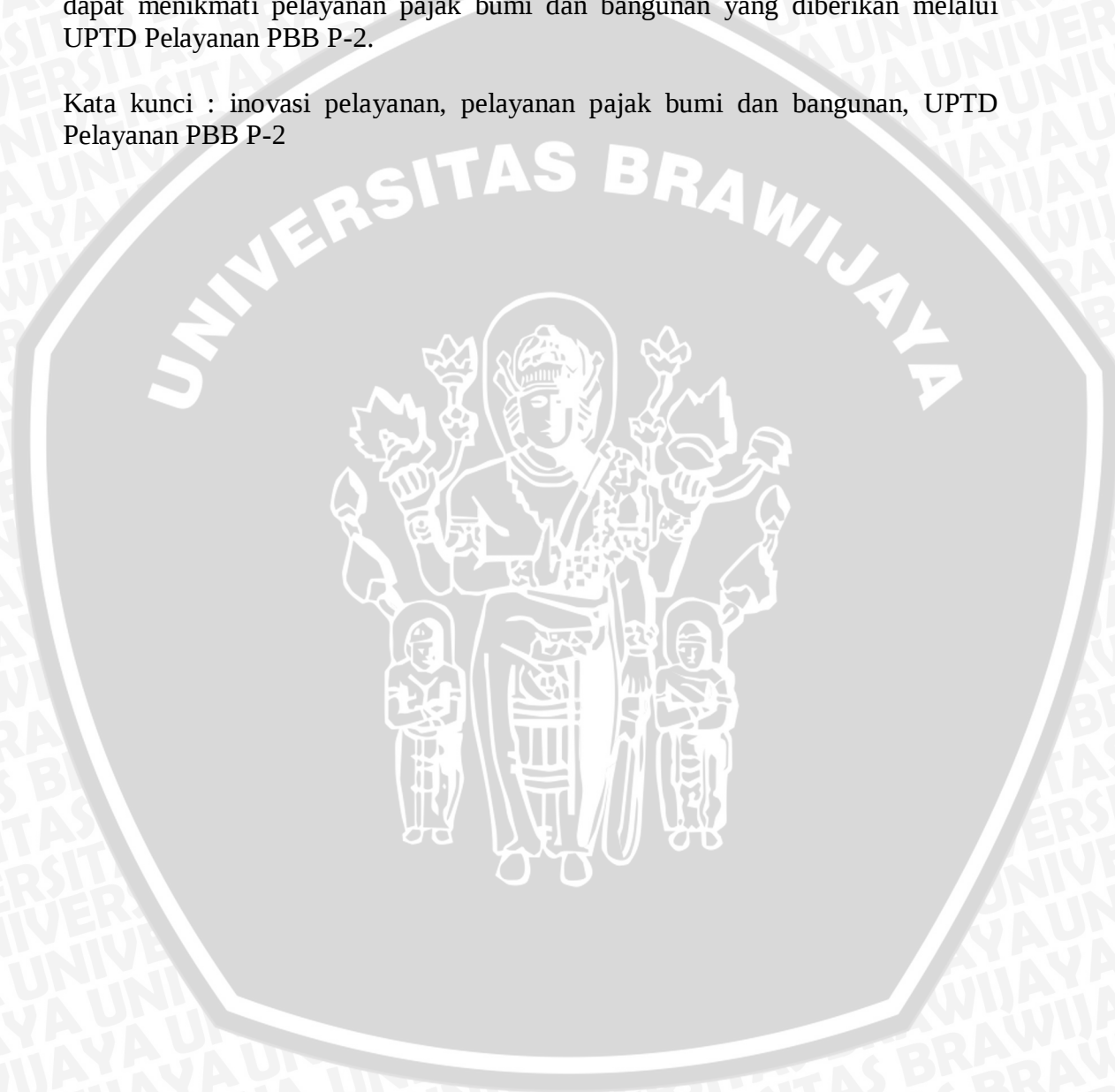
Upaya peningkatan penyediaan pembiayaan atau sumber pendapatan asli daerah, khususnya yang bersumber dari pajak daerah dapat dilakukan dengan peningkatan kinerja pemungutan, penyempurnaan dan penambahan jenis pajak, serta penggalian sumber-sumber penerimaan sektor pajak. Untuk itu pemerintah daerah harus memiliki inovasi yang baik agar dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu bagian dari sumber PAD yang cukup memegang peran sentral dan diberikan ruang khusus untuk memberikan pelayanannya. Untuk memberikan pelayanan yang optimal, Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung mengeluarkan sebuah inovasi yaitu berupa pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang tertuang dalam Peraturan Daerah terkait Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Inovasi pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 memang diharapkan dapat mengoptimalkan upaya peningkatan pendapatan dari sektor pajak guna mendukung proses pembangunan berkelanjutan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan beberapa teori yang mendukung metode penelitian tersebut, yaitu pelayanan publik, inovasi pelayanan dan keuangan daerah. Fokus penelitiannya yaitu inovasi pelayanan pajak bumi dan bangunan serta dampak setelah adanya inovasi pajak bumi dan bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data dilakukan dengan tiga cara yaitu kondensasi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan pajak bumi dan bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 memberikan kemudahan kepada masyarakat wajib pajak, hal itu terbukti dari tiga bentuk inovasi pelayanan yang diberikan yaitu bekerjasama dengan Bank Jatim dalam hal pembayaran PBB P-2, pelaksanaan mobil keliling untuk tempat pembayaran PBB P-2 masyarakat wajib pajak di perdesaan dan penggunaan layanan berbasis SMS yaitu berupa SMS Gateway digunakan untuk pengecekan status pembayaran PBB P-2 sebelum jatuh tempo. Dengan prosedur pelayanan yang mudah dan cepat, sarana prasarana dan fasilitas yang memadai serta kompetensi petugas pemberi layanan yang ahli di bidangnya, membuat masyarakat merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Selain itu, pelayanan PBB P-2 melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para

wajib pajak yang berpengaruh terhadap besarnya pendapatan yang masuk ke pemerintah Kabupaten Tulungagung. Namun UPTD Pelayanan PBB P-2 hanya berada di satu tempat yaitu di pusat Kota dan belum menjangkau wajib pajak yang ada di semua wilayah Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan hasil penelitian adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu perlu dikembangkan unit baru yang ditempatkan di beberapa wilayah agar jangkauan semakin luas dan masyarakat dapat menikmati pelayanan pajak bumi dan bangunan yang diberikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2.

Kata kunci : inovasi pelayanan, pelayanan pajak bumi dan bangunan, UPTD Pelayanan PBB P-2



SUMMARY

Suci Yanuartanti, 2016, Public Administrative Science, Faculty of Administrative Science, University of Brawijaya, **The Innovation of Land and Building Tax Service through UPTD Pelayanan PBB P-2 (Study at The Official of Income in Tulungagung Regency)**. Promotor: Dr. Tjahjanulin Domai, MS. Co-Promotor: Andy Kurniawan, S.AP, M.AP, 161 pages+xvi.

The improvement of finance supply or local genuine income sources, especially local tax, could be made to certain by increasing collection performance, perfecting or adding taxation type, and exploiting any sources of tax sector revenue. Local government must have good innovation to improve its local genuine income (PAD) from tax sector. Land and Building Tax was only one of PAD sources but playing a central role in generating income and given specific room for service arrangement. To provide optimum service, the government of Tulungagung Regency through the Official of Income, Tulungagung Regency, had released an innovation, precisely by serving PBB through UPTD Pelayanan PBB P-2 as stated in Local Regulation on Land and Building Tax Service. Service innovation through UPTD Pelayanan PBB P-2 might optimize the improvement of tax sector income to support a sustainable development process.

Research method was descriptive with qualitative approach. Some theories were used to support this method such as those of public service, service innovation and local finance. This research was focused upon the innovation of land and building tax service and also on the impact of the innovation of land and building tax service through UPTD Pelayanan PBB P-2. Research was conducted at The Official of Income, Tulungagung Regency. Data collection techniques included observation, interview and documentation. Data analysis involved three methods such as data condensation, data presentation and conclusion/verification.

Result of research showed that the innovation of land and building tax service through UPTD Pelayanan PBB P-2 was helpful to taxpayers. There were three service innovations provided. One was the opportunity to cooperate with Bank Jatim for PBB P-2 payment. The mobilizing vehicle was dispatched to facilitate taxpayers in rural region to pay PBB P-2. SMS-based service, such as SMS Gateway, was used to check the status of PBB P-2 payment before deadline. Through easier and faster delivery of services, reliable structure-infrastructures and facilities, and also competent service provider officers, the community might be kept comfort and be served properly. PBB P-2 service through UPTD Pelayanan PBB P-2 could influence the participation of taxpayer community who might be persuaded with the income received by the government of Tulungagung Regency. However, UPTD Pelayanan PBB P-2 was located at downtown and possibly could not afford taxpayers in all regions of Tulungagung Regency. In pursuance of the result of research, it was then suggested that new units must be positioned in several regions to enhance the service affordability and to ensure that community could enjoy land and building tax service given through UPTD Pelayanan PBB P-2.

Keywords: service innovation, land and building tax service, UPTD Pelayanan PBB P-2.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Brawijaya
4. Bapak Dr. Tjahjanulin Domai, MS, selaku Ketua Komisi Pembimbing Skripsi yang selalu memberi bimbingan yang sangat bermanfaat.
5. Bapak Andy Kurniawan, S.AP, M.AP, selaku Anggota Komisi Pembimbing Skripsi yang selalu memberi bimbingan yang sangat bermanfaat.
6. Bapak Eko Sugiono selaku Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung, Bapak Sugiono selaku Sekretaris Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung, Bapak Bambang Suchayono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, Bapak Bowo Wicaksono selaku Kepala Seksi Pembukuan dan Penerimaan serta seluruh staf dan karyawan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan bantuan dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian skripsi.

7. Bapak Drs. Imam Damiri dan Ibu Susilowati, kedua orang tua yang dengan kesabaran, ketelatenan, keikhlasan, dorongan semangat, bimbingan dan doa yang selalu dipanjatkan. Kakak-kakakku tersayang yang selalu mendoakan dan mensupport. Serta orang terkasih Romi Komang yang selalu memberi semangat dan do'a.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi Erryda Marta, Betty Tri, Clara Nisia, Riska Febriyanti, Esti Rahmasari, Dian Rahmawati, Eny Eka serta semua teman-teman FIA UB angkatan 2012, dan teman-teman kos Ambarawa 23 yang selalu memberi dukungan dan semangat.
9. Serta Semua pihak yang membantu dukungan baik moril maupun spiritual yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 09 Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Kontribusi Penelitian.....	14
E. Sistematika Penelitian.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik.....	19
1. Definisi Pelayanan Publik.....	19
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	21
3. Asas-asas Pelayanan Publik	22
4. Standar Pelayanan Publik	24
B. Inovasi	27
1. Definisi Inovasi	25
2. Inovasi Dalam Organisasi	27
3. Ciri Inovasi.....	27
4. Kunci Sukses Inovasi.....	28
5. Tipologi Inovasi Sektor Publik	29
C. UPTD Pelayanan PBB P-2	31
1. Pengertian UPTD Pelayanan PBB	31
D. Keuangan Daerah.....	33
1. Konsep Keuangan Daerah	33
2. Pendapatan Asli Daerah.....	35
3. Pajak Daerah	36
4. Pajak Bumi dan Bangunan.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	42
B. Fokus Penelitian	43
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	44
D. Jenis dan Sumber Data	45

E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Instrumen Penelitian	49
G. Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	54
1. Gambaran Kabupaten Tulungagung	54
a) Sejarah Kabupaten Tulungagung	54
b) Keadaan Geografis Kabupaten Tulungagung.....	55
c) Pemerintahan Kabupaten Tulungagung	57
2. Gambaran Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung.....	60
a) Sejarah Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung	60
b) Profil Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung.....	63
c) Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung	65
d) Kuantitas Pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung	79
e) Visi dan Misi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung	81
B. Penyajian Data	83
1. Inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung	83
a) Bentuk Inovasi Pelayanan PBB yang diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2	83
1) Kerjasama dengan Bank Jatim.....	83
2) Pembayaran PBB Melalui Mobil Keliling.....	88
3) Pelayanan Melalui SMS Gateway.....	94
b) Standar Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.....	99
a) Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	99
b) Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan	104
c) Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan	107
d) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	111
2. Dampak Setelah adanya Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2.....	114
a) Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak.....	115
b) Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2..	118
c) Kontribusi PBB terhadap PAD	122
C. Pembahasan.....	127
1. Inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung	127
a) Bentuk Inovasi Pelayanan PBB yang diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2 ..	128
1) Kerjasama dengan Bank Jatim.....	128
2) Pembayaran PBB Melalui Mobil Keliling.....	131
3) Pelayanan Melalui SMS Gateway.....	134
b) Standar Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.....	137
a) Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	137
b) Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan	140
c) Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan	142
d) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	145

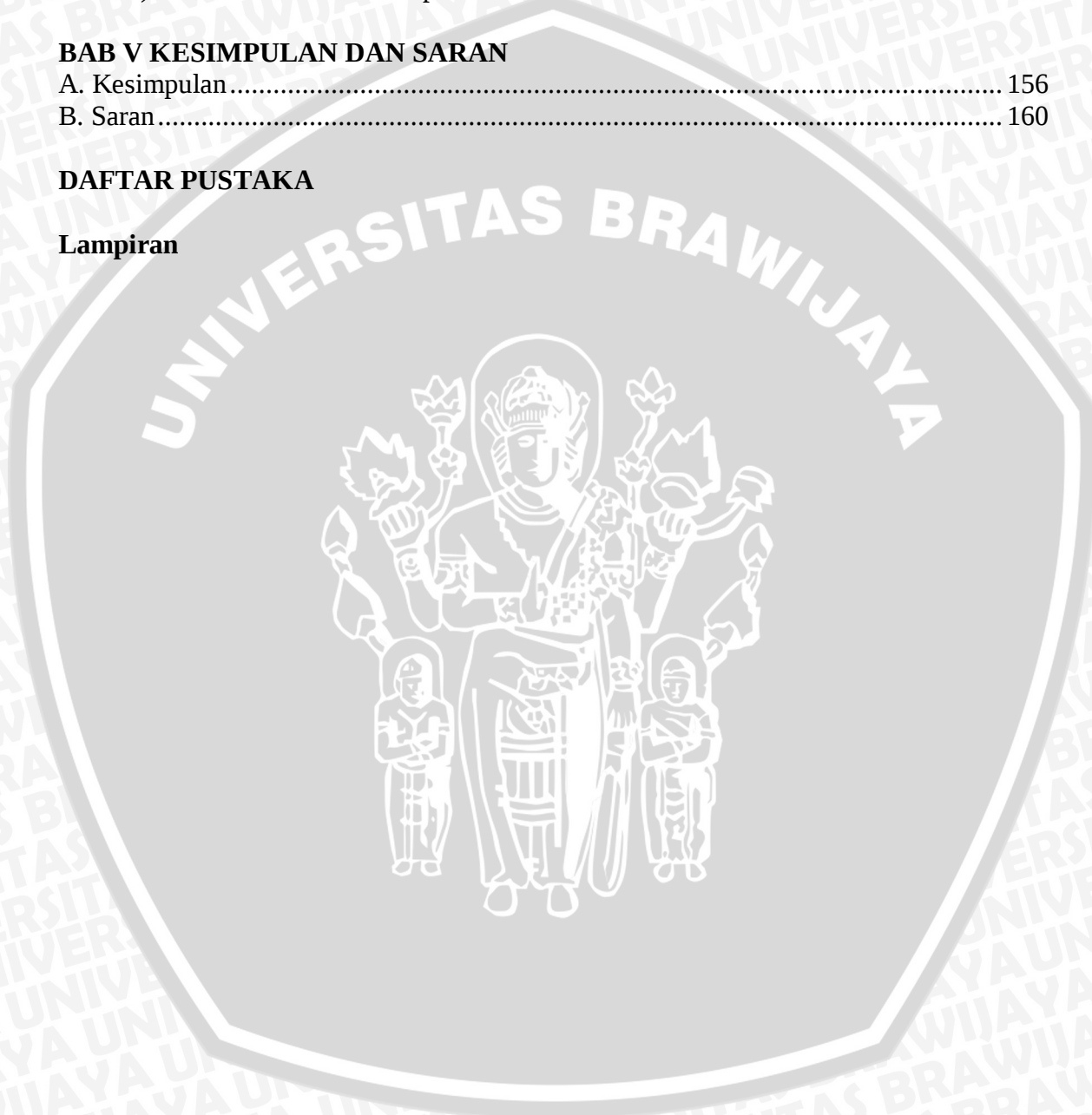
2. Dampak Setelah adanya Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2.....	148
a) Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak.....	148
b) Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2..	151
c) Kontribusi PBB terhadap PAD	153

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	156
B. Saran.....	160

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

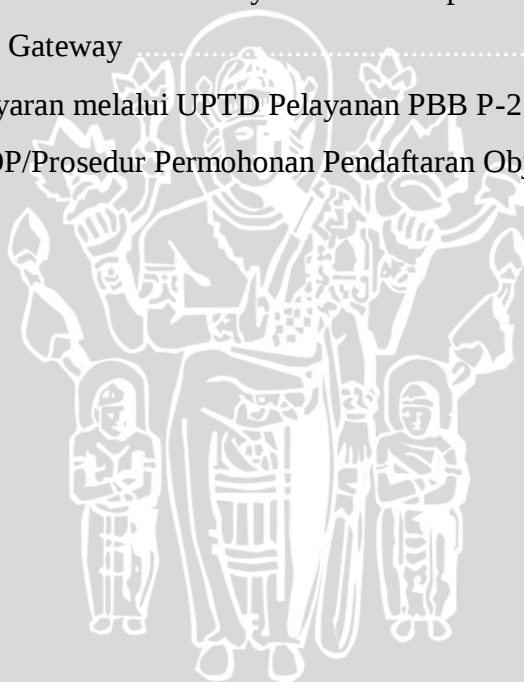


DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Peningkatan Jumlah PAD Kabupaten Tulungagung	7
2	Potensi dan Target Penerimaan PBB Kabupaten Tulungagung	12
3	Tingkat Pendidikan Pegawai Dispenda	79
4	Data Pegawai Berdasarkan Pangkat / Golongan Tahun 2015	80
5	Jumlah Wajib Pajak membayar melalui UPTD PBB P-2	88
6	Jadwal Pelaksanaan Mobil Keliling PBB P-2 Tahun 2015	90
7	Jumlah Wajib Pajak membayar melalui Mobil Keliling	92
8	Perbandingan Sistem Online dan Manual	103
9	Jumlah Wajib Pajak Kabupaten Tulungagung	116
10	Besaran PBB P-2 Kabupaten Tulungagung	119
11	Pendapatan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, Bank Jatim	121
12	Penerimaan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2	121
13	Potensi dan Kontribusi PBB terhadap PAD Kabupaten Tulungagung	124
14	Jumlah Potensi Objek Pajak dan Kontribusi Objek pajak	125

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Tipologi Inovasi Sektor Publik	30
2	Komponen Analisis Data Model Interaktif	51
3	Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung	66
4	UPTD Pelayanan PBB P-2 Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung	86
5	Kantor UPTD Pelayanan PBB P-2 Dinas Pendapatan Kabupaten	86
6	Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan Dispenda Tulungagung	93
7	Tampilan Penggunaan SMS Gateway melalui Handphone	97
8	Cara Kerja SMS Gateway	98
9	Prosedur Pembayaran melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 secara Individu	101
10	Dokumentasi SOP/Prosedur Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru	102



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi daerah bertujuan untuk mendorong upaya peningkatan kesejahteraan rakyat, pemerataan, keadilan, demokratisasi dan penghormatan terhadap budaya lokal serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Salah satu upaya untuk mewujudkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab adalah dengan pembiayaan pemerintah dan pembangunan daerah yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya yang bersumber dari pajak daerah perlu ditingkatkan. Hal ini agar kemandirian daerah dalam hal pembiayaan penyelenggaraan pemerintah daerah dapat segera terwujud.

Upaya peningkatan penyediaan pembiayaan atau sumber pendapatan asli daerah, khususnya yang bersumber dari pajak daerah dapat dilakukan dengan peningkatan kinerja pemungutan, penyempurnaan dan penambahan jenis pajak, serta penggalan sumber-sumber penerimaan dari sektor pajak. Dalam mengoptimalkan upaya peningkatan pendapatan asli daerah, seringkali kurang maksimal karena kompleksitas permasalahan akibat adanya otonomi daerah. Daerah belum siap menerima pelimpahan kewenangan, namun disisi lain globalisasi memerlukan persiapan yang maksimal agar dapat berperan aktif dan tidak hanya menjadi penonton. Mulai permasalahan nasionalisme, ekonomi, sosial, budaya, isu lingkungan, dan lain-lain, yang muncul kemudian menjadi permasalahan yang harus dihadapi oleh daerah.

Situasi dimana segenap persoalan bangsa meluap dan minta segera diselesaikan, maka konsep demokrasi sesungguhnya merupakan konsep yang paling tidak diminati. Di samping terlalu rumit, tidak efektif dan tidak efisien, demokrasi juga terlalu banyak menyita waktu yang sebenarnya bisa digunakan untuk memikirkan masalah yang lebih urgen lagi (Arif dan Utomo, 2008). Konsep demokrasi akan cocok diterapkan pada era persaingan bebas, sedangkan saat ini Indonesia merupakan negara dengan tingkatan yang belum sepenuhnya siap memasuki persaingan bebas, khususnya di bidang ekonomi. Hal tersebut terlihat dari minimnya inovasi, tertinggalnya penerapan teknologi canggih dan perlunya kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang saat ini relatif masih perlu ditingkatkan. Apabila hal ini dipaksakan maka diprediksikan akan mengalami kekalahan persaingan dengan negara-negara yang lebih maju.

Pemerintah daerah yang mengetahui kelemahan dan kelebihan untuk mengelola permasalahan di daerahnya dituntut inovatif untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan dukungan dari pemerintah pusat melalui bantuan pendanaan. Inovasi tidak dapat berdiri sendiri melainkan dengan kreativitas (Abdullah dkk, 2006:25). Pemerintah daerah harus mengakui kompleksitas permasalahan yang ada di daerahnya. Terjadinya permasalahan yang kompleks di beberapa bidang, disebabkan adanya kesalahan dari sisi sub sistem yang dilakukan oleh pemerintah, baik dari segi kelembagaan maupun kebijakan. Hal itu menyebabkan sebuah kebijakan inovasi yang menjadi kebutuhan pemerintah daerah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di daerah, tidak berkembang disemua daerah dan hanya muncul di beberapa daerah saja.

Minimnya inovasi yang ada di daerah dapat terlihat dari berbagai permasalahan yang belum diselesaikan, misalnya masalah tentang kemiskinan, kesehatan, ketimpangan perekonomian dan sebagainya. Memang sudah terdapat beberapa daerah yang sudah bisa berinovasi dalam membangun daerahnya. Namun dilihat dari segi legalitas perlu didukung aturan yang baku, karena sebelum disahkannya permendagri yang berkaitan dengan pengaturan kebebasan daerah dalam mengatur daerahnya, maka daerah saat itu cenderung jalan ditempat atau kurang berinovasi dalam mengelola daerahnya.

Kewajiban pemerintah daerah dalam memunculkan inovasi disemua bidang pemerintahan, menuntut birokrasi sebagai pengatur kebijakan tentang kebutuhan dan kepentingan publik, belum dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tekanan politik. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja birokrasi sehingga menyebabkan tindakan birokrasi dalam mengeluarkan sebuah kebijakan inovasi sering berlawanan dengan kewajiban sesungguhnya sebagai abdi masyarakat. Akibatnya seringkali kebijakan yang dihasilkan tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Salah satu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk mendorong pemerintah daerah meningkatkan kinerjanya guna melaksanakan otonomi, adalah melakukan berbagai kebijakan dibidang perpajakan daerah. Di dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, mengatur pemberian kewenangan daerah dalam mengurus keuangan daerah. Pemberian kewenangan pembayaran pajak dan retribusi daerah, diharapkan

mampu untuk mendorong pemerintah daerah agar terus berusaha mengoptimalkan PAD, khususnya yang bersumber dari pajak daerah dan retribusi daerah. Pemerintah telah mengatur dasar hukum pemungutan pajak oleh negara. Penyelenggaraan otonomi daerah dapat berjalan dengan baik bila didukung oleh sumber pendanaan yang cukup, diantaranya adalah dengan meningkatkan jumlah kemampuan keuangan daerah untuk mendukung kebutuhan rumah tangga daerah. Keberhasilan penyelenggaraan pembangunan di dalam otonomi daerah yang ada di Indonesia bukan semata-mata diukur dari jumlah PAD yang dicapai, namun lebih dari itu, dilihat pula sejauh mana pajak daerah dan retribusi daerah tersebut mampu berfungsi memberikan manfaat baik kepada masyarakat, sehingga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pertumbuhan dan perkembangan perekonomian masyarakat yang diharapkan pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

Pada Bulan September 2009 lalu, pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang secara resmi berlaku pada tanggal 1 Januari 2010. Disahkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 ini dikarenakan beberapa perubahan dasar dalam pengaturan pembagian pajak. Di dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 ini terdapat berbagai macam jenis pajak yang memang mempengaruhi peningkatan PAD yang ada di daerah, jenis-jenisnya ada beberapa macam diantaranya yaitu:

1. Jenis Pajak provinsi terdiri atas:
 - a) Pajak Kendaraan Bermotor;
 - b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
 - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - d) Pajak Air Permukaan; dan
 - e) Pajak Rokok.

2. Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas:

- a) Pajak Hotel;
- b) Pajak Restoran;
- c) Pajak Hiburan;
- d) Pajak Reklame;
- e) Pajak Penerangan Jalan;
- f) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- g) Pajak Parkir;
- h) Pajak Air Tanah;
- i) Pajak Sarang Burung Walet;
- j) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
- k) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Dari banyaknya jenis pajak yang dapat mempengaruhi peningkatan PAD, salah satu yang memiliki peran penting adalah PBB Perdesaan dan Perkotaan yaitu Pajak yang diberikan kepada masyarakat yang memiliki objek pajak berupa tanah dan bangunan yang dibayarkan setiap tahun. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu bagian dari PAD yang cukup memegang peran sentral dan diberikan ruang khusus untuk memberikan pelayanannya. Di dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 disebutkan bahwa memang sebelumnya Pajak Bumi dan Bangunan yang tergolong pajak pusat dialihkan menjadi pajak daerah. Dengan adanya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah dan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan (PBB P-2) Kabupaten Tulungagung, serta Perda Nomor 9 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung, hal ini menjadi acuan bagi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung untuk menerapkan pelayanan PBB, penerapan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 memberikan keuntungan yang nyata bagi pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan pajak PBB yang selama ini dibayangkan sebagai

pajak pusat telah dikembalikan lagi ke daerah sehingga pajak tersebut murni menjadi milik daerah tanpa adanya campur tangan pemerintah pusat. Dengan adanya Undang-undang dan Perda ini diharapkan PAD daerah mampu meningkat untuk mendukung proses pembangunan pada masa yang akan datang.

Pentingnya pajak daerah dan retribusi daerah bagi suatu daerah memaksa daerah untuk mengeluarkan kebijakan-kebijakan terkait pajak daerah dan retribusi daerah dengan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, dan jelas diterangkan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah masuk menjadi PAD yang digunakan untuk membiayai proses pembangunan yang ada di daerah itu sendiri. Dengan target pajak daerah yang masuk secara langsung menjadi PAD maka otomatis akan menjadi pekerjaan tersendiri bagi pemerintah daerah. Daerah dituntut untuk mengeluarkan kebijakan ataupun aturan yang lebih memudahkan dan dapat terserap pula sebagai dana pembangunan di daerah.

Beberapa hal yang menyebabkan belum maksimalnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Oleh karena itu beberapa pemerintah daerah berinisiatif mengeluarkan inovasi-inovasi dalam rangka meningkatkan kesadaran pembayaran PBB. Itu semua dilakukan guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak agar dapat memberikan kontribusi secara maksimal. Peningkatan PAD akan berbanding lurus dengan proses pembangunan. Semakin besar PAD, maka proses pembangunan juga akan berjalan dengan baik.

Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung tahun 2015 lalu menargetkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Tulungagung sebesar Rp 237 miliar, dan target pada tahun ini diprediksikan meningkat kurang lebih 36% jika dibandingkan

Tahun 2014 lalu sebesar 226 miliar. Pajak merupakan salah satu penyumbang PAD terbesar sehingga memang memerlukan beberapa kebijakan terkait pajak tersebut. Hal ini memang diperlukan oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung dalam proses peningkatan PAD. Bila dilihat dari beberapa tahun terakhir sampai dengan saat ini target PAD yang ditentukan mengalami peningkatan. Hal ini terlihat dari target yang diajukan dengan realisasi yang terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Tabel 1. Peningkatan Jumlah PAD Kabupaten Tulungagung

Tahun	Target PAD	Realisasi PAD	Persentase Target
2012	Rp. 130.767.710.167	Rp. 162.161.120.210	24,01 %
2013	Rp. 145.743.994.077	Rp. 174.981.706.538	20,06 %
2014	Rp. 226.227.236.343	Rp. 275.699.854.433	21,87 %
2015	Rp. 237.521.112.557	Rp. 308.547.996.709	29,90%

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Dilihat dari segi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tulungagung, yang terus mengalami peningkatan setiap tahun baik itu target maupun realisasinya, dan sudah didukung oleh Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009. Untuk memenuhi target PAD pada tahun 2015 yang realisasinya mencapai Rp. 308 miliar, maka diperlukan sebuah pengelolaan yang lebih modern, cepat dan akurat agar PAD yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan ini makin meningkat dan mampu terserap dengan baik guna proses pembangunan agar berjalan lancar, maka Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung mengeluarkan sebuah inovasi yaitu berupa Pelayanan PBB melalui

UPTD Pelayanan PBB P-2 yang tertuang dalam Peraturan Daerah terkait Pelaksanaan Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang bertugas untuk melayani segala jenis urusan yang terkait dengan PBB P-2 baik itu dalam hal pelayanan dan pembayarannya tanpa harus berpindah tempat dan melalui pihak lain.

Untuk melaksanakan program UPTD Pelayanan PBB P-2 ini dilakukan oleh Dinas Pendapatan sendiri tanpa adanya unit khusus yang dibuat oleh Dinas Pendapatan. Untuk mendukung proses ini maka diperlukan beberapa faktor pendukung. Faktor pendukung yang dimaksud adalah Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, proses pelayanan dan lain-lain. Dari beberapa faktor tersebut harus dilakukan oleh Dinas Pendapatan guna proses pelayanan yang lebih cepat, tepat dan akurat. Didalam faktor SDM, untuk pelayanannya memang diambil dari pegawai *teller* bank jatim untuk pembayaran dan bagian pelayanan PBB P-2 diambil dari pegawai Dispenda yang telah melalui beberapa tahap seleksi, disampingitu juga tetap diperlukan suatu pelatihan guna peningkatan kemampuan dan pengetahuannya terkait dengan proses pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang memang masih baru didalam proses pelayanan PBB. Selain itu juga diperlukan kecanggihan teknologi yang mendukung proses pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 sehingga dapat berjalan dengan baik. Dengan faktor yang ada diharapkan UPTD Pelayanan PBB P-2 ini mampu menjadi suatu proses pelayanan PBB secara cepat dan mudah.

Inovasi memang diperlukan untuk mencapai target yang telah dibebankan, karena memang pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhinya guna proses pembangunan berkelanjutan. Inovasi akan memecahkan masalah yang memang selama ini menjadi beban bagi pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung yang memang setiap tahun PADnya selalu meningkat. Dengan adanya inovasi berupa UPTD Pelayanan PBB P-2 untuk pelayanan pajak bumi dan bangunan diharapkan masyarakat cukup datang ke Dinas Pendapatan tanpa harus menunggu lama dengan proses yang rumit namun cukup beberapa menit saja masyarakat sudah bisa menyelesaikan pelayanan dan pembayaran pajak bumi dan bangunan tanpa harus menunggu lamadan berpindah tempat, UPTD Pelayanan PBB P-2 merupakan hal yang baru didalam proses pelayanan PBB yang ada di Kabupaten Tulungagung. Sehingga memang program UPTD Pelayanan PBB P-2 ini menjadi suatu inovasi yang digunakan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung guna peningkatan PAD dari sektor PBB.

Munculnya UPTD Pelayanan PBB P-2 ini bukan tanpa pertimbangan yang matang namun juga telah dikaji oleh Dinas Pendapatan, program ini terlaksana karena memang setelah dikaji merupakan cara yang tepat dan cepat, adanya UPTD Pelayanan PBB P-2 ini juga dilatar belakangi, karena adanya penyerahan PBB P-2 menjadi pajak daerah pada tahun 2014, dan dipandang perlu adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menyederhanakan prosedur administrasi dan kegiatan urusan PBB P-2 tanpa menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Diharapkan tercipta pelayanan yang cepat, tepat serta dapat meningkatkan koordinasi dan

pengawasan atas pemberian layanan kepada Wajib Pajak sehingga dibentuk UPTD Pelayanan PBB P-2.

Sebelum tahun 2014 seluruh pelayanan dan pembayaran yang terkait dengan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Tulungagung ditentukan oleh pusat dan dilayani melalui Kantor Pemungutan Pajak Kabupaten Tulungagung, tidak sedikit masyarakat yang mengeluhkan proses yang lama dan prosedur yang tidak jelas pada saat pajak bumi bangunan dilayani oleh Kantor Pemungutan Pajak Kabupaten Tulungagung, hal ini dikarenakan Kantor Pemungutan Pajak tidak hanya melayani satu macam pajak saja namun beberapa jenis pajak lainnya dan ditambah dengan prosedur pelayanan yang tidak terstruktur maka menimbulkan keterlambatan pelayanan yang bisa sampai berbulan-bulan dan dianggap tidak sesuai dengan prosedur yang seharusnya, maka dengan adanya masalah tersebut yang dinilai kurang cepat dan tepat dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan, hal tersebut merupakan pekerjaan penting untuk pemerintah daerah karena PBB di Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu penyumbang PAD terbesar di sektor pajak.

Berbagai masalah yang terkait dengan proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan melalui Kantor Pemungutan Pajak Kabupaten Tulungagung tersebut sedikit banyak akan menimbulkan kekecewaan terhadap masyarakat dan berdampak pada menurunnya tingkat kedisiplinan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunannya, seperti yang telah diketahui saat ini saja lebih dari 20% wajib pajak yang tidak membayar pajak setiap tahunnya, dan hal itulah yang membuat Pemerintah Kabupaten Tulungagung

bekerja sama dengan Dinas Pendapatan Daerah untuk membuat sebuah inovasi pelayanan yaitu berupa UPTD Pelayanan PBB P-2 yang saat ini masih berada di bawah Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung untuk pelayanan yang terkait dengan Pajak Bumi dan Bangunan. Mengingat proses yang lama dan prosedur yang tidak jelas dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sebelumnya, maka Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 memberikan beberapa inovasi diantaranya yakni untuk pembayarannya bekerjasama dengan bank jatim secara langsung, hal ini dibuktikan dengan *teller* bank jatim yang ditempatkan di loket pembayaran, kemudian juga ada bagian pelayanan yang dilayani langsung oleh pegawai dari Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung yang bisa langsung melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan Pajak Bumi dan Bangunan,

Merujuk pada penjelasan diatas maka program UPTD Pelayanan PBB P-2 secara umum dianggap mampu mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat terkait proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Pada masa yang akan datang program UPTD Pelayanan PBB P-2 ini perlu dikembangkan di beberapa daerah lain agar seluruh para wajib pajak juga merasakan kemudahan pelayanan PBB. Hal tersebut dalam rangka untuk sebesar-besarnya menjaring semua objek pajak agar dapat membayar pajak dengan tertib. Karena penerimaan PBB diserap sepenuhnya sebagai pendapatan asli daerah, dan untuk dapat melihat potensi dan penerima PBB yang terserap didalam PAD sebagai berikut:

Tabel 2. Potensi, Target dan Realisasi Penerimaan PBB Kabupaten Tulungagung

No	Thn	Potensi Penerimaan	Target Penerimaan		Realisasi Penerimaan	
		(Rp)	(Rp)	(%)	(Rp)	(%)
1.	2012	Rp. 23.462.126.203	Rp.18.784.827.220	80,06%	Rp. 22.768.379.852	97,04%
2.	2013	Rp. 23.584.471.809	Rp.21.489.736.000	91,25%	Rp. 21.985.760.036	93,36%
3.	2014	Rp. 23.514.718.388	Rp. 22.000.000.000	93,55%	Rp. 23.153.464.134	98,46%
4.	2015	Rp. 24.579.124.493	Rp. 23.000.000.000	93,57%	Rp. 24.167.551.411	98,32%

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Tabel diatas menunjukkan jumlah potensi, target dan realisasi penerimaan PBB yang di ambil 4 tahun terakhir dari data diatas dapat dilihat setiap tahunnya jumlah potensi, target dan realisai penerimaan PBB selalu mengalami kenaikan, salah satunya pada tahun 2014 setelah adanya peralihan PBB P-2 dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah, ternyata menunjukkan hasil kenaikan jumlah realisasi yang baik jika di bandingkan tahun sebelumnya. Pada tabel diatas juga menunjukkan jumlah potensi penerimaan PBB yang diserap oleh Kabupaten Tulungagung. Pada tahun 2014 potensi penerimaan PBB Kabupaten Tulungagung sebesar Rp. 23.514.718.388 dengan realisasi penerimaan PBB sebesar Rp. 23.153.464.134 dari jumlah keseluruhan 1,54% potensi penerimaan PBB Kabupaten Tulungagung yang tidak dapat tercapai hal tersebut disebabkan antara lain, adanya Wajib Pajak ganda, Wajib Pajak berada di luar kota sehingga mengalami kesulitan dalam melakukan penyampaian SPPT PBB P-2, terdapat Obyek Pajak yang mengalami kebangkrutan, Obyek Pajak yang hilang akibat digusur atau terkena bantaran sungai, dan kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya karena belum adanya sanksi yang tegas bagi Wajib Pajak yang tidak membayar PBB P-2, hanya dibebankan sanksi administrasi sebesar 2% saja untuk keterlambatan pembayaran. Untuk mengurangi masalah tersebut maka Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 telah melakukan upaya, yaitu adanya pembentukan dan pemeliharaan basis data SISMIOP agar data dapat terus diperbaharui dan mengadakan Reward bagi Wajib Pajak yang membayar pajak sebelum tanggal jatuh tempo, sehingga upaya tersebut berdampak baik pada penambahan ketetapan potensi PBB P-2 dan terhadap realisasi penerimaan PBB P-2 Kabupaten Tulungagung pada tahun 2015 yang bisa menyerap potensi penerimaan PBB sebesar 98,32%.

Melihat dari data yang ada maka Pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung memunculkan sebuah kebijakan inovasi yang sangat baik untuk mengatasi permasalahan di daerah, untuk itu diperlukan waktu terhadap proses memunculkan dan mengembangkan gagasan inovatif yang solutif agar bisa dijadikan sebagai tolak ukur daerah lain. Atas dasar permasalahan diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung?

2. Apa dampak setelah adanya inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung.
2. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis dampak setelah adanya inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2.

D. Kontribusi Penelitian

Dari segi teoritis maupun praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yaitu sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Peneliti berharap dapat lebih menyederhanakan pemahaman tentang teori-teori yang berkenaan dengan Pelayanan publik. Pemahaman itu diperoleh baik dari teori standar pelayanan publik, inovasi pelayanan di sektor publik dan serta bagaimana pengelolaan pelayanan publik terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan yang saat ini telah menjadi pajak daerah. Agar dapat dimanfaatkan dan menjadi sumbangan pemikiran bagi yang mengadakan penelitian berikutnya.

2. Aspek Praktis

Saran dan kesimpulan yang diambil dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan masukan bagi Dinas Pendapatan Daerah khususnya di Kabupaten Tulungagung dalam menjalankan tugas di masa yang akan datang, terutama dalam hal inovasi pelayanan yang berkaitan dengan pemungutan pajak bumi dan bangunan.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah (Skripsi) ini terdiri dari beberapa bab yang merupakan rangkaian antara satu bab dengan bab lainnya. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Berdasarkan dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyebutkan bahwa memang sebelumnya Pajak Bumi dan Bangunan yang tergolong pajak pusat dan saat ini telah dialihkan menjadi pajak daerah, dan dengan adanya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah dan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan (PBB-P2) Kabupaten Tulungagung, maka hal ini menjadi acuan bagi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung untuk menerapkan pelayanan PBB salah satunya dengan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang lebih cepat dan mudah daripada pembayaran pajak sebelumnya, inovasi pelayanan ini diharapkan mampu menyadarkan masyarakat untuk

membayar pajak dan juga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tulungagung. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah 1) Bagaimana inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung? 2) Apa dampak setelah adanya inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 ? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1) Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung. 2) Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis dampak setelah adanya inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Menerangkan tentang tinjauan umum teori tentang pelayanan publik, inovasi di sektor pelayanan publik, tipologi inovasi yang digunakan sektor publik, tinjauan umum tentang UPTD Pelayanan PBB P-2, teori tentang Keuangan Daerah, Pendapatan Asli Daerah, sumber pendapatan daerah, arti pajak, dan sistem pemungutan pajak, selain itu bab ini juga menjelaskan tentang tinjauan umum mengenai pajak bumi dan bangunan yang meliputi objek Pajak Bumi dan Bangunan, dan pelaksanaan pajak bumi dan bangunan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif, lokasi penelitian yang diambil di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung, jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari wawancara narasumber serta data sekunder yang berasal dari dokumen, arsip dll yang berkaitan dengan skripsi ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada skripsi ini adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. analisa data menggunakan teori miles, huberman dan saldana dimana prosesnya adalah data collection, data condensation, data display, drawing dan verifying conclusions.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hal hal yang berhubungan dengan seluruh hasil penelitian yang diperoleh penulis. Di dalamnya berisi tentang analisis dan pemecahan masalah yang dikaji terkait dengan fokus penelitian yaitu Bentuk inovasi pelayanan PBB yang diberikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 meliputi : Kerjasama dengan Bank Jatim, Pembayaran PBB Melalui Mobil Keliling, Pelayanan melalui SMS Gateway, Prosedur pelayanan, Biaya dan waktu penyelesaian, Sarana prasarana dan fasilitas, Kompetensi petugas pemberi layanan. Selanjutnya fokus penelitian berikutnya berhubungan dengan dampak setelah adanya inovasi PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 meliputi: Partisipasi masyarakat pembayar pajak, Pendapatan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, Kontribusi PBB terhadap Pendapatan Asli Daerah. Kemudian data yang

terkumpul untuk selanjutnya dianalisa dan diinterpretasikan. Analisa dari data tersebut disusun sebagai hasil dari penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Mengemukakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan berserta saran untuk masalah yang berkaitan dengan rumusan penelitian yaitu, Inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dan juga dampak setelah adanya inovasi pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada intinya bisa di definisikan sebagai sebuah aktivitas perorangan atau kelompok baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Pengertian pelayanan menyangkut tiga hal yaitu perihal atau cara melayani dalam hal ini menitik beratkan pada “bagaimana” pelayanan itu diberikan, servis atau jasa yakni menunjukkan pada apakah pelayanan itu, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jumlah beli barang atau jasa yakni menunjukkan pada maksud pelayanan itu (Rosjidi, 1992:30)

Pelayanan Publik ataupun pelayanan masyarakat sebagaimana diungkapkan oleh Moenir (1992:12), adalah :

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditunjukkan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Namun, tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perseorangan asal kepentingan itu masih masuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan publik.

Syafi'e (2003:116) mengungkapkan bahwa pelayanan mempunyai tiga unsur pokok, yaitu:

- a) Biaya harus relatif lebih murah.
- b) Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
- c) Mutu yang diberikan relatif bagus

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan yang diberikan seseorang atau kelompok terhadap orang lain untuk membantu memenuhi kebutuhannya baik dalam bentuk barang atau jasa dengan sebaik-baiknya dan menunjukkan kemudahan yang diberikan terhadap pelayanan tersebut, karena pelayanan sangat rentan dengan berbagi macam patologi yang akan merusak nilai pelayanan itu sendiri .

Lampiran 3 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C, istilah pelayanan publik diartikan “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksana ketentuan perundang-undangan”. Menurut penjelasan yang ada maka dapat ditarik maknanya, yang pada intinya pelayanan publik di dalam sektor publik sangat diperlukan guna member kemudahan pada masyarakat/publik baik melalui penyediaan barang dan jasa atau pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kepentingan umum. Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dikategorikan dalam tiga kategori utama, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat meliputi:

- a) Kesehatan
- b) Pendidikan Dasar
- c) Bahan Kebututuhan Pokok

2. Pelayanan Umum

Pelayanan umum merupakan layanan pelayanan pemerintah berkaitan dengan pelayanan administrasi dan barang untuk memenuhi kepentingan masyarakat.

- a) Pelayanan administrasi (pembuatan KTP, Sertifikasi Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, BPKB, STNK, IMB, Paspor)
 - b) Pelayanan barang (Jaringan telepon. Penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih)
3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa meliputi pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaankesehatan, transportasi jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.

Sesuai dengan tiga kategori utama pelayanan publik yang tertuang didalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa memang didalam pelayanan publik memiliki kategori pelayanan yang berbeda, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, pelayanan umum menjadi prioritas karena memang berkaitan dengan pelayanan administrasi. Di dalam menyusun pelayanan umum, terdapat beberapa prinsip dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan kategori pelayanan publik.

2. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik memiliki prinsip - prinsip yang harus diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum, dinyatakan bahwa ada sepuluh prinsip dalam pelayanan umum yaitu:

- a) Kesederhanaan: Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit - belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b) Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dan kurun waktu yang ditentukan.
- d) Akurasi: Produk layanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan: Proses dan produk layanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan akses: Tempat dan Lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Keterkaitan sepuluh prinsip satu dengan lainnya dapat saling melengkapi, sehingga sepuluh prinsip inilah yang bisa menjadi dasar didalam memberikan sebuah pelayanan. Dengan sepuluh prinsip yang ada diharapkan sebuah layanan publik dapat berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan dasar tersebut

3. Asas – Asas Pelayanan Publik

Instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus melihat asas-asas penyelenggara pelayanan publik, yang diantaranya menurut Mahmudi (2007:218):

- a) **Transparansi**
Pemberian pelayanan public harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b) **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional**
Pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi, kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak**
Pemberi pelayanan publik tidak bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adanya asas - asas pelayanan publik ini memang sangat diharapkan oleh para pengguna layanan. Karena ketika asas - asas pelayanan publik dapat dijalankan maka dapat dipastikan dalam pemberi layanan publik tidak akan ada lagi rasa iri dan curiga antara pemberi layanan dan pengguna layanan selain itu juga harus ada keadilan dari pemberi layanan kepada pengguna layanan yang memiliki kebutuhan khusus. Hal ini sejalan dengan asas-asas pelayanan publik yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a) **Kepentingan Umum**
- b) **Kepastian Hukum**
- c) **Kesamaan Hak**
- d) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
- e) **Keprofesionalan**
- f) **Partisipatif**
- g) **Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif**
- h) **Keterbukaan**

- i) Akuntabilitas
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k) Ketepatan waktu
- l) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

4. Standar Pelayanan Publik

Terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan harus memiliki acuan standarisasi pelayanan dan dipublikasikan sebagai pedoman adanya kepastian bagi penerima layanan. Standarisasi pelayanan merupakan hal yang wajib diikuti atau dipatuhi oleh pemberi dan penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang standar pelayanan, sekurang – kurangnya meliputi:

- a) Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
- b) Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
- d) Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e) Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan sangat tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya standar pelayanan publik menurut Peraturan Daerah Jawa

Timur No 11 Tahun 2005, Pasal 14 adalah:

- 1) Standar pelayanan publik disusun dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.

- 2) Penyelenggaraan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksudkan ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.
- 3) Masing-masing penyelenggaraan pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan standarisasi yang telah dijelaskan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang standar pelayanan dan Peraturan Daerah Jawa Timur No 11 Tahun 2005 pasal 14 bahwa memang dalam melakukan proses pelayanan kita harus memperhatikan standarisasi yang ada. Dengan standarisasi yang ada, pelayanan masyarakat tidak memihak dan semua masyarakat memiliki hal yang sama. Standarisasi diperlukan dalam pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan sektor publik, dengan adanya standarisasi pelayanan publik juga harus mengerti tentang standar pelayanan minimal atau dasar.

B. Inovasi

1. Definisi Inovasi

Sebuah perubahan yang diinginkan dalam suatu pemerintah adalah dengan membuat sebuah inovasi atau terobosan, yaitu dimana pemerintah dituntut untuk lebih kreatif dalam merubah atau menemukan penemuan-penemuan baru baik berupa gagasan (ide) tindakan (Metodelogi) dan peralatan baru (teknologi). Menurut Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012, pengertian inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Pengertian inovasi tidak hanya bakupa pengertian barang hasil produksi atau benda saja melainkan juga berupa

keputusan atau kebijakan dari suatu pemerintah daerah baik berupa Perda ataupun SK (Surat Keputusan). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan (Susanto, 2010:158).

Menurut Galbraith dan Schon (dalam Lukas dan Farrel, 2000:240), inovasi didefinisikan sebagai proses dari penggunaan teknologi baru ke dalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Inovasi tersebut dapat dilakukan pada barang, pelayanan, atau gagasan-gagasan yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Rogers (dalam Suwarno 2008:9), salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa *an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*. Jadi inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sementara itu, Menurut Damanpour (dalam Suwarno 2008:9) dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi

Pengertian dari Damanpour maupun Rogers ini menunjukkan bahwa inovasi dapat merupakan sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*), sehingga dimensi dari inovasi sangatlah luas. Pandangan lain yang ada tentang inovasi merupakan sebuah konsep baru yang memang dipergunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada di tubuh organisasi dalam pencapaian dari organisasi.

2. Inovasi dalam Organisasi

Inovasi dalam sebuah organisasi dirasa sangat penting dan memang harus dilakukan untuk perkembangan organisasi itu sendiri. Menurut Rasli (2005:30), terdapat tiga bentuk inovasi yang sering dilakukan oleh sebuah organisasi. Pertama, inovasi bersifat evolusi yang berbentuk adaptasi, perbaikan dan penambahan produk inovasi ini berlangsung secara perlahan dan kebanyakan hanya melibatkan inovasi proses pengeluaran. Kedua, inovasi bersifat revolusi yang berbentuk hasil produk yang serba baru. Ketiga, inovasi yang bersifat arkiteraktual yang berbentuk reka bentuk semula sesuatu produk, perubahan terhadap komponen tanpa melibatkan perubahan konsep suatu produk. Sedangkan menurut Ellitan dan Anatan (2009:17) pembelajaran dalam organisasi harus secara positif dan terkait dengan inovasi. Jika sebuah perusahaan telah bagus dalam pengembangan suatu pengetahuannya, maka perusahaan juga seharusnya bagus dalam memproduksi atau menghasilkan produk yang inovati dan proses yang inovatif pula.

Inovasi yang ada pada organisasi pasti diperlukan karena memang terdapat beberapa Perkembangan gagasan (ide) tindakan (metodelogi) dan peralatan baru (teknologi). Sehingga perubahan tersebut diperlukan karena memang merupakan kebutuhan masyarakat, dan perubahan yang ada didalam segmen pasar akan muncul dan ada suatu persaingan yang ketat.

3. Ciri Inovasi

Munculnya inovasi yang ada bisa dilihat dari ciri inovasi yang ada, menurut Zakron (1989) dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2009:4) inovasi produk

harus bisa menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam perubahan lingkungan yang cepat dan menuju pasar global. Sedangkan menurut Paul G.H. Engel dikutip oleh Susanto (2010:134) menyatakan bahwa setidaknya terdapat lima inovasi yang disebutkan sebagai berikut:

- a) *Continuity, and the use of new elements*. Disebut inovasi, manakala suatu organisasi sanggup mempertahankan kontinuitas;
- b) *Intentionality, a wish to improve one's way of doing things*. Benar-benar niat, harus memiliki suatu keinginan untuk meningkatkan bagaimana cara menerapkan inovasi itu;
- c) *Mental models that favor, limit or even impede*. Inovasi adalah soal model mental yang baik, batas norma-norma, atau seperangkat aturan yang menjadi pedoman untuk melakukan perubahan yang lebih baik;
- d) *Institutional arrangements that enhance, reduce or suffocate*. Peraturan perusahaan yang meningkatkan, mengurangi, atau memberatkan;
- e) *An social/relational context that enables, weakens or inhibits*. Konteks sosial/konteks relasi yang memungkinkan, melemahkan, atau menghambat.

Ciri inovasi di atas, memang menjadi landasan untuk melihat apakah sebuah kebijakan ataupun aturan yang dibuat memang merupakan sebuah inovasi. Berdasarkan ciri yang ada hal tersebut dapat dilihat dan disimpulkan, dengan ciri yang ada ketika aturan atau kebijakan disebut inovasi maka harus memiliki kunci sukses inovasi yang memang diperlukan guna keberhasilan sebuah inovasi. Termasuk dalam hal kompetitif perubahan kecepatan waktu dan menuju era global.

4. Kunci Sukses Inovasi

Untuk menjalankan inovasi agar berjalan baik pada organisasi, Andrall E, Pearson (dikutip oleh Ellitan dan Anatan, 2003:35) menyatakan perlu empat kunci sukses, *most successful innovations require inputs*:

- a) *A champion who believes that the new idea is really critical and who will keep pushing ahead, no matter what the roadblocks. Champion* tidak hanya diartikan sebagai juara namun juga yang memiliki ide brilian yang dijalankan, tidak mempedulikan hambatan dalam pelaksanaannya, justru member solusi konkrit ketika ada hambatan;
- b) *A sponsor who is high up enough in the organization to marshal its resources-people, money, and time.* Sponsor yang berdaya pikir kreatif dan operator berpengalaman juga tak kalah penting;
- c) *A mix of bright, cooperation, creative minds (to get ideas) and experienced operators (to keep things practical).* Kolaborasi, kerjasama, kreatifitas dan pengalaman diperlukan untuk mendukung terciptanya inovasi;
- d) *A process that moves ideas through the system quickly so that they get top-level assessment, endorsement, and resources early in the game-not at the bottom of the organisation.* Proses dari ide-ide berpindah melalui sistem yang cepat sehingga mendapatkan penilaian tingkat atas, dukungan, dan sumber daya di awal organisasi dan tidak di bagian bawahnya.

Selain itu, menurut Lengnick-Hall (1992) dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2009:42) beberapa aspek penting perlu dipertimbangkan untuk merumuskan strategi inovasi yang dilakukan perusahaan, yaitu kompetensi manajerial, komitmen pimpinan perusahaan dan partisipasi aktif masyarakat, kompetensi SDM, fasilitas *research dan development* (R&D), jaringan sistem informasi dan timing inovasi.

Terkait dengan kunci sukses yang ada, inovasi menjadi berhasil dan sukses dalam pelaksanaannya. Hal ini karena inovasi menjadi sebuah solusi untuk pemecahan masalah kemudian juga dalam pelaksanaannya diperlukan kolaborasi atau kerjasama yang baik. Sehingga dengan empat kunci sukses tersebut, inovasi dapat berjalan baik dan sukses.

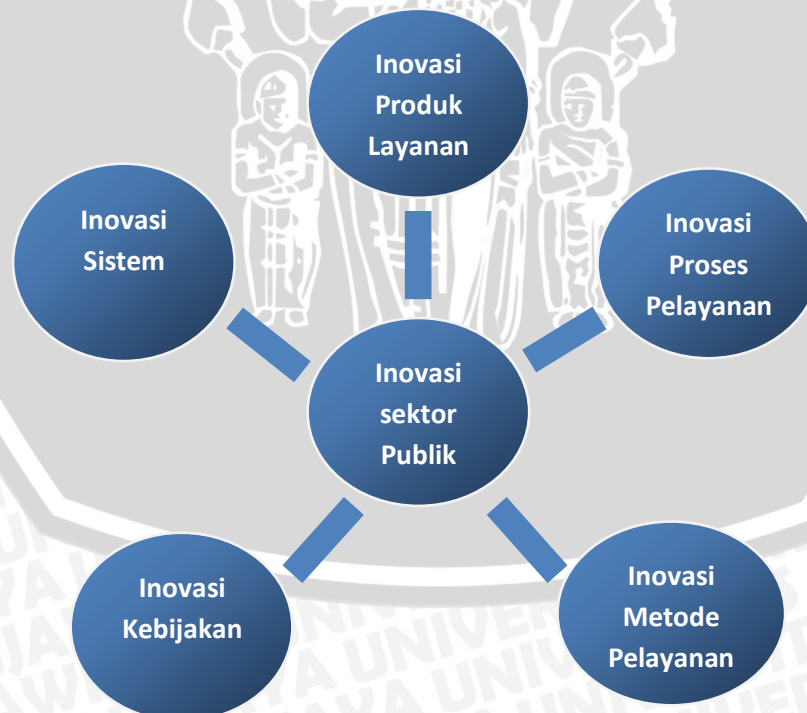
5. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Organisasi sektor publik sekarang dituntut untuk melakukan sebuah pembaharuan di beberapa sektor untuk mengatasi tuntutan masyarakat yang

semakin banyak. Inovasi menjadi suatu keharusan yang mesti dilakukan agar keberadaan pemerintah menjadi bermakna dimata rakyatnya (Van Mierlo, 1996).

Menurut Muluk (2008:45) menyatakan bahwa tipologi dari inovasi sektor publik adalah sebagai berikut:

- a) Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara;
- b) Inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi;
- c) Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan;
- d) Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada;
- e) Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*)



Gambar 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber: (Khairul Muluk 2008:45)

Berdasarkan penelitian ini, tipologi yang lebih berkaitan adalah Inovasi proses pelayanan. Inovasi proses pelayanan merupakan sebuah proses penyampaian jasa pelayanan dengan pembaharuan kualitas kebijakan agar tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Sehingga dalam penelitian kali ini yang dinamakan dengan inovasi proses pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, diharapkan pemerintah yang inovatif mampu bekerja sesuai dengan jaman dan keinginan masyarakat tanpa meninggalkan etika kesopanan dan tradisi yang ada. Dengan menggunakan teori inovasi dalam penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis untuk menjelaskan bentuk inovasi pelayanan yang terjadi melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, salah satunya dianalisis dengan menggunakan tipologi inovasi sektor publik yang dikutip dari Muluk (2008:45) yaitu dengan menggunakan inovasi sistem, inovasi produk layanan, inovasi proses layanan dan inovasi metode pelayanan sehingga memudahkan penulis dalam menjelaskan macam-macam inovasi yang ada di dalam fokus penelitian, selain itu teori ini juga menjadi acuan penulis untuk mengetahui kunci sukses dari sebuah inovasi pelayanan karena inovasi dianggap menjadi sebuah solusi untuk pemecahan masalah dalam suatu pelayanan publik.

C. UPTD Pelayanan PBB P-2

1. Pengertian UPTD Pelayanan PBB P-2

UPTD Pelayanan PBB P-2 adalah salah satu jenis pelayanan yang dirancang dalam satu tempat atau satu ruangan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan yang berkaitan dengan PBB P-2 dan memberikan kemudahan masyarakat dalam urusan yang berkaitan dengan PBB P-2 tanpa perlu berpindah

tempat. Dalam pemerintahan daerah, hal ini sudah mulai berlaku di kantor-kantor pemerintahan daerah. Hal tersebut membantu para warga untuk mendapatkan pelayanan sebaik mungkin terutama dalam mencari dokumen atau berkas-berkas yang kita butuhkan. Pola pelayanan UPTD PBB P-2 ini diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung dan didukung melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain disebutkan bahwa dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. SK Menpan itu selanjutnya menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan.

Melalui kebijakan dari Menpan inilah maka pengimplementasian UPTD Pelayanan PBB P-2 di pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung dapat dikembangkan lewat kebijakan operasional daerah, baik melalui perda maupun keputusan kepala daerah. Lewat pelayanan ini, maka proses pemenuhan layanan kepada masyarakat akan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, efektif, efisien dan akuntabel sebagaimana tujuan dari paradigma *Good Governance*.

Menurut penilaian lain, sistem pelayan ini bentuknya sama dengan pelayanan satu tempat dan dinilai dapat meminimalkan atau bahkan menghilangkan pungutan-pungutan liar yang ada termasuk korupsi dan biaya-biaya yang tidak resmi dari calo. Manfaat yang akan diperoleh oleh instansi atau pemerintah daerah yang menerapkan sistem ini tentu saja peningkatan pendapatan asli daerahnya dan juga akan memberikan nilai positif terhadap mitos tentang kinerja pegawai negeri yang lambat dan terkesan ogah-ogahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

D. Keuangan Daerah

1. Konsep Keuangan Daerah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah, pengelolaan keuangan daerah adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan daerah. Menurut (Abdul, 2007) keuangan daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang dapat dinilai dengan uang termasuk didalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut, dalam rangka Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Kemampuan Pemerintah Daerah dalam mengelola keuangan terdapat dalam APBD yang langsung maupun tidak langsung mencerminkan kemampuan Pemerintah Daerah dalam membiayai pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan sosial masyarakat.

Sumber penerimaan keuangan yang menjadi hak pemerintah daerah menurut, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang dikutip oleh Mahmudi (2009:16) telah menetapkan sumber-sumber penerimaan daerah sebagai berikut:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD)
 - a) Pajak Daerah
 - b) Retribusi Daerah
 - c) Bagian Laba pengelolaan aset daerah yang dipisahkan
 - d) Lain-lain PAD yang sah
2. Transfer Pemerintah Pusat
 - a) Bagi Hasil Pajak
 - b) Bagi Hasil sumber daya alam
 - c) Dana Alokasi Umum
 - d) Dana Alokasi Khusus
 - e) Dana Otonomi Khusus
 - f) Dana Penyesuaian
3. Transfer Pemerintah Provinsi
 - a) Bagi Hasil Pajak
 - b) Bagi Hasil sumber daya alam
 - c) Bagi Hasil Lainnya.
4. Lain-lain pendapatan daerah yang sah

Berdasarkan sumber-sumber pendapatan yang jelas dan tertera didalam Undang-undang mempermudah pemerintah daerah dan pemerintah pusat untuk mengetahui batasan dari pendapatannya. Termasuk bagi hasil antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat. Dengan demikian sumber pendapatan menjadi jelas dan sesuai dengan kemampuan dari daerah.

Penyelenggaraan fungsi Pemerintah Daerah akan terlaksana secara optimal apabila penyelenggaraan urusan pemerintah diikuti dengan pemberian sumber-sumber penerimaan yang cukup kepada daerah, dengan mengacu kepada UU No. 33 Tahun 2004 yang besarnya disesuaikan dan diselaraskan dengan pembagian

kewenangan antara Pusat dan Daerah. Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan berbagai usaha guna melayani kepentingan masyarakat dan menjalankan program-program pembangunan yang sudah direncanakan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat memperoleh dana yang cukup, untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Pemerintah Daerah.

2. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Menurut Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah Pendapatan Asli Daerah, Pendapatan Asli Daerah selanjutnya disebut PAD adalah “Pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan penerimaan yang sah dan digunakan oleh pemerintah daerah untuk menjalankan tugas dan kegiatannya untuk pembangunan daerahnya. Di dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah Pendapatan Asli Daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) sendiri terdiri dari:

- a) Pajak Daerah
- b) Retribusi Daerah
- c) Hasil Pengolahan Kekayaan daerah yang dipisahkan
- d) Lain-lain PAD yang sah

Klasifikasi menurut Mahmudi (2009:21), Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari “Pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengolahan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah”. Jenis pajak daerah dan retribusi daerah dirinci menurut objek pendapatan sesuai dengan undang-undang tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis hasil pengolahan daerah yang

dipisahkan dirinci menurut pendapatan yang mencakup bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan daerah/BUMD, bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan milik pemerintah/BUMN, dan bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan milik swasta atau kelompok usaha masyarakat.

Klasifikasi PAD menurut Mahmudi (2009:21) sudah sesuai dengan klasifikasi PAD berdasarkan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah. Pendapatan Asli Daerah telah menetapkan:

- a. Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disebut PAD yaitu:
 - 1) Hasil Pajak Daerah
 - 2) Hasil Retribusi Daerah
 - 3) Hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan;
 - 4) Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.
 - 5) Dana perimbangan dan;
 - 6) Lain-lain pendapatata daerah yang sah.

Sehingga dalam penelitian yang dilakukan, salah satu sumber PAD yang sah adalah Pajak Bumi dan Bangunan yang ada di dalam pajak daerah. Karena memang Pajak Bumi dan Bangunan menjadi sumber pendapatan dalam PAD yang memang dibutuhkan untuk Pembangunan Berkelanjutan. Selain itu pajak bumi dan bangunan yang termasuk dalam pajak daerah juga akan berdampak kepada besarnya Pendapatan Asli Daerah (PAD).

3. Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak adalah “Kontribusi wajib kepada daerah yang terhutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan

imbalasan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Selain itu, definis pajak menurut Soemitro dikutip Sudirman, dkk (2012:2) pajak adalah “Iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Definisi diatas menurut Mardiasmo (2006:1) bahwa unsur-unsur yang melekat pada definisi pajak, adalah:

- a) Iuran dari rakyat kepada Negara
Yang berhak memungut pajak adalah Negara baik pemerintah pusat maupun daerah, iurannya berupa uang (bukan barang).
- b) Berdasarkan Undang-undang
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- c) Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual dari pemerintah.
- d) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public ivestment*.
- e) Pajak dapat pula mempunyai fungsi selain *Budgeter*, yaitu mengatur.

Terkait hal tersebut, bahwa memang pajak ada karena masyarakat yang membayar iuran wajibnya kepada pemerintah yang digunakan untuk proses pembangunan ataupun proses berjalannya pemeintahan. Dengan pajak masyarakat membantu pemerintah dalam hal anggaran dan itu memang wajib. Setiap masyarakat memiliki jumlah pembayaran pajak yang berbeda dan itu sesuai dengan kemampuan setiap individu masyarakat.

Dalam sistem pajak terdapat beberapa sistem pemungutan pajak. Menurut Sudirman, dkk (2012:7-8) bahwa metode atau cara pemungutan pajak sebagai berikut:

a) *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang jumlah pajak terutangnya ditetapkan/ditentukan oleh aparat pajak atau fiskus (pemerintah) dengan ciri-ciri: 1) Fiskus/aparat pajak berwenang menentukan besarnya pajak; 2) Wajib Pajak bersifat pasif; 3) Utang timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh aparat pajak/fiskus. Dalam prakteknya banyak diantara Wajib Pajak membayar pajak lebih kecil dari yang seharusnya.

b) *Self Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem yang dianut Bangsa Indonesia sejak reformasi perpajakan yang dimulai pada tahun 1984 dimana setiap Wajib Pajak (WP) diberikan wewenang/kepercayaan, untuk mendaftarkan diri, menghitung hutang pajaknya sendiri dan melaporkan hasil perhitungan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sehingga aparat pajak hanyalah mengawasi saja, melakukan pelayanan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak (WP). Adapaun ciri-ciri dari sistem ini meliputi; 1) Wajib pajak diberi wewenang menentukan besarnya pajak terutang; 2) Wajib pajak bersifat aktif; 3) Aparat/fiskus tidak iut campur dan hanya mengawasi saja.

c) *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem yang pemungutan pajaknya diberikan kepada pihak ketiga dalam menentukan besarnya pajak yang terutang. Adapun cirri-ciri dari sistem ini meliputi; 1) Pihak ketiga berwenang menentukan besarnya pajak; 2) Pihak ketiga berwenang menentukan besar pajak; 2) WP dan fiskus bersifat pasif.

Terkait sistem pemungutan pajak yang dikemukakan oleh Sudirman, dkk, bahwa memang dalam proses pemungutan pajak yang dilaksanakan oleh pemerintah memiliki cara dan sistem yang berbeda. Baik itu dengan cara ditunjuk ataupun mendaftarkan diri kepada pihak yang terkait dengan pajak. Untuk itu dalam memberikan sistem pemungutan pajak juga berlaku untuk pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang pada tahun 2014 proses pembayarannya diserahkan kepada Pemerintah Daerah.

4. Pajak Bumi dan Bangunan

Salah satu pajak yang menjadi fokus adalah Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut Soemitro dikutip Sudirman, dkk (2012:2) pajak adalah “Iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Sedangkan Bumi dan Bangunan menurut Sudirman, dkk (2012:337) menyatakan bahwa:

Bumi dan bangunan memberikan keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya, dan oleh karena itu wajar apabila mereka mewajibkan memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang diperolehnya kepada negara melalui pajak.

Selain itu menurut Tarigan (2013:283) Pajak Bumi dan Bangunan merupakan “Salah satu faktor pemasukan bagi Negara yang cukup potensial dan kontribusi terhadap pendapatan Negara jika dibandingkan dengan sektor pajak lainnya”. Strategi Pajak Bumi dan Bangunan tersebut tidak lain karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan adalah merupakan pembayaran wajib masyarakat yang dikenakan atas hak guna bangunan dan tanah yang dimana besarnya pajak akan ditentukan berdasarkan besarnya bumi dan bangunan.

Menurut ketentuan Undang-undang No 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, tidak disebutkan secara eksplisit pengertian Pajak Bumi dan Bangunan, namun pada dasarnya bahwa Bumi dan Bangunan memberikan

keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat daripadanya. Dan oleh karena itu wajar apabila mereka diwajibkan memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang diperoleh kepada Negara melalui pajak. Menurut Undang-undang No 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pengertian yuridis Pajak Bumi dan Bangunan dapat ditemui pada ketentuan pasal 1 angka 37 yang menyebutkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Undang-undang No 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah menjadi dasar hukum dalam pelimpahan Pajak Bumi dan Bangunan yang awalnya kewenangan ada pada pemerintahan Pusat kemudian dialihkan menjadi Pajak Daerah yang sepenuhnya ditangani oleh daerah sendiri tanpa campur tangan dari pemerintah pusat lagi, dan untuk pembagian hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2005 tentang dana perimbangan dan penetapan Menteri Keuangan tentang Penetapan Perkiraan Alokasi Dana Bagi Hasil Pajak Bumi dan Bangunan tahun Anggaran 2007 sebagai berikut:

- a) Dana Bagi Hasil adalah dana yang bersumber dari pendapatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang dialokasikan kepada Daerah berdasarkan angka persentase untuk mendanai kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan Desentralisasi.
- b) Pajak Bumi dan Bangunan, yang selanjutnya disebut PBB adalah pajak yang dikenakan atas bumi dan bangunan.
- c) Penerimaan negara dari PBB dibagi dengan imbalan 10% untuk Pemerintah Pusat dan 90% untuk daerah.

- d) Dana bagi Hasil PBB sebesar 90% dibagi dengan rincian :
- a. 16,2% untuk provinsi yang bersangkutan
 - b. 64,8% untuk kabupaten/kota yang bersangkutan
 - c. 9% untuk biaya pemungutan

Teori keuangan daerah yang digunakan meliputi tentang pendapatan asli daerah, pajak daerah dan teori pajak bumi dan bangunan. Penggunaan teori pendapatan asli ini daerah digunakan untuk menjelaskan pengertian PAD yang menjadi acuan bagi penelitian dan juga teori pendukung dalam menganalisis fokus penelitian yang berkaitan dengan pendapatan, kemudian teori pajak daerah unjuk menjelaskan macam-macam pajak daerah dan menggambarkan bagaimana sistem pemungutan pajak daerah, yang ketiga yakni teori pajak bumi dan bangunan yang merupakan studi dalam penelitian ini, penggunaan teori ini untuk menjelaskan tentang apa itu yang dimaksud pajak bumi dan bangunan serta untuk menganalisis fokus penelitian yang berkaitan dengan pajak bumi dan bangunan sehingga memudahkan peneliti dalam menuangkan di dalam hasil penelitiannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan (Sugiyono, 2009:2-3). Berdasarkan proses penelitian diperlukan sebuah metode penelitian agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan pokok permasalahan, tujuan, dan obyek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2007), metode penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata gambar, dan bukan angka-angka. Laporan penelitian data berupa kutipan data dalam menyajikan laporan, dimana data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumen lainnya.

Diharapkan dengan menggunakan jenis penelitian ini peneliti bisa mendapatkan data dan mengumpulkan informasi selengkap mungkin untuk sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu mendapatkan gambaran umum atau pengetahuan dari inovasi yang dilakukan Dispenda Kabupaten Tulungagung untuk mengurangi permasalahan dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian kali ini merupakan sebuah masalah yang menjadi titik fokus atau titik pusat dari penelitian. Menurut Maleong, (2009:62-63), mengatakan terdapat dua hal tujuan dalam menetapkan fokus penelitian yaitu, Pertama penetapan fokus dapat membatasi studi, kedua penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan-mengeluarkan (*inclusion-eksklution criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh dari lapangan. Dengan ditetapkannya suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana yang perlu dikumpulkan dan data mana pula yang walaupun mungkin menarik, karena tidak relevan, tidak perlu dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan.

Fokus yang ada memang menunjukkan hubungan antara beberapa faktor dan fokus yang ada merupakan titik pusat dari permasalahan. Sehingga diharapkan fokus penelitian yang akan diteliti akan lebih spesifik dan mampu menghasilkan sebuah penelitian yang baik.

Fokus yang diamati dan diambil dari penelitian ini adalah:

1. Inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung.

Untuk meneliti hal tersebut, perlu adanya klasifikasi sebagai berikut :

- a. Bentuk Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2, yang meliputi
 - 1) Kerjasama dengan Bank Jatim
 - 2) Pembayaran PBB Melalui Mobil Keliling

- 3) Pelayanan melalui SMS *gateway*
- b. Standar Pelayanan PBB, yang meliputi:
 - 1) Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
 - 2) Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan
 - 3) Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan
 - 4) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
2. Dampak setelah adanya inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2.

Untuk meneliti hal tersebut, perlu adanya klasifikasi sebagai berikut :

- a. Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak
- b. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB
- c. Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan sebuah penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini, peneliti memperoleh data dan informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan yang telah ditetapkan. Dalam peneliti ini, peneliti mengambil lokasi penelitian yang merupakan objek yang menjadi pelaksana dari program Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yaitu di Kabupaten Tulungagung. Pemilihan Lokasi Penelitian ini didasarkan pada aspek kemudahan dalam akses informasi.

Situs penelitian adalah tempat dimana sebenarnya peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti untuk dapat memperoleh data yang valid dan akurat. Berkaitan dengan lokasi penelitian dan rumusan masalah yang diambil, maka situs penelitiannya diarahkan pada lembaga atau dinas yang relevan dan terkait dengan masalah yang diangkat. Sehingga yang menjadi situs penelitian dalam penelitian ini adalah ruang lingkup kerja Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung pada bagian UPTD Pelayanan PBB P-2.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Ada dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Kedua data tersebut sangat penting atau diperlukan untuk ketetapan sejumlah informasi yang relevan dengan data tentang variabel-variabel penelitian dan untuk menyederhanakan data yang akan dikumpulkan agar dalam penelitian dapat membuat kesimpulan-kesimpulan dari data yang dikumpulkan. Penjelasan mengenai dua jenis data primer dan sekunder sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari orang-orang atau informan yang dipilih oleh peneliti untuk mencari informasi dan data-data yang berhubungan dengan penelitian. Biasanya sumber data primer merupakan wawancara ataupun mendapatkan informasi dari pelaksana langsung tanpa melalui perantara. Adapun yang menjadi subyek data primer adalah :

1. Pejabat berwenang di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung
Adalah pejabat yang memiliki keterkaitan dalam hal pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang merupakan pejabat di lingkungan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Pejabat terkait yaitu :

- a) Bapak Eko Sugiono selaku Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung
- b) Bapak Sugiono selaku Sekretaris Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung
- c) Bapak Bambang Sucahyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB
- d) Bapak Bowo Wicaksono selaku Kepala Seksi Pembukuan dan Penerimaan

2. Aktor yang terlibat diluar pejabat berwenang dalam program pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yaitu:

- a) Muhammad Zaki selaku Admin UPTD Pelayanan PBB P-2
- b) Della Ayu Sekarsari selaku Petugas Pemberi Layanan
- c) Bapak Suryani dan Ibu Viddyas Arta selaku Masyarakat Wajib Pajak

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sebuah data yang didapat atau diperoleh dari sumber-sumber secara tidak langsung yang dikumpulkan oleh

peneliti yang berasal dari media perantara yang memiliki tujuan untuk mendukung data primer. Data sekunder ini diperoleh atau didapatkan berkaitan dengan fokus penelitian yaitu inovasi pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 di Kabupaten Tulungagung.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu hal yang penting dalam sebuah konsep penelitian. Sumber data dalam penelitian menurut (Arikunto, 2009:88), dapat berupa “Segala sesuatu yang menjadi tempat bagi peneliti untuk mengamati, membaca, ataupun bertanya tentang data-data yang dibutuhkan dalam penelitian”. Sumber data merupakan subyek dari mana data itu diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan. Dalam penelitian ini, terdapat tiga sumber data, antara lain:

a. Informan

Dalam penelitian kuantitatif sumber data ini disebut “Responden”, yaitu orang yang memberikan “Respon” atau tanggapan terhadap apa yang diminta atau ditentukan oleh peneliti. Sedangkan pada penelitian kualitatif posisis narasumber sangat penting, bukan sekedar memberi respon, melainkan juga sebagai pemilik informasi. Sesuai dengan topik penelitian, maka informan yang terkait adalah dari pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung dan pada bagian UPTD Pelayanan PBB P-2.

b. Peristiwa

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari penelitian ini peristiwa atau kejadian yang diteliti adalah yang berhubungan dengan inovasi pelayanan PBB P-2 melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, karena peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung.

c. Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Pada penelitian ini dokumen yang didapatkan berkaitan langsung fokus penelitian yaitu inovasi pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian “Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)” adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan yang diadakan secara langsung maupun tidak langsung terhadap keadaan obyek yang diteliti dan kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Observasi ini akan dilakukan oleh peneliti pada lokasi penelitian yaitu Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data secara langsung dengan syarat yaitu terjadinya sebuah hubungan atau tatap muka yang baik antara narasumber dengan pewawancara atau peneliti. Adapun pihak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai dari Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara atau upaya pengumpulan data yang dilaksanakan oleh peneliti dengan cara mencatat, menggandakan, ataupun mengambil serta memanfaatkan data yang ada pada instansi terkait. Contoh dari dokumentasi penelitian berupa dokumen, data, catatan, artikel, ataupun hal-hal yang sejenis yang berhubungan dengan fokus penelitian yaitu inovasi pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2..

F. Instrumen Penelitian

Terkait dengan hal penelitian, instrumen penelitian menjadi sangat penting guna kelancaran penelitian. “Instrumen penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dan juga memiliki kedudukan yang strategis di dalam proses kegiatan penelitian yang digunakan sebagai alat bantu bagi peneliti untuk mengumpulkan data” (Arikunto, 2009:134). Adapun instrumen-instrumen dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri

Penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen penelitian yang paling utama dan mendasar. Hal tersebut dikarenakan, peneliti memiliki peran

sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis dan menjadi pelapor hasil kegiatan penelitiannya (Moleong, 2004:168).

2. Pedoman wawancara atau *interview guide*

Pedoman wawancara atau *interview guide* adalah hal-hal yang berkaitan dengan daftar pertanyaan wawancara yang dibuat oleh peneliti untuk melaksanakan proses pengumpulan data, hal ini dikarenakan bahwa pedoman wawancara dibuat untuk memperlancar proses penelitian agar data yang didapat sesuai dengan permasalahan peneliti.

3. Catatan lapangan atau *field note*

Catatan lapangan atau *field note* merupakan sebuah catatan peneliti yang didapatkan dari hasil mencatat ataupun menggandakan data yang digunakan oleh peneliti. Catatan lapangan memiliki fungsi untuk mencatat hasil wawancara atau pengamatan yang berisi tentang data atau informasi di lapangan terkait permasalahan penelitian.

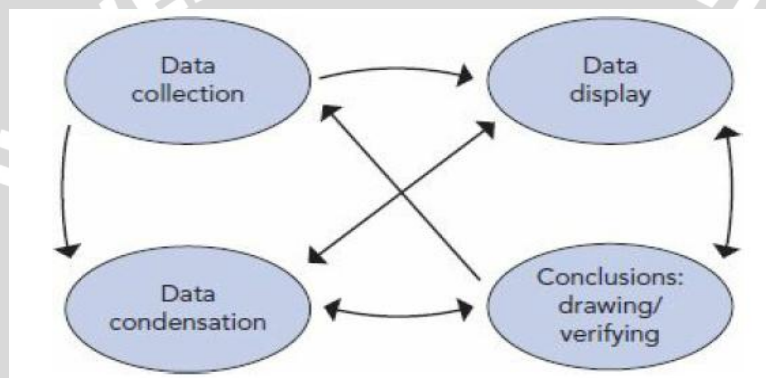
4. Perangkat penunjang

Perangkat penunjang meliputi buku catatan, alat tulis menulis, dan alat bantu lain untuk merekam serta mencatat data-data yang diperlukan dalam penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana data yang

penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, dan setelah selesai di lapangan (Sugiyono, 2009:244-245). Pada penelitian mengenai Inovasi Pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, teknik analisis data yang digunakan adalah *interactive model*. Model analisis data tersebut menurut Miles, Huberman, dan Saldana untuk lebih jelasnya dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:33)

Menurut Miles, Huberman dan Saldana, (2014:31), analisis data interaktif dibagi ke dalam tiga kegiatan yaitu data condensation, data display, drawing and verifying conclusions. Dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi dari data mentah yang didapat dari lapangan, data yang di dapatkan berkaitan dengan fokus penelitian yaitu Inovasi pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Kondensasi data berlangsung terus-menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi data dapat

dilakukan sebelum data terkumpul secara menyeluruh. Kondensasi data dilakukan dengan cara, data yang diperoleh dari lapangan yaitu yang berkaitan dengan inovasi pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 kemudian dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan yang berkaitan dengan fokus kemudian disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting yang kemudian dicari tema atau polanya, hal ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan pada tahap analisa data yang lain yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian diartikan sebagai sekumpulan informasi terutama yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian – penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penggunaan berbagai jenis matiks, grafik, jaringan dan bagan untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang memuat saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai suatu yang mungkin berguna.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung. Hal ini dikarenakan makna-makna yang muncul dari data harus diuji

kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

Ketiga komponen analisis berinteraksi sampai didapat suatu kesimpulan yang benar, apabila ternyata kesimpulannya tidak memadai, maka perlu diadakan pengujian ulang, yaitu dengan cara mencari beberapa data lagi dilapangan, dicoba untuk diinterpretasikan dengan fokus yang lebih terarah, dengan begitu analisa data tersebut merupakan proses interaksi antara ketiga lomponen analisis dengan pengumpulan data dan merupakan suatu proses siklus sampai dengan aktivitas penelitian selesai. Alasan penulis menggunakan metode pengolahan data ini karena penulis memperoleh data dan informasi yang bersiat naratif, penjelasan dan penafsiran terhadap gambaran dari situs sosial. Teknik analisis data model interaktif ini dilakukan secara interkatif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, sehingga data yang didapat bersifat jenuh, data yang sifatnya jenuh mengandung makna bahwa setelah tidak ditemukan lagi data yang baru setelah dilakukannya pengumpulan data dengan menggunakan berbagai teknik, oleh karena itu data yang diperoleh berbentuk tindakan nonverbal yang berupa deskriptif kalimat, tulisan atau gambar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Kabupaten Tulungagung

a. Sejarah Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan Sejarah dan Babat Tulungagung yang dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Tulungagung yang dulunya merupakan hasil penelitian para ahli sejarah pada tahun 1971. Tulungagung hanya daerah kecil yang terletak disekitar tempat yang sekarang ini yang merupakan pusat kota alun-alun. Tempat tersebut dinamakan alun-alun karena merupakan sumber air yang besar. “Toeloeng” dalam bahasa kawi diartikan “Mata Air” dan “Agoeng” diartikan sebagai “Besar” serta di Kabupaten Tulungagung daerah yang lebih luas disebut ngrowo. Nama ngrowo masih dipakai sampai abad ke 20 ketika terjadi perpindahan pusat ibukota dari kalambret ke tulungagung.

Kabupaten Tulungagung yang berarti pertolongan besar adalah daerah yang bersejarah, dahulu orang lebih mengenalnya dengan sebutan Kabupaten “Ngrowo” karena memang keadaan daerahnya yang berupa rawa-rawa. Pada tahun 1970-an Kabupaten Tulungagung lebih dikenal sebagai kota banjir, bahkan penyelenggaraan roda pemerintahan di Kabupaten Tulungagung saat itu menggunakan transportasi air yang berupa perahu sampan, tetapi sejak diresmikan terowongan neyama pada tanggal 26 juli 1986 bahaya banjir yang

sering melanda Kabupaten Tulungagung bisa teratasi. Hal ini dikarenakan terowongan tersebut membalik arah aliran sungai yang semula menuju sungai berantas diutara dialirkan menuju kearah Samudera Indonesia.

Secara Geografis Kabupaten Tulungagung terbagi menjadi 3 wilayah pembangunan:

a) Wilayah Utara

Sebagian wilayahnya merupakan daratan tinggi yang subur menjadi sumber utama aktifitas di sektor pertanian, peternakan, perkebunan, konservasi alam dan kerajinan logam.

b) Wilayah Tengah

Merupakan dataran rendah dikonsentrasikan sebagai aktifitas umum seperti pemerintahan, pendidikan, budaya, industri pangan, perdagangan dan transportasi.

c) Wilayah Selatan

Jalur pegunungan kapur yang memiliki kondisi yang relatif tandus tetapi memiliki potensi yang tidak ada di daerah lain yaitu tambang marmer yang menjadi ciri khas daerah. Disamping itu wilayah selatan juga memiliki potensi wisata alam, pantai serta potensi sumber daya kelautan.

b. Keadaan Geografis Kabupaten Tulungagung

1. Batas Administrasi

Secara Geografis Wilayah Kabupaten Tulungagung memiliki luas sebanyak 1.150,41 Km² habis terbagi menjadi 19 Kecamatan dan 271 desa/kelurahan serta terletak diantara 111°43' sampai dengan 112°07' bujur

timur dan 7°51' sampai dengan 8°18' lintas selatan, dengan batas-batas sebagai berikut:

- | | |
|-----------------|--|
| Sebelah Utara | : Kabupaten Kediri tepatnya Kecamatan Kras |
| Sebelah Timur | : Kabupaten Blitas |
| Sebelah Selatan | : Samudera Indonesia |
| Sebelah Barat | : Kabupaten Trenggalek |

2. Keadaan Topografi

Kabupaten Tulungagung terbagagi menjadi 3 daratan yaitu tinggi, sedang dan rendah. Daratan rendah merupakan daerah dengan ketinggian dibawah 500 m dari permukaan laut, daerah ini meliputi semua kecamatan tetapi tidak semua desa untuk Kecamatan Pagerwojo dan Sendang hanya 4 desa. Dataran sedang mempunyai ketinggian 500 m sampai dengan 700 m dari permukaan air laut, daerah ini meliputi Kecamatan Pagerwojo sebanyak 6 desa dan Kecamatan Sendang sebanyak 5 desa. Sedangkan dataran tinggi merupakan daerah dengan ketinggian di atas 700 m dari permukaan air laut yaitu Kecamatan Pagerwojo sebanyak 1 desa dan Kecamatan sendang sebanyak 2 desa. Daerah yang mempunyai wilayah terluas secara berurutan yaitu Kecamatan Tanggunggunung, Kecamatan Kalidawir, Kecamatan Sendang dan Kecamatan Pagerwojo.

3. Keadaan Tanah

Kabupaten Tulungagung Bagian Selatan merupakan kawasan pesisir dan bukit kapur, kondisi daerahnya tandus dan kurang cocok untuk lahan pertanian, akan tetapi kawasan selatan khususnya diarea perbukitan kaya dengan sumber-

sumber tambang/galian seperti: batu kapur, marmer dan onyx, sedangkan wilayah pesisir kaya dengan sumber daya kelautan.

Tulungagung Bagian Tengah merupakan dataran rendah, secara umum kondisinya cukup subur, karena memiliki sistem irigasi teknis yang baik, akan tetapi bagian tengah ini rawan terjadi banjir. Bagian Utara/Barat Laut merupakan daerah perbukitan kaki gunung Wilis, kondisi alamnya relatif kurang subur, dan sebagian daratan rendah lintasan sungai Brantas yang kaya dengan tambang pasir.

4. Keadaan Iklim

Kabupaten Tulungagung berada di sekitar Garis Katulistiwa, mempunyai musim kemarau dan musim penghujan. Bulan September - April merupakan musim penghujan, dan musim kemarau terjadi bulan Mei - Agustus.

c. Pemerintahan Kabupaten Tulungagung

Pemerintahan adalah suatu sistem yang mengatur segala kegiatan masyarakat dalam suatu daerah, wilayah atau negara yang meliputi segala aspek kehidupan berdasarkan norma - norma tertentu. Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang mempunyai sistem pemerintahan yang sama dengan kabupaten – kabupaten yang lain. Unit pemerintahan yang secara langsung dibawah Kabupaten adalah Kecamatan. Masing-masing kecamatan terdiri dari beberapa desa, dari masing-masing desa terbagi atas dusun atau lingkungan, rukun warga (RW) dan rukun tetangga (RT).

Secara administrative, wilayah Kabupaten Tulungagung terbagi atas 19 Kecamatan, 257 Desa, 14 Kelurahan, 1.846 Rukun Warga (RW) dan 6.380

Rukun Tetangga (RT). Kecamatan yang mempunyai jumlah desa terbanyak adalah Kecamatan Gondang yaitu sebanyak 20 desa, sedangkan kecamatan yang mempunyai jumlah desa paling sedikit adalah Kecamatan Tanggunggunung yaitu sebanyak 7 desa.

Jumlah PNS Pemda Kabupaten Tulungagung pada tahun 2015 sebesar 20.561 jiwa yang berarti meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2014 sebesar 19.420 jiwa. Dari jumlah ini terbanyak ada di golongan IV sebesar 36,18 %, kemudian golongan III sebesar 35,17%, golongan II sebesar 24,44% dan golongan 1 sebesar 4,21%.

1. Penduduk

Penduduk Kabupaten Tulungagung menurut hasil registrasi penduduk akhir tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 0,62 persen dibanding akhir tahun 2014, yaitu dari 1.030.926 jiwa menjadi 1.037.369 jiwa ditahun 2015, yang terbagi atas laki-laki 517.932 jiwa dan perempuan 519.437 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk rata-rata 983 jiwa/km². Memang belum terjadi pemerataan penduduk di Kabupaten Tulungagung. Hal ini bisa dilihat adanya kesenjangan tingkat kepadatan antar kecamatan. Di satu sisi ada yang tingkat kepadatannya di atas 5.000 jiwa/km² namun disisi lain ada yang kurang dari 5000 jiwa/km².

2. Visi dan Misi Kabupaten Tulungagung

Visi Pemerintahan Kabupaten Tulungagung adalah:

“Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Dalam Suasana Kerukunan dan Kebersamaan Melalui Pembangunan Dihatiku Ingandaya”.

Visi memiliki makna sebagai berikut:

- 1) Kesejahteraan masyarakat adalah merupakan tujuan akhir dari sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
- 2) Kerukunan dan kebersamaan adalah merupakan sifat utama serta modal dasar masyarakat dalam rangka mewujudkan tujuan yang ingin dicapai secara konsisten dan berkesinambungan.
- 3) Dihatiku Ingandaya adalah merupakan sebuah arah pembangunan yang dilandasi oleh kesadaran terhadap potensi-potensi daerah yang dimiliki Kabupaten Tulungagung.

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya - upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Berdasarkan pengertian dimaksud serta dengan berlandaskan kepada makna visi Kabupaten Tulungagung, makna ditetapkan Misi Pembangunan Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2013-2017, sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan perekonomian daerah yang berbasis dihatiku ingandaya dengan mendorong pertumbuhan investasi dan pemberdayaan potensi masyarakat;
- 2) Meningkatkan kesejahteraan rakyat dan ketahanan sosial budaya melalui usaha pencapaian pembangunan manusia;
- 3) Meningkatkan kapasitas daerah dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan pembangunan daerah yang berwawasan lingkungan;

- 4) Mewujudkan insan pembangunan yang beriman dan bertaqwa guna menjamin pencapaian masyarakat maju dan mandiri yang berkeadilan sosial;
- 5) Meningkatkan derajat kehidupan politik yang demokratis, yang didukung oleh terpeliharanya ketertiban, ketentraman di masyarakat serta tegaknya supermasi hukum.

2. Gambaran Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

a. Sejarah Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Pemerintah Daerah merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah pusat ,yaitu menjalankan dan menangani segala bentuk usaha pemerintah yang pada intinya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, memiliki tanggung jawab penuh atas pengelolaan sumber daya dan seluruh potensi asli daerah dalam ruang lingkup wilayah masing-masing daerah. Pengelolaan PAD merupakan masalah yang sangat penting karena penerimaan daerah tersebut akan dipergunakan untuk mendanai proyek-proyek pembangunan daerah, selain dana yang berasal dari pusat yang pada kenyataannya masih kurang dijadikan sumber pembiayaan pembangunan Kabupaten Tulungagung.. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Tulungagung perlu membentuk instansi-instansi pelaksana di bidang kerjanya langsung berhubungan dengan pengelolaan PAD. Ini merupakan salah satu bidang kerja yang paling potensial dalam pemberdayaan kekayaan daerah serta usaha meningkatkan penerimaan daerah yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan di daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Tulungagung menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 9 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Adapun petunjuk pelaksanaan dalam keputusan Bupati Tulungagung nomor 126 tahun 2001 tentang pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Tulungagung pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

Adapun kedudukan, tugas, fungsi dan kewenangan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) adalah sebagai berikut:

1) Kedudukan

- a) Dispenda merupakan unsur pelaksana pemerintah Kabupaten.
- b) Dispenda dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2) Tugas

Dispenda mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dibidang pendapatan daerah.

3) Fungsi

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah.
- b) Pelaksanaan pelayanan umum dibidang pendapatan daerah.
- c) Pembinaan terhadap unit pelaksana tehnis dinas dan cabang dinas di bidang pendapatan daerah.
- d) Pengelolaan urusan ketatausahaan dinas.

4) Kewenangan

- a) Perencanaan dan pengendalian pembangunan regional secara makro di bidang pendapatan.
- b) Alokasi sumber daya manusia potensial
- c) Penelitian yang mencakup wilayah kabupaten bidang pendapatan
- d) Penyusunan kebijakan teknis serta program kerja
- e) Penyelenggaraan pemungutan dan pemasukan pendapatan daerah
- f) Pelaksanaan kegiatan keserasian yang berhubungan dengan peningkatan pendapatan
- g) Pelaksanaan pengawasan di bidang pendapatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- h) Perumusan kegiatan untuk mendukung pembangunan di bidang pendapatan daerah
- i) Menyelenggarakan dan pengawasan standar pelayanan minimal dalam bidang pendapatan yang wajib dilakukan oleh kabupaten
- j) Penyusunan rencana bidang pendapatan daerah
- k) Penyelenggaraan kualikasi usaha jasa
- l) Penyelenggaraan sistem bidang pendapatan daerah
- m) Penyelenggaraan dan pengawasan pendidikan pelatihan di bidang pendapatan
- n) Pengawasan teknis terhadap pelaksanaan seluruh peraturan perundang-undangan bidang pendapatan daerah

b. Profil Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Otonomi Daerah yang dikembangkan Undang – undang Nomor 32 Tahun 2001 adalah Otonomi Luas, Nyata dan bertanggungjawab. Adapun yang dimaksud Luas adalah Daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan Pemerintahan diluar yang menjadi urusan Pemerintah yang ditetapkan dalam undang – undang. Daerah memiliki kewenangan membuat Kebijakan Daerah untuk member pelayanan, peningkatan peran serta , prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Nyata diartikan keleluasaan Daerah untuk menyelenggarakan wewenang Pemerintahan di bidang tertentu yang secara nyata ada dan diperlukan serta tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan Daerah. Selanjutnya bertanggungjawab diartikan dengan keleluasaan Daerah yang disertai pertanggungjawaban sebagai konsekuensi adanya pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikulnya untuk mencapai tujuan pemberian Otonomi. Tujuan pemberian Otonomi yakni untuk peningkatan pelayanan kesejahteraan masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah maupun antar daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Setiap organisasi menghadapi keterbatasan kemampuan menyediakan dan memperoleh sumber – sumber yang diperlukanya seperti dana, sarana prasarana, waktu dan aparatur. Menghadapi hal ini perlu melakukan analisa yang obyektif agar dapat ditentukan kemampuan organisasi berdasarkan sumber daya

yang dimiliki, oleh karena itu perlu adanya profil organisasi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Profil dimaksud untuk dapat member gambar kuantitas dan kualitas berbagai sumber yang dapat atau mungkin dikuasai, faktor kekuatan dan kelemahan organisasi, apa yang mungkin atau tidak mungkin dikerjakan dan memberikan gambaran tentang potensi serta tugas-tugas dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung.

Dengan ditetapkannya Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan Otonomi Daerah yang luas, nyata dan bertanggungjawab, maka pembiayaan Pemerintahan dan Pembangunan Daerah yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah khususnya yang bersumber dari Pajak Daerah perlu ditingkatkan sehingga kemandirian Daerah dalam hal pembiayaan penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah dapat terwujud.

Untuk meningkatkan pelaksanaan pembangunan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pertumbuhan perekonomian di Daerah diperlukan penyediaan sumber – sumber pendapatan asli daerah yang hasilnya memadai. Upaya peningkatan penyediaan pembiayaan dan sumber tersebut antara lain dilakukan dengan peningkatan kinerja pemungutan, penyempurnaan dan penambahan jenis pajak serta pemberian keleluasaan bagi daerah untuk menggali sumber – sumber penerimaan khususnya dari sektor pajak daerah.

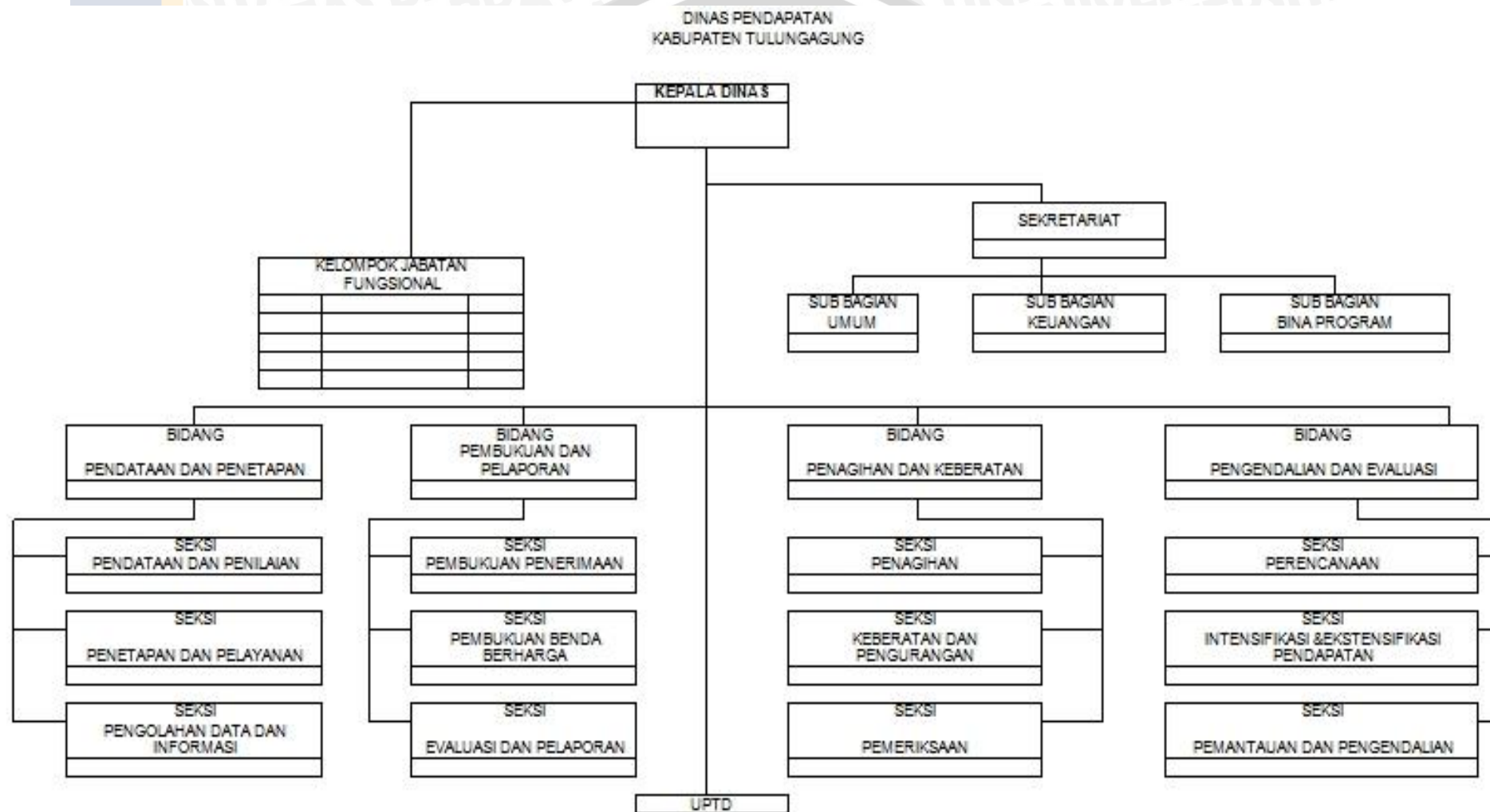
Dalam undang – undang nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah tercantum sumber – sumber pendapatan Asli Daerah yang terdiri dari :

- a) Hasil Pajak daerah
- b) Hasil retribusi daerah
- c) Hasil Pengelolaan Kekayaan daerah yang dipisahkan antara lain Bagian Laba BUMD
- d) Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah antara lain Jasa Giro, Hasil Penjualan Aset Daerah dan Hasil Kerjasama dengan Pihak Ketiga.

c. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Organisasi adalah suatu wadah serta proses kerjasama sejumlah manusia yang terikat dalam hubungan formil dalam rangkaian hirarki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dari pengertian tersebut diatas organisasi mempunyai fungsi melakukan tugas pokok organisasi yaitu memberikan jasa kepada masyarakat dan mengatur tata kehidupan masyarakat dalam bidang tertentu serta memberikan pertimbangan / saran kepada pimpinan dalam rangka pelaksanaan tugas dinas.

Struktur Organisasi pada Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung berbentuk lini atau garis. Struktur Organisasi dalam bentuk ini pemimpin dipandang sebagai sumber kekuatan tunggal segala keputusan, kebijaksanaan dan tanggung jawab. Dalam organisasi ini wewenang dan tanggung jawab mengalir kepada bawahan dan sampai pada pekerja dalam masing-masing bagian sehingga organisasinya bersifat sederhana. Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi pada perusahaan kertas Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kab.Tulungagung
Sumber : Data Sekunder Dinas Pendapatan Kab. Tulungagung, 2015

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2011 bahwa tugas dan fungsi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung adalah :

- Tugas Dinas Pendapatan mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah bidang Pendapatan berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan.
- Fungsi Fungsi dari Dinas Pendapatan adalah sebagai berikut :
 - a) Perumusan kebijakan teknis bidang pendapatan;
 - b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang pendapatan;
 - c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pendapatan;
 - d) Pelaksanaantugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Tugas dan fungsi dari struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung antara lain dapat sebagai berikut :

A. KEPALA DINAS PENDAPATAN

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, membina, mengawasi, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan kegiatan serta merumuskan kebijakan teknis dibidang pendapatan.

Untuk melaksanakan tugas dimaksud Kepala Dinas mempunyai fungsi antara lain :

- a) Pelaksanaan urusan ketatausahaan, Keuangan, Kepegawaian dan Perlengkapan dinas ;
- b) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pendapatan daerah;

- c) Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis dinas;
- d) Pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang pendapatan daerah ;
- e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

B. SEKRETARIAT

Sekretariat mempunyai tugas: menyelenggarakan administrasi ketatausahaan, kearsipan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga Dinas, penyusunan program dan perencanaan dinas, melaksanakan pembinaan hukum, organisasi dan tata laksana dinas.

Sekretariat dipimpin oleh Seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Untuk melaksanakan tugas dimaksud Sekretariat mempunyai fungsi antara lain :

- a) Pengelolaan dan pembinaan urusan tata usaha dan tata kearsipan rumah tangga dan Keprotokolan Dinas ;
- b) Penyusunan Program dan Perencanaan Dinas ;
- c) Penyusunan dan Pembinaan hukum, organisasi dan tata laksana dinas
- d) Pengelolaan Administrasi dan penyusunan Laporan Kepegawaian, Keuangan dan Perlengkapan ;
- e) Pembinaan Administrasi kepada unit pelaksana teknis Dinas;
- f) Pelaksanan koordinasi dalam rangka penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas Dinas;
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas;

Sekretariat membawahi :

a. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai Tugas :

- 1) Melakukan urusan administrasi persuratan, kearsipan, perjalanan dinas, keprotokolan, rumah tangga ;
- 2) Melakukan tata usaha dan administrasi kepegawaian ;
- 3) Menyiapkan bahan pembinaan hukum, organisasi dan ketatalaksanaan Dinas ;
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Sekretaris.

b. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas :

- 1) Melakukan tata usaha dan administrasi keuangan dan perlengkapan ;
- 2) Menyusun analisa kebutuhan pangadaan dan melakukan administrasi barang ;
- 3) Melakukan pembayaran gaji pegawai ;
- 4) Melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

c. Sub Bagian Bina Program

Sub Bagian Bina Program mempunyai tugas :

1. Menyiapkan bahan penyusunan program dan perencanaan kegiatan Dinas ;
2. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan Dinas ;

3. Melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

Masing-masing Sub bagian sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Kepala Sub bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.

C. BIDANG PENDATAAN DAN PENETAPAN

Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai tugas : menyusun dan melaksanakan kebijakan dan pedoman teknis dibidang pendataan dan penilaian, penetapan dan pelayanan dan pengolahan data dan informasi.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Pendataan dan Penetapan pendapatan mempunyai fungsi antara lain :

- a) perumusan kebijakan teknis pendataan dan penetapan pajak, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya;
- b) pelaksanaan pendaftaran dan pendataan wajib pajak dan wajib retribusi, menghimpun dan mengolah data obyek dan subyek pajak dan retribusi serta penilaian lokasi / lapangan;
- c) penyusunan Daftar Induk Wajib Pajak dan Retribusi Daerah;
- d) penghitungan dan penetapan Pajak, Retribusi Daerah dan Pendapatan Lainnya;
- e) pelaksanaan dan pendistribusian serta penyimpanan surat-surat perpajakan dan retribusi berkaitan dengan pendaftaran, pendataan dan penetapan;
- f) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Pendataan dan Penetapan membawahi :

1. Seksi Pendataan dan Penilaian

Seksi Pendataan dan Penilaian mempunyai tugas :

- a) Mendistribusikan dan menerima kembali formulir pendaftaran / SPOP PBB yang telah diisi oleh Wajib Pajak dan Wajib Retribusi;
- b) Melakukan pendataan terhadap obyek dan subyek pajak dan retribusi daerah;
- c) Melakukan penilaian nilai jual obyek pajak dan retribusi daerah;
- d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

2. Seksi Penetapan dan Pelayanan

Seksi Penetapan dan Pelayanan mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan penghitungan, penetapan secara jabatan dan penetapan tambahan Pajak/Retribusi serta menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD);
- b) Melakukan pelayanan validasi Surat Setoran BPHTB;
- c) Melakukan pelayanan pengaduan di bidang Pajak, Retribusi Daerah dan Pendapatan Daerah lainnya;
- d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas :

- a) Membuat dan memelihara Daftar Induk Wajib Pajak dan Wajib Retribusi;
- b) Memberikan Kartu Pengenal NPWPD dan Nomor Pokok Wajib Retribusi Daerah (NPWRD);
- c) Mengolah data formulir pendaftaran / SPOP PBB, menerbitkan dan mendistribusikan SPPT PBB ke Wajib Pajak;
- d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

D. BIDANG PEMBUKUAN DAN PELAPORAN

Bidang Pembukuan Dan Pelaporan mempunyai tugas : menyusun dan melaksanakan kebijakan dan pedoman teknis dibidang pembukuan penerimaan, pembukuan benda berharga, evaluasi dan pelaporan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Pembukuan Dan Pelaporan pendapatan mempunyai fungsi antara lain :

- a) Perumusan prosedur pembukuan dan pelaporan pendapatan daerah;
- b) Pelaksanaan pencatatan penerimaan pajak dan retribusi kedalam daftar jenis pajak dan retribusi serta DHKP PBB;
- c) Pelaksanaan pencatatan penerimaan dan pengeluaran benda berharga
- d) Penyusunan laporan realisasi penerimaan pendapatan daerah;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

Bidang Pembukuan Dan Pelaporan membawahi :

1. Seksi Pembukuan Penerimaan

Seksi Pembukuan Penerimaan bertugas :

- a) Menerima dan mencatat tembusan semua SKPD / SKRD serta DHKP;
 - b) Melakukan pembukuan penerimaan pendapatan daerah;
 - c) Melakukan penghitungan tunggakan pajak, retribusi daerah dan pendapatan lainnya;
 - d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
 - e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.
2. Seksi Pembukuan Benda Berharga

Seksi Pembukuan Benda Berharga mempunyai tugas :

- a) Melakukan pembukuan penerimaan dan pengeluaran Benda Berharga;
 - b) Menghitung dan merinci sisa persediaan Benda Berharga;
 - c) Melakukan monitoring, pembinaan pembukuan Benda Berharga;
 - d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
 - e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.
3. Seksi Evaluasi dan Pelaporan

Seksi Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas :

- a) Melakukan evaluasi laporan Pendapatan Daerah;
- b) Memberikan peringatan / teguran kepada UPTD dan Satuan Kerja Perangkat Daerah atas keterlambatan penyampaian laporan Pendapatan Daerah;
- c) Menyiapkan laporan tunggakan pajak, retribusi dan pendapatan daerah lainnya;

- d) Menyiapkan bahan penyusunan laporan realisasi pendapatan daerah bulanan, tribulan dan tahunan;
- e) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

E. BIDANG PENAGIHAN DAN KEBERATAN

Bidang Penagihan Dan Keberatan mempunyai tugas : menyusun dan melaksanakan kebijakan dan pedoman teknis dibidang penagihan, keberatan dan pengurangan serta pemeriksaan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Penagihan Dan Keberatan mempunyai fungsi antara lain :

- a) Perumusan kebijakan tentang sistem dan prosedur penagihan dan keberatan;
- b) Pelaksanaan penagihan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya;
- c) Pelaksanaan pelayanan keberatan dan permohonan banding serta pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atas pengurangan sanksi administrasi sesuai dengan batas kewenangannya;
- d) Pelaksanaan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan retribusi dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan;
- e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Bidang Penagihan Dan Keberatan membawahi :

1. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan dan mendistribusikan surat menyurat dan dokumentasi yang berhubungan dengan penagihan;
 - b) Melakukan penagihan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya yang telah melampaui batas waktu jatuh tempo;
 - c) Melakukan evaluasi data dan memproses kedaluarsa penagihan;
 - d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
 - e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.
2. Seksi Keberatan dan Pengurangan

Seksi Keberatan dan Pengurangan mempunyai tugas :

- a) Menerima dan memproses Surat Keberatan dan Surat Permohonan Banding;
- b) Menerima dan memproses pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi;
- c) Menerima dan memproses permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak, retribusi dan pendapatan daerah lainnya;
- d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

3. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas :

- a) Mengadakan pemeriksaan pajak, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya;

- b) Melakukan verifikasi lapangan atas keberatan dan pengurangan pajak, retribusi dan pendapatan daerah lainnya;
- c) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

F. BIDANG PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN

Bidang Perencanaan Dan Pengendalian mempunyai tugas : menyusun dan melaksanakan kebijakan dan pedoman teknis dibidang perencanaan, intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan serta pemantauan dan pengendalian.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Perencanaan Dan Pengendalian mempunyai fungsi :

- a) Perumusan kebijakan teknis perencanaan dan pengendalian pendapatan daerah;
- b) Perencanaan dan penyusunan anggaran pendapatan daerah;
- c) Pembinaan teknis operasional kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan pemungutan retribusi dan pendapatan lain-lain;
- d) Pelaksana koordinasi teknis terhadap UPTD;
- e) Pelaksanaan koordinasi penerimaan bagi hasil pajak dan bukan pajak dari Pemerintah Pusat dan Propinsi;
- f) Perumusan rancangan peraturan daerah dan Keputusan Bupati tentang pajak dan retribusi daerah;
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Bidang Perencanaan Dan Pengendalian membawahi :

1. Seksi Pemeriksaan

Seksi Perencanaan mempunyai tugas :

- a) Menyusun rencana anggaran pendapatan daerah;
- b) Melakukan pengumpulan bahan dalam penyusunan kebijakan perencanaan yang berkaitan dengan program peningkatan PAD;
- c) Merencanakan program pengembangan dan pembangunan pasar milik pemerintah daerah;
- d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

2. Seksi Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pendapatan

Seksi Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pendapatan mempunyai tugas :

- a) Mengumpulkan dan mengelola data sumber-sumber pendapatan daerah;
- b) Menyiapkan bahan perumusan naskah Rancangan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati tentang perpajakan, retribusi dan pendapatan lain-lain;
- c) Melakukan sosialisasi pelaksanaan Peraturan Daerah terkait dengan pendapatan daerah dan program kerja dibidang pendapatan daerah;
- d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

3. Seksi Pemantauan dan Pengendalian Pendapatan

Seksi Pemantauan dan Pengendalian Pendapatan tugas :

- a) Melakukan pemantauan pelaksanaan pemungutan pajak dan retribusi daerah;
- b) Melakukan pengendalian penggunaan sarana dan prasarana perpajakan dan retribusi daerah dan pendapatan asli daerah lainnya;
- c) Menyusun dan menganalisa potensi pajak dan retribusi daerah;
- d) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

G. UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD)

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) mempunyai tugas: melaksanakan sebagian tugas Dinas Pendapatan di wilayah Kecamatan.

UPTD mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan rencana kerja dan pelaksanaan kebijakan teknis dinas;
- b) Pelaksanaan program kerja dinas dan kebijakan teknis dinas;
- c) Pelaksanaan pemungutan dan penyetoran pajak dan retribusi daerah;
- d) Pelaksanaan tata naskah dinas dan kearsipan;
- e) Pelaksanaan tertib administrasi kepegawaian di lingkup UPTD;
- f) Pelaksanaan koordinasi dan evaluasi berkaitan dengan kegiatan pemungutan pajak dan retribusi daerah;
- g) Pelaksanaan koordinasi dan evaluasi berkaitan dengan kegiatan pelayanan pasar;

- h) Pelaksanaan tertib administrasi dan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan pemungutan retribusi pasar;
- i) Pelaksanaan pengembangan, pengelolaan dan pembangunan pasar;

d. Kuantitas dan Kualitas Pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten

Tulungagung

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang mempunyai peranan yang penting dalam implementasi kebijakan. Karena bagaimanapun jelas dan konsistensinya, ketentuan - ketentuan atau aturan - aturan namun jika para personil yang bertanggungjawab untuk melaksanakan kebijakan program dan kegiatan kurang memenuhi persyaratan baik secara kualitas maupun kuantitas maka kebijakan tersebut tidak akan berjalan dengan efektif.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasinya, Dipenda memiliki 248 orang pegawai, yang terdiri dari 236 orang pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 12 orang tenaga kontrak. Halaman berikut merupakan data tabel rincian pegawai Dinas Pendapatan, berdasarkan tingkat pendidikan :

Tabel 3. Tingkat Pendidikan Pegawai Dispenda

NO.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Sarjana S2 (Pasca Sarjana)	6
2.	Sarjana (S1)	59
3.	Sarjana Muda/D3	3
4.	SLTA/ SMK	123
5.	SLTP	24
6.	SD	21
	Jumlah	236

Sumber : Data Sekunder 2015

Dari tabel diatas bisa diuraikan bahwa jumlah Pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung 236 orang dengan perincian Pendidikan Pasca Sarjana (S2) 6 orang, Pendidikan Sarjana (S1) 59 orang, Pendidikan Sarjana Muda (D3) 3 orang, Pendidikan SLTA/SMK 123 orang, Pendidikan SLTP 24 orang dan yang berpendidikan SD ada 21 orang. Jumlah keseluruhan Pegawai Negeri Dinas Pendapatan, ada 236 orang.

Adapun Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Pangkat/Golongan sebagaimana tabel halaman berikut:

Tabel 4. Data Pegawai Berdasarkan Pangkat / Golongan Tahun 2015

NO.	Pangkat/Golongan	Jumlah (Orang)
1.	Pembina Tingkat I (IV/b)	1
2.	Pembina Utama Muda (IVc)	1
3.	Pembina (IV/a)	3
4.	Penata Tingkat I (III/d)	27
5.	Penata (III/c)	13
6.	Penata Muda Tingkat I (III/b)	23
7.	Penata Muda (III/a)	5
8.	Pengatur Tingkat I (II/d)	2
9.	Pengatur (II/c)	13
10.	Pengatur Muda Tingkat I (II/b)	94
11.	Pengatur Muda (II/a)	9
12.	Juru Tingkat I (I/d)	24
13.	Juru (I/c)	6
14.	Juru Muda Tingkat I (I/b)	14
15.	Juru Muda (I/a)	1
	Jumlah	236

Sumber : Data Sekunder 2015

Dari Tabel diatas bisa diuraikan bahwa jumlah pegawai dengan Gololgan IV ada 5 orang, Golongan III sebanyak 68 orang, Golongan II ada 118 orang dan Golongan I ada 45 Orang

e. Visi dan Misi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Visi yang ditetapkan mencerminkan gambaran peran dan kondisi yang ingin diwujudkan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung di masa depan. Berdasar kan makna tersebut, maka Visi Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung adalah **“Mewujudkan Dinas Pendapatan sebagai Kontributor Pemenuhan APBD di Bidang Pendapatan melalui Intensifikasi dan Ekstensifikasi menuju kemandirian keuangan daerah”**. Yang di maksud dengan :

- 1) Suatu kondisi yang diinginkan atau dicita-citakan oleh Dinas Pendapatan sebagai kontributor pemenuhan APBD di Bidang Pendapatan
- 2) Peningkatan pendapatan senantiasa terus dilakukan melalui intensifikasi dan ekstensifikasi serta mempersiapkan sarana prasarana operasional pendukung
- 3) Meningkatnya kontribusi pendapatan daerah terhadap APBD menuju terciptanya kemandirian keuangan daerah melalui profesionalisme SDM aparatur.

Sebagai upaya mewujudkan visi tersebut diatas telah ditetapkan misi kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung sebagai berikut :

- a) Mengoptimalkan pendapatan daerah melalui peningkatan Pendapatan Asli Daerah.
- b) Meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang perpajakan daerah dan retribusi daerah serta penerimaan daerah lainnya.
- c) Meningkatkan profesionalisme SDM Aparatur untuk menuju kemandirian keuangan daerah.

Setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) memiliki tujuan tertentu.

Tujuan yang sebagaimana dimaksud merupakan suatu penjabaran dari misi atau sesuatu yang ingin di capai dalam kurun waktu tertentu. Adapun tujuan strategis Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

- a) Menumbuh kembangkan target APBD di Bidang Pendapatan Daerah.
- b) Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan.
- c) Meningkatkan profesionalisme SDM Aparatur

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung

Otonomi memaksa daerah (kabupaten/kota) untuk berusaha secara maksimal meningkatkan pendapatan asli daerah agar tidak semata – mata bergantung kepada Dana Alokasi Umum (DAU) yang dikucurkan oleh pemerintah pusat. Semua potensi sumber pendapatan berusaha dieskplotasi secara maksimal. Salah satu sumber yang diintensifkan pengelolannya adalah Pajak Bumi dan Bangunan. Ini merupakan hal yang wajar mengingat potensi pendapatan sangat besar sehingga dengan upaya yang baik, benar dan maksimal diharapkan terjadi peningkatan pendapatan yang signifikan.

a. Bentuk Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2

1) Kerjasama dengan Bank Jatim

Kabupaten Tulungagung memiliki potensi pendapatan asli daerah yang cukup besar sehingga membutuhkan inovasi dalam upaya menggali potensi tersebut agar dapat menjadi sumber pendapatan asli daerah, khususnya potensi pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan. Inovasi yang muncul untuk meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Tulungagung yaitu berupa pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang di berikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang salah satu layanannya yaitu bekerjasama dengan Bank Jatim dalam hal pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Pelayanan ini dilakukan dalam rangka memberikan pilihan kepada wajib pajak guna mempermudah

proses pembayaran yang nantinya akan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Eko Sugiono selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut :

“Yang mendasari munculnya kerjasama pembayaran PBB dengan bank jatim adalah dari sisi pelayan dan yang dilayani, ingin memberikan pelayanan yang *multi choice* atau banyak pilihan kepada wajib pajak sehingga memudahkan wajib pajak yang hendak membayar pajak PBBnya, yang pertama melalui Bank Jatim diseluruh Kabupaten Tulungagung dan yang kedua di UPTD Pelayanan PBB P-2 di Dinas Pendapatan, jadi intinya adalah memberikan pilihan kepada masyarakat wajib pajak”. (Wawancara pada tanggal 29 Februari 2016 pukul 9.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 bukan satu-satunya melainkan salah satu dari cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung. Selain di UPTD Pelayanan PBB P-2 pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan juga bisa dibayarkan melalui Bank Jatim di Seluruh Kabupaten Tulungagung. Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan (PBB –P2) maka mulai tahun 2014 resmi beralih dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah. Sehingga pengelolaan PBB P-2 tidak lagi dikelola oleh Pemerintah Pusat (dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak) namun dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Peralihan pengelolaan ini memaksa Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung untuk ikut berperan memacu intensifikasi penarikan Pajak Bumi dan Bangunan. Apabila selama ini Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung hanya pasif menerima pembagian

presentase dari pemerintah pusat, maka dengan dilimpahkannya pengelolaan tersebut dipandang perlu menciptakan sebuah sistem pelayanan yang memudahkan masyarakat wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Kondisi tersebut kemudian memunculkan inovasi berupa pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 salah satunya yaitu dengan kerjasama dengan Bank Jatim dalam hal pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dimulai awal tahun 2014 setelah adanya peralihan pertanggungjawaban oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Unit Pelayanan dilakukan di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung, namun hasil pembayarannya tetap tersentral ke Bank Jatim. Hal ini jelas memudahkan masyarakat yang tidak harus datang di Bank Jatim, tetapi cukup di UPTD Pelayanan PBB P-2 yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung dan semua hal yang berkaitan dengan pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dapat diselesaikan dengan mudah. Seperti diungkapkan juga oleh Bambang Sucahyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut:

“Pada awal peralihan pembayaran pajak bumi dan bangunan, kami melakukan pengamatan ketika tempat pelayanan masih berada di KPP dulu wajib pajak tercampur dengan wajib pajak lainnya dan waktu pelayanannya juga terlalu lama karena di KPP tidak hanya melayani pajak bumi dan bangunan saja, begitu juga sama halnya dengan pembayaran pajak bumi dan bangunan ketika tempatnya masih tersentral di bank jatim kondisi yang kami lihat juga para wajib pajak yang mestinya kita layani dengan baik, ini masih tercampur dengan para penabung, nasabah yang membayar listrik, dan lain-lain. Ini kondisi yang tidak sehat. Jadi kenapa tidak kita buat loket khusus untuk pembayaran dan juga tempat untuk wajib pajak yang membutuhkan pelayanan yang terkait dengan pajak bumi dan bangunan ini dalam satu tempat, untuk memudahkan wajib pajak dengan tidak perlu berpindah pindah tempat lagi cukup di satu tempat ini dan semua urusan yang berkaitan dengan pajak bumi dan bangunan

selesai". (Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 pukul 08.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)



Gambar 4. Ruang UPTD Pelayanan PBB P-2 Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung



Gambar 5. Kantor UPTD Pelayanan PBB P-2 Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Gambar 4 dan 5 menunjukkan pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2 dengan memberikan kemudahan wajib pajak dalam menyelesaikan urusannya yang berkaitan dengan PBB dalam satu tempat tanpa perlu berpindah pindah lagi, pelayanan ini dianggap mudah cepat dan tepat sekaligus juga memanjakan masyarakat guna untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Wajib pajak yang biasanya malas pun diharapkan dengan kemudahan pelayanan ini tergerak untuk membayar dan mengurus pajaknya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bambang Sucahyono selaku Kepala UPTD PBB P-2, sebagai berikut :

“Kita (Dispenda) ingin mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran dan pengurusan pajak, jadi istilahnya memanjakan masyarakat untuk membayar pajak. Orang membayar pajak itu adalah boleh saya katakan punya iktikad baik terhadap negara untuk membangun negara, jadi kita harus mempermudah untuk memberikan pelayanannya”. (Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 09.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupatn Tulungagung).

Bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung, kerjasama UPTD Pelayanan PBB P-2 dengan Bank Jatim merupakan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pembayar pajak. Sehingga pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan selain dilakukan di Bank Jatim juga bisa dilakukan di UPTD Pelayanan PBB P-2. Bentuk kerjasama Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung dan Bank Jatim dalam hal Pembayaran PBB P-2 selama kurang lebih 2 tahun ini sudah cukup banyak mendapatkan respon positif dari masyarakat, hal itu ditunjukkan dengan banyaknya wajib pajak dari seluruh jumlah wajib pajak di Kabupaten Tulungagung yang membayarkan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, hal itu dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Jumlah Wajib Pajak membayar melalui UPTD PBB P-2

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Membayar	
		UPTD PBB P-2	Bank Jatim
2014	605.451 Jiwa	212.513 Jiwa	269.747 Jiwa
2015	612.985 Jiwa	253.781 Jiwa	338.373 Jiwa

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Peningkatam jumlah wajib pajak yang membayarkan PBBnya melalui UPTD PBB P-2 dapat menjadikan acuan dan semangat bagi Dinas Pendapatan untuk terus memperbaiki pelayanannya dan juga bertujuan untuk memanjakan masyarakat agar tidak malas membayarkan pajak, karena pajak yang dibayarkan juga untuk peningkatan pendapatan asli daerah yang dibuktikan dengan pembangunan daerah yang dibiayai oleh PAD Kabupaten Tulungagung.

2) Pembayaran PBB Melalui Mobil Keliling

Sejak Tahun 2014 Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan atau lebih dikenal PBB P-2 telah menjadi Pajak Daerah. Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan (PBB –P2) yang telah resmi beralih dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah. Dengan beralihnya PBB P-2 menjadi Pajak Daerah, diharapkan bisa lebih optimal dalam pemungutannya serta menjadi salah satu kontributor peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Upaya dalam rangka peningkatan pelayanan dalam pembayaran PBB P-2 telah lebih dahulu dilakukan mulai dari Kantor Pelayanan PBB P-2 hingga bekerjasama dengan Bank Jatim

dan Bank BRI yang dalam hal kantor pelayanan telah tersebar di seluruh kecamatan se-Kabupaten Tulungagung serta memiliki jaringan ATM yang luas. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat lebih mudah menjangkau tempat pembayaran PBB P-2. Tidak hanya berhenti pada pelayanan melalui Kantor Pelayanan PBB P-2, Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung mencoba dengan pelayanan tambahan yaitu melalui tempat pembayaran PBB P-2 dengan menggunakan mobil keliling. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bowo Wicaksono selaku Kasi Pembukuan dan Penerimaan, sebagai berikut:

“Dalam hal pelayanan pembayaran kita memberikan pilihan kepada wajib pajak yaitu bisa membayar PBB melalui BRI yang berada di masing-masing kecamatan, Bank Jatim, pemerintah desa dan kantor Dispenda yang berada di Jl.Ahmad Yani timur. Selain itu Dispenda juga keliling ke desa-desa dengan mengendarai mobil yang di design sebagai tempat pembayaran PBB, inovasi baru mobil keliling ini dalam rangka menjemput bola”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 09.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung).

Disediakannya dua unit mobil keliling ini sebagai upaya peningkatan pelayanan pembayaran dan mempermudah serta mendekatkan pelayanan pembayaran pajak kepada masyarakat Kabupaten Tulungagung. Mobil keliling ini fungsinya melayani ditingkat desa dan wajib pajak bisa membayarkan pajaknya langsung kepada kas daerah melalui mobil keliling ini, cara sosialisasinya melalui perangkat desa dan diinformasikan kepada wajib pajak. Pelaksanaan Mobil keliling ini dijadwalkan 3 bulan sebelum jatuh tempo Pajak Bumi dan Bangunan tetapi, untuk tahun 2015 lalu dimulai bulan April sampai dengan September berlokasi di 18 Desa se-Kabupaten Tulungagung. Masyarakat dapat membayarkan Pajak Bumi dan Bangunannya pada jadwal Mobil Keliling

mulai pukul 08.00 s/d 12.00 WIB. Adapun jadwal pelayanan Mobil Keliling

PBB P-2 dapat dilihat selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 6. Jadwal Pelaksanaan Mobil Keliling PBB P-2 Tahun 2015

N O	WILAYAH	TANGGAL	TEMPAT	KETERANGAN
1	-Kecamatan Rejotangan -Kecamatan Gondang	13 April 2015	-Kecamatan Rejotangan -Kecamatan Gondang	2 Mobil Keliling
2	-Kecamatan Ngunut -Kecamatan Kauman	14 April 2015	-Kecamatan Ngunut -Kecamatan Kauman	2 Mobil Keliling
3	-Kecamatan Sumbergempol -Kecamatan Pagerwojo	15 April 2015	-Kecamatan Sumbergempol -Kecamatan Pagerwojo	2 Mobil Keliling
4	-Kecamatan Kalidawir -Kecamatan Sendang	16 April 2015	-Kecamatan Kalidawir -Kecamatan Sendang	2 Mobil Keliling
5	-Kecamatan Pucanglaban -Kecamatan Karangrejo	20 April 2015	-Kecamatan Pucanglaban -Kecamatan Karangrejo	2 Mobil Keliling
6	-Kecamatan Tanggunggunung -Kecamatan Ngantru	21 April 2015	-Kecamatan Tanggunggunung -Kecamatan Ngantru	2 Mobil Keliling
7	-Kecamatan Besuki -Kecamatan Kedungwaru	22 April 2015	-Kecamatan Besuki -Kecamatan Kedungwaru	2 Mobil Keliling
8	-Kecamatan Bandung -Kecamatan Campurdarat	23 April 2015	-Kecamatan Bandung -Kecamatan Campurdarat	2 Mobil Keliling
9	-Kecamatan Pakel -Kecamatan Boyolangu	27 April 2015	-Kecamatan Pakel -Kecamatan Boyolangu	2 Mobil Keliling

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Tabel diatas menunjukkan jadwal pelaksanaan Mobil Keliling pada bulan April tahun 2015, agar memudahkan masyarakat membayar Pajak Bumi dan Bangunan, Mobil Keliling ini bertempat di Kantor Kecamatan. Masyarakat bisa datang langsung untuk membayar pajaknya ataupun juga menitipkannya melalui perangkat desa. Syarat dan prosedurnya sama seperti membayar pajak pada Bank Jatim, BRI atau UPTD Pelayanan PBB P-2 yakni dengan cara memberikan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) ataupun dengan menunjukkan NOP (Nomor Objek Pajak). Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bowo Wicaksono selaku Kasi Pembukuan dan Penerimaan, sebagai berikut:

“Untuk pembayaran melalui Mobil Keliling masyarakat/wajib pajak bisa membayarkannya di Kantor Kecamatan dan untuk tanggalnya disesuaikan dengan dengan jadwal yang sudah diinformasikan petugas kepada perangkat desa masing-masing, mengenai waktu petugas kita melayani pembayaran PBB mulai pukul 08.00 – 12.00 WIB. Dan untuk prosedurnya sangat mudah sama seperti pembayaran ditempat lain hanya perlu memberikan SPPT ataupun dengan menunjukkan NOP masyarakat di pedesaan khususnya sudah bisa membayar pajak mereka”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 09.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung).

Pembayaran PBB P-2 melalui Mobil Keliling yang disediakan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung selama kurang lebih 2 tahun sejak berdirinya UPTD Pelayanan PBB P-2 pada tahun 2014 lalu, juga banyak mendapat respon positif dari masyarakat wajib pajak perdesaan khususnya, karena dari awal tahun penerapannya hingga sekarang terus mengalami peningkatan jumlah pengguna, hal ini juga disebabkan karena kejelasan prosedur dan kemudahan lokasi dan pelayanan yang diberikan, peningkatan jumlah pengguna dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Jumlah Wajib Pajak membayar melalui Mobil Keliling

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Membayar	
		UPTD PBB P-2	Mobil Keliling
2014	605.451 Jiwa	130.749 Jiwa	81.764 Jiwa
2015	612.985 Jiwa	133.170 Jiwa	120.611 Jiwa

Sumber Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Data diatas menunjukkan jumlah penggunaan layanan UPTD Pelayanan PBB P-2, yang dibagi atas wajib pajak perkotaan dan perdesaan. Untuk wajib pajak perkotaan membayarkan pajaknya melalui UPTD PBB P-2 sebesar 130.749 jiwa pada tahun 2014 lalu, dan untuk wajib pajak perdesaan membayarkan pajaknya melalui Mobil Keliling sebesar 81.764 jiwa. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 jumlah pengguna mengalami kenaikan hingga hampir 40.000 jiwa untuk wajib pajak yang membayarkan melalui Mobil Keliling. Hal ini menunjukkan peningkatan yang cukup bagus walaupun tidak terlalu tinggi, karena mengingat masih barunya pelayanan ini dan dibutuhkan banyak sosialisasi lagi. Namun diharapkan pada tahun-tahun selanjutnya jumlah pengguna terus mengalami peningkatan.



Gambar 6. Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan Dispenda Tulungagung
Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Gambar diatas menunjukkan unit mobil keliling yang digunakan sebagai tempat pembayaran PBB P-2 dan situasi saat pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan oleh pegawai dari Dinas Pendapatan kepada wajib pajak yang membayarkan pajaknya, gambar tersebut menunjukkan betapa mudahnya pembayaran pajak walaupun bagi masyarakat yang berada di pedesaan, kerana Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui inovasi Mobil Kelilingnya memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak yang khususnya berada di pedesaan agar bisa membayarkan pajaknya tepat waktu. Diharapkan dengan berbagai fasilitas serta kemudahan yang telah disiapkan oleh Dinas Pendapatan, bisa menjadikan masyarakat sebagai wajib pajak PBB P-2 lebih taat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

3) Pelayanan Melalui SMS Gateway

Penyerahan PBB P-2 menjadi Pajak Daerah pada tahun 2014, diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dipandang perlu adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menyederhanakan prosedur administrasi dan kegiatan urusan PBB P-2 tanpa menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Diharapkan dapat tercipta pelayanan yang cepat, tepat serta dapat meningkatkan koordinasi dan pengawasan atas pemberian pelayanan kepada wajib pajak. Sehingga dibentuk UPTD Pelayanan PBB P-2 yang merupakan salah satu bagian dari UPT Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung yang melaksanakan sebagian kewenangan Dinas yang Terkait dengan Pelayanan PBB P-2. Dalam hal Inovasi layanan UPTD Pelayanan PBB P-2 tidak hanya sebatas bekerja sama dengan Bank Jatim, Pembayaran PBB Keliling dan Pelayanan PBB Online saja namun, juga ada inovasi pelayanan melalui *SMS Gateway*, yaitu media pelayanan informasi interaktif berbasis SMS yang memudahkan wajib pajak untuk memanfaatkannya. Layanannya ini berguna untuk memberikan kemudahan dalam hal melakukan pengecekan status pembayaran dan notifikasi jatuh tempo hanya dengan mengirimkan sebuah SMS. Pelayanan PBB melalui *SMS Gateway* ini merupakan sebuah terobosan inovasi baru yang dilakukan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Karena sampai saat ini dalam lingkup Karesidenan Kediri dan Jawa Timur belum ada yang menggunakan bentuk layanan ini hal tersebut, dibuktikan juga dengan banyaknya daerah lain yang melakukan studi banding terkait pelayanan SMS

Gateway di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bowo Wicaksono selaku Kasi Pembukuan dan Penerimaan, sebagai berikut:

“SMS *gateway* ini dapat dipergunakan untuk melayani masyarakat atau WP, mengenai informasi tagihan pembayaran SPPT PBB dan mengetahui waktu jatuh tempo pembayarannya, selain itu layanan ini juga masih baru dan belum ada yang menggunakannya masih kami (Dispenda) saja yang menerapkannya untuk saat ini terutama dalam lingkup karesidenan Kediri dan bahkan se-jawa timur, karena dibuktikan dengan banyaknya daerah lain yang melakukan studi banding dikantor kami (Dispenda), dan bisa dikatakan ini adalah sebuah inovasi baru yang memudahkan masyarakat dan wajib pajak khususnya”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabuapten Tulungagung).

Diharapkan melalui SMS *Gateway* ini masyarakat bisa mengetahui status pembayaran PBB mereka, dan tanggal jatuh tempo dari jauh-jauh hari sebelum terlambat. Karena layanan ini memang ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima informasi, sehingga dapat meminimalisir keterlambatan wajib pajak dalam membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Bowo Wicaksono selaku Kasi Pembukuan dan Penerimaan, sebagai berikut:

“Dalam pelayanan SMS *Gateway* ini menggunakan media telekomunikasi seperti ponsel bertujuan untuk melayani masyarakat atau WP, mengenai informasi tagihan SPPT PBB jadi lebih mudah karena semua orang pasti menggunakan hp, dan kami yakin SMS *Gateway* ini akan sangat efektif dan efisien sebab, informasi yang dibutuhkan WP, seputar tagihan SPPT PBB akan lebih cepat sampai dan tepat sasaran”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 10.15 WIB di Dinas Pendapatan Kabuapten Tulungagung).

Dalam pelaksanaannya inovasi pelayanan SMS *Gateway* yang diberikan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang berfungsi untuk pengecekan status pembayaran PBB P-2 ini mulai

dikembangkan setelah satu tahun berdirinya UPTD Pelayanan PBB P-2, yaitu tepatnya pada tahun 2015 yang lalu. Layanan ini diberikan tujuannya untuk memudahkan masyarakat wajib pajak tidak hanya dalam pembayaran saja namun dalam pengecekan juga di mudahkan, selain itu juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan PBB P-2 setelah resmi beralih menjadi pajak daerah. Dalam penerapannya satu tahun terakhir, layanan SMS Gateway sudah mendapat perhatian yang baik dari masyarakat, hal ini terbukti dari cukup banyaknya pengguna layanan, yang dihitung dari jumlah keseluruhan wajib pajak Kabupaten Tulungagung yang telah terdaftar yaitu sebesar 612.985 jiwa, dan 22% nya dari jumlah wajib pajak sebesar 134.856 jiwa telah menggunakan layanan SMS Gateway. Jumlah pengguna tersebut dapat dikatakan tinggi, karena mengingat masih barunya bentuk layanan ini dan diperlukan sosialisasi yang lebih banyak lagi agar masyarakat mengetahuinya. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Bowo Wicaksono selaku Kasi Pembukuan dan Penerimaan, sebagai berikut:

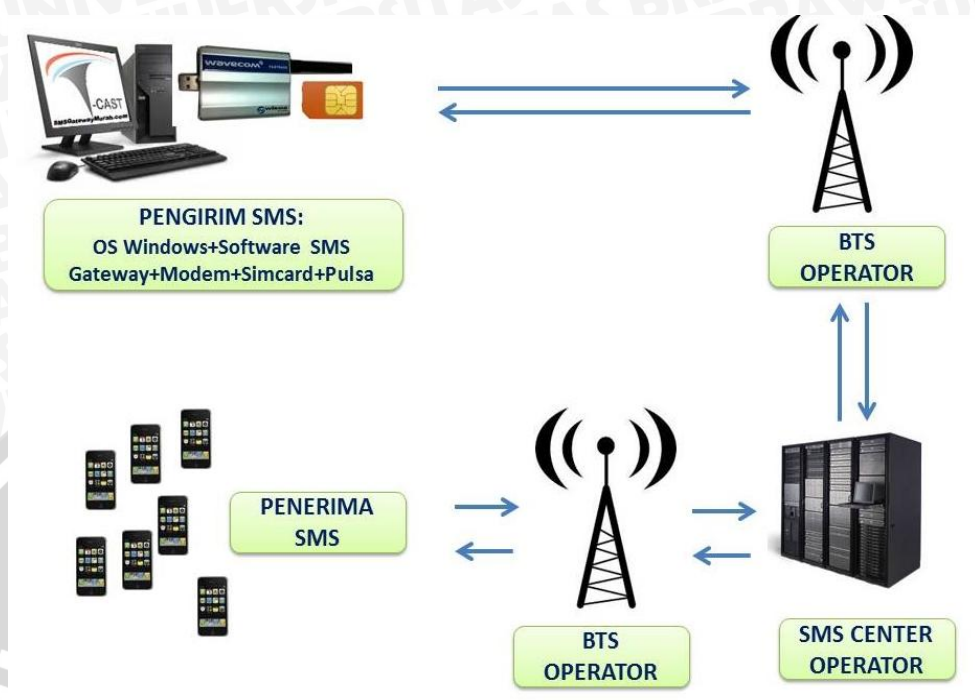
“Pengguna layanan SMS Gateway dalam kurun waktu satu tahun berdirinya sudah mencapai 134.856 jiwa, hal itu dapat diketahui dari jumlah keseluruhan wajib pajak Kab Tulungagung dan 22% telah tercatat pada sistem kami (Dispenda) mereka pernah menggunakan layanan SMS Gateway baik itu sekali, duakali ataupun lebih, tapi kami menghitung berdasarkan SPPT yang terdaftar. Kebanyakan dari penggunanya adalah wajib pajak yang pernah menggunakan layanan di UPTD Pelayanan PBB P-2, jadi mereka sudah mengetahuinya. Namun saya rasa dengan jumlah pengguna tersebut dalam satu tahun terakhir sudah menunjukkan awal yang baik, tinggal nanti kami lebih menambah sosialisasi lagi agar di tahun berikutnya penggunanya terus meningkat”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 10.25 WIB di Dinas Pendapatan Kabuapten Tulungagung).



Gambar 7. Tampilan Penggunaan SMS Gateway melalui Handphone

Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Gambar diatas menunjukkan tampilan SMS Gateway melalui Handphone, layanan ini dapat digunakan dimana dan kapan saja, tidak ada batasan jam kerja ataupun hari kerja. Masyarakat/Wajib Pajak dapat menggunakannya sesuai kebutuhan mereka. Layanan SMS Gateway ini cukup sederhana dan mudah dalam penggunaannya yakni dengan cara ketik Ta#NOP (tanpa tanda baca) #Tahun seperti contoh : Ta#350411001200020101#2016 kirim 085735901838, dan dalam hitungan detik kita akan mendapatkan balasan terkait status pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sesuai dengan NOP yang dimasukkan. Untuk melihat cara kerja SMS Gateway dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 8. Cara Kerja SMS Gateway

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Gambar diatas menunjukkan cara kerja SMS Gateway yang digunakan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung sebagai cara untuk pengecekan status pembayaran PBB P-2 melalui sebuah pesan singkat atau biasa disebut dengan SMS. Cara kerja atau konsep SMS Gateway melibatkan komunikasi pengirim (UPTD Pelayanan PBB P-2), operator dan penerima (wajib pajak). Pada sisi pengirim membutuhkan PC/Laptop dengan OS Windows, Modem SMS Gateway GSM Operator, Simcard GSM Operator dan pulsa, selanjutnya untuk penghubung antara pengirim dan penerima dibutuhkan jasa operator dimana terdiri dari BTS/Satelit dan Server SMS Data Center (SMSC). Kegunaan BTS untuk koneksi antara simcard dengan satelit dan SMSC digunakan untuk menyimpan data SMS atau pesan yang dikirimkan oleh pengirim (UPTD

Pelayanan PBB P-2). Jika nomor handphone penerima (wajib pajak) tidak aktif maka pesan SMS akan disimpan di SMSC pada periode tertentu, jadi setelah nomor penerima aktif tugas SMSC akan mengirim SMS tersebut. Dari sisi penerima (wajib pajak) hanya membutuhkan gadget baik CDMA atau GSM yang tercakup dalam area BTS Operator. Pada penerima pesan singkat/SMS akan muncul berupa nomer hp biasa dan nomor tetap sama seperti nomor awal yang digunakan penerima untuk pengecekan status PBB P-2, dan kemudian apabila penerima (wajib pajak) membalas SMS tersebut ke nomor pengirim (UPTD Pelayanan PBB P-2) maka SMS akan terbalas dengan kondisi software yang otomatis diaktifkan untuk menerima replay.

b. Standar Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

1) Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 merupakan inovasi baru yang digunakan Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan Kabuapten Tulungagung yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tentang pajak baik itu membayar pajak atau layanan lain yang terkait dengan Pajak Bumi dan Bangunan dan juga meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat wajib pajak agar lebih giat dalam membayarkan pajaknya. Sebelum adanya pendaerahan pajak dan sebelum berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, prosedur pelayanan dan pembayaran pajak PBB yang dilakukan oleh pemerintah dinilai kurang maksimal karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan prosedur pelayanan PBB yang tidak

cepat dan tepat, sehingga tidak sedikit masyarakat yang mengurungkan niat untuk menggunakan layanan yang terkait PBB, bahkan juga tidak sedikit masyarakat malas untuk membayarkan pajak PBB mereka.

Untuk itu setelah berlakunya Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah dan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan (PBB P-2), Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan langsung merespon baik dan cepat terkait proses pelayanan pajak. Pada tahun 2014 dibentuklah UPTD Pelayanan PBB P-2 yang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki prosedur jelas dan menjadi lebih cepat dan tepat. Baik itu dalam memberikan pelayanan PBB P-2 dan pembayaran PBB secara kolektif maupun individu. Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Bambang Suchayono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut:

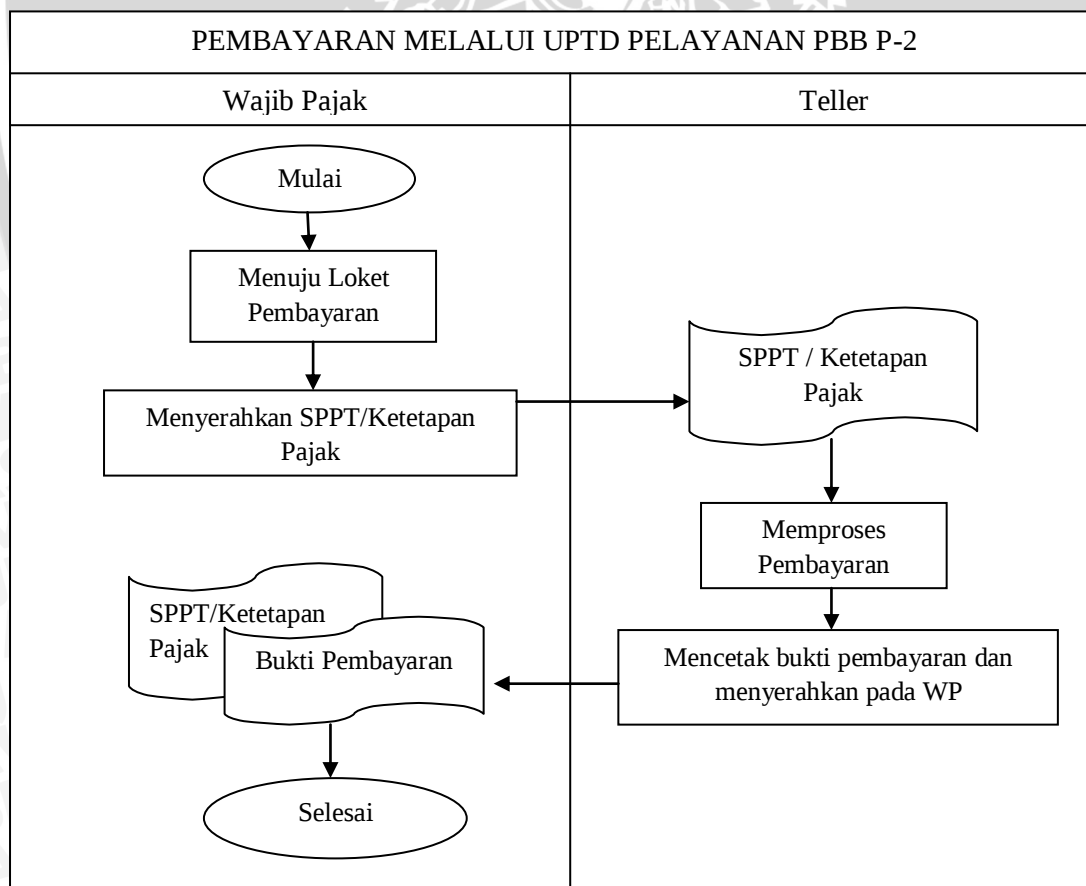
“Prosedur pelayanannya, prosedur untuk pembayaran melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 sangat mudah, wajib pajak yang mau membayar tinggal datang dan menuju loket menunjukkan SPPT dan membayarkan kepada petugas seketika itu juga selesai, dan petugas sudah otomatis online dengan Bank Jatim, kalau untuk 14 pelayanan PBB P-2 yang lain prosedurnya juga sama wajib pajak datang dan menuju loket bagian pelayanan PBB P-2 maka petugas akan langsung melayani keperluan wajib pajak, dan tidak perlu berpindah-pindah tempat lagi cukup disini saja semua urusan yang terkait dengan PBB P-2 selesai tepat waktu”.(Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 09.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung).

Dengan prosedur yang mudah dan tanpa harus berpindah-pindah tempat terkait dengan pelayanan dan pembayaran PBB P-2, maka pelayanan yang

diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2 menjadi daya tarik tersendiri dimata masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Bapak Bibit Riyanto selaku wajib pajak yang sempat di wawancarai oleh peneliti, pendapat beliau sebagai berikut:

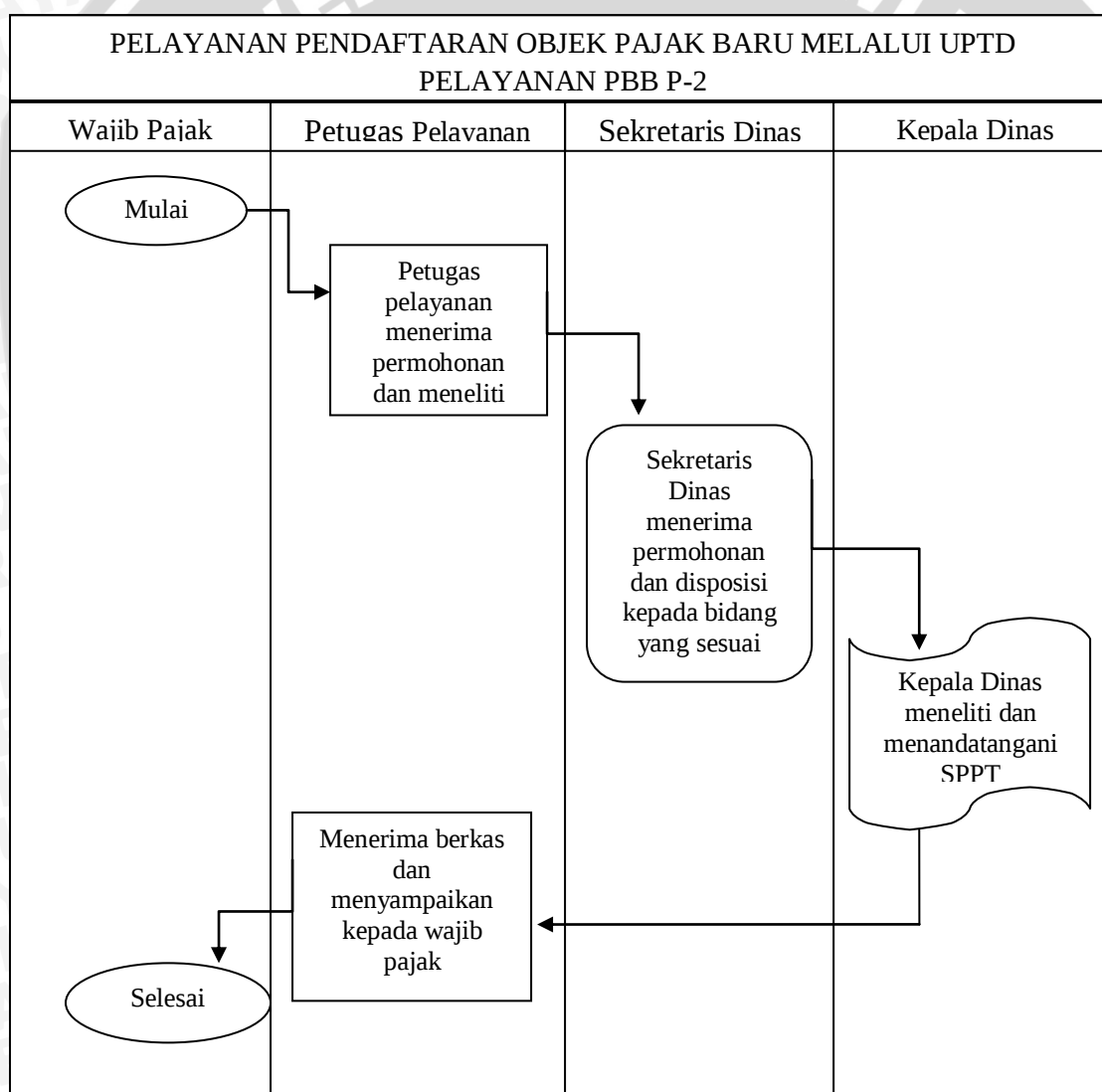
“Kalau lewat UPTD Pelayanan PBB P-2 ada kelebihan tersendiri, prosedurnya lebih jelas dan nyaman, kalo untuk pembayaran dan pengurusan PBB P-2 tidak perlu pindah-pindah tempat seperti dulu, kalo ada ini (UPTD Pelayanan PBB P-2) jadi lebih mudah dan tidak bingung lagi”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 11.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Kemudahan akses, kenyamanan serta kejelasan menjadi unggulan tersendiri bagi prosedur Pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Untuk lebih jelas kita lihat SOP Pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 berikut:



Gambar 9. SOP/Prosedur Pembayaran PBB P-2 secara Individu
Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Prosedur pelayanan pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 selain SOP atau Prosedur pelayanan secara individual bagi masyarakat yang datang sendiri, pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 secara kolektifpun juga sama. Begitu juga prosedur pelayanan PBB di UPTD Pelayanan PBB P-2 untuk pelayanannya ada 14 jenis salah satunya yaitu Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru, untuk lebih jelasnya kita lihat SOP Pelayanannya sebagai berikut:



Gambar 10. SOP/Prosedur Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Kejelasan dan kemudahan dalam prosedur pembayaran dan pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 ini juga di jelaskan oleh Bapak Bambang Sucahyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut:

“Kita buat sejelas dan semudah mungkin untuk pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, misalnya cukup dengan menunjukkan NOP (Nomer Objek Pajak), itu bisa mungkin dari SPPT yang dibawa atau catatan kertas juga bisa, misal masyarakat itu lupa tidak membawa apa-apa, bisa sms keluarganya yang ada dirumah, dengan HP pun nanti dibacakan ke petugas loket pembayaran PBB P-2 bisa dilayani, begitu juga untuk pelayanan terkait PBB kita buat prosedur sejelas dan semudah mungkin dan tidak melebihi ketetapan waktu yang sepakati apabila sudah selesai wajib pajak akan segera di hubungi, hal ini bertujuan agar para pengguna layanan puas dan akan kembali menggunakan layanan kita”. (Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 09.45 WIB di Dinas Pendapatan Kabuapten Tulungagung).

Untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan prosedur dalam proses pembayaran melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 menggunakan prosedur yang mudah menggunakan sistem *Online* karena ketika masyarakat membayar melalui loket pembayaran di UPTD Pelayanan PBB P-2, petugas pencatat sudah terhubung langsung dengan Bank Jatim yang ada di Kabupaten Tulungagung selaku pemegang uang hasil pembayaran. Inilah perbedaan antara prosedur model lama yang masih menggunakan metode manual di Bank Jatim dengan prosedur sistem *online* yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2. Berikut perbandingan sistem *on-line* dan sistem manual:

Tabel 8. Perbandingan Sistem Online dan Manual

No	Deskripsi	Sistem On-Line	Sistem Manual
1.	Proses Bisnis	Otomatis dan Terkontrol	Manual
2.	Pelaporan	Form Online Via Internet	Tulis Tangan / Ketik dengan Formulir

3.	Pembayaran Via Teller Online Bank	Ya (Jika Terkoneksi)	Tidak
4.	Pembayaran Via ATM, Internet Banking	Ya (Jika Terkoneksi)	Tidak
5.	Intergrasi dengan Pajak Daerah Lainnya	Mudah	(Sangat) Sulit
6.	Modul Monitoring	Mudah dimonitoring oleh Pejabat Dispenda	Tidak Praktis
7.	Modul Pelaporan	Laporan transaksi mudah dilihat secara harian, bulanan dan tahunan	Tidak Praktis
8.	Modul Verifikasi	Mudah verifikasi secara Online, cepat, hemat waktu dan tempat	Butuh lebih banyak waktu dan lama
9.	Akuntabilitas	Mudah, Laporan dapat dicetak	Sulit, dalam melakukan rekapitulasi
10.	Pengarsipan	Ringkas dan terkontrol	Tidak praktis
11.	Pemakaian SDM	Sedikit dan Efisien	Banyak
12.	Penyimpanan Data	Aman dan back-up secara berkala	High Risk (Hilang, Rusak)
13.	Waktu Layanan Kepada Masyarakat	Cepat	Lama

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

2) Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 memiliki keunggulan tersendiri, terutama dalam segi waktu. Terkait biaya didalam inovasi pelayanan UPTD Pelayanan PBB P-2 tidak mengalami perubahan. Karena biaya semua kembali kepada berapa objek pajak yang memang harus dibayar dan jenis pelayanan apa yang digunakan. Karena ketika objek pajak memiliki luas lahan yang besar maka besaran pembayarannya juga

lumayan besar, begitu juga ketika wajib pajak yang menggunakan pelayanan pengelolaan PBB contohnya seperti pendaftaran obyek pajak baru dan mutasi obyek/subjek maka berbeda besar biaya yang dibutuhkan, namun untuk proses selama pelayanannya semua jenis layanan dan pembayaran yang disediakan tidak dipungut biaya sedikitpun atau bisa dikatakan gratis.

Terkait waktu penyelesaian pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 memiliki keunggulan daripada penyelesaian pelayanan ditempat lainnya. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Bambang Sucahyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut:

“Proses pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 mempercepat waktu. Karena yang semula pelayanan untuk pengelolaan jenis PBB berada di Kantor Pajak Pratama dan bercampur dengan pajak lain maka orang harus datang dan mengantri lama, namun kalo disini hanya fokus untuk melayani PBB saja jadi lebih cepat. Sama halnya dengan pembayaran PBB juga demikian kalo semula orang datang di Bank Jatim dan mungkin ada antrian panjang karena disana tidak hanya untuk pembayaran pajak tapi juga ada masyarakat yang membayar listrik, tarik tunai dan bahkan juga menabung. Tapi kalo disini jarang ada seperti itu, kecuali ada orang yang membayar lebih dari satu SPPT atau kolektif, itu butuh waktu yang agak lama”.(Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan)

Waktu penyelesaian dalam proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 memang tergolong cepat dan tidak lambat seperti proses sebelumnya. Sehingga proses penyelesaian yang cepat ini dapat dirasakan oleh masyarakat wajib pajak yang menggunakan UPTD Pelayanan PBB P-2. Hal ini disampaikan oleh Bapak Suryani selaku wajib pajak yang sempat diwawancarai oleh peneliti, pendapat beliau sebagai berikut:

“Lebih efisien dan enak menggunakan layanan UPTD Pelayanan PBB P-2 serta alhamdulillah lebih cepat hanya butuh waktu beberapa menit saja untuk pembayaran PBB, dan kalo kita lupa tdk membawa SPPT bisa

dengan menunjukkan NOP saja, kalo di Bank harus antri lama dan manual”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 11.15 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Pernyataan yang hampir sama terkait kemudahan dan cepatnya waktu juga dirasakan oleh Ibu Viddyas Artha selaku wajib pajak yang berasal dari Kecamatan Ngunut yang diwawancarai oleh peneliti, sebagai berikut :

“Pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 lebih mudah, untuk wajib pajak pemula yang belum terlalu mengerti seperti saya dalam hal mutasi objek pajak bisa bertanya dan minta dijelaskan langsung dengan customer service yang ada disini, lalu untuk pembayaran saya juga bisa langsung bayar pajak PBB disini lebih hemat waktu, karena kalo saya harus ke Bank Jatim bisa membutuhkan waktu 1-2 jam ditambah dengan perjalanan pulang-pergi dari rumah saya dan antrian disana, tapi kalo disini mudah tidak lebih dari 30 menit saya mengurus mutasi dan membayar PBB sudah selesai, sehingga ada efisiensi waktu sampai satu sampai satu jam setengah”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 11.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Untuk itu prosedur yang diharapkan masyarakat saat ini yaitu prosedur penyelesaian pelayanan yang cepat, efisien dan efektif sehingga masyarakat akan lebih bisa mempergunakan waktunya untuk keperluan lain. Hal ini juga diperkuat oleh Della Ayu Sekar Sari selaku Petugas layanan PBB Dispenda, sebagai berikut:

“Pelayanan dan pembayaran melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 tujuannya untuk mempercepat. Karena dia (wajib pajak) tidak perlu antri ke bank untuk membayar PBB karena disana juga menerima setoran, tarikan dan sebagainya seperti perbankan pada umumnya dan juga tidak perlu pindah ke tempat lain untuk mendapatkan layanan terkait PBB P-2 disini semuanya bisa dan dapat diselesaikan tepat waktu, kalau untuk kolektif agak lama tapi insyaAllah semua bisa cepat tepat waktu”.(Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 11.45 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Dengan waktu penyelesaian yang cepat dan tepat waktu baik itu secara individu maupun kolektif dengan durasi waktu yang singkat sudah bisa melayani

dengan baik, maka inovasi pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang digagas oleh Dispenda Kabupaten Tulungagung memiliki keunggulan dalam hal waktu penyelesaian dibandingkan dengan pelayanan PBB lain yang ada di Kabupaten Tulungagung.

3) Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 merupakan jenis pelayanan baru yang diciptakan oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan. Terkait hal ini, maka dalam hal sarana dan prasarana ataupun fasilitas yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 sudah cukup memadai karena memang sudah disiapkan oleh pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Perlengkapan kantor merupakan sarana penunjang pegawai yang sangat penting khususnya yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 karena terkait dengan aktivitas dan mobilitas serta kenyamanan kerja petugas pemberi layanan ataupun masyarakat yang akan menggunakan layanan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Bambang Suchyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut :

“Insyaallah kalau sarana prasarana ataupun fasilitas pelayanan PBB sudah cukup memadai. Pembayar pajak datang juga tidak panas, petugas selalu ada setiap saat, perangkat IT juga lengkap, serta juga ada penjagaan di bagian pintu masuk depan yang dilengkapi dengan kamera cctv untuk keamanan, kemudian untuk akses otomatis juga akan memberi kemudahan dan kenyamanan, mudahnya karena tidak antri dan nyamannya karena tidak tercampur dengan wajib pajak lain atau penabung seperti di Bank, karena disini hanya khusus melayani PBB saja”. (Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 10.30 WIB di Dinas Pendapatan)

Sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung masih terus dilengkapi dengan tidak

mengganggu kenyamanan pengguna layanan. Kebutuhan sarana prasarana ataupun fasilitas yang di UPTD Pelayanan PBB P-2 berpengaruh terhadap proses pelayanan PBB. Selain sarana di dalam ruangan sarana di luar juga menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan proses kelancaran pelayanan. Berikut perlengkapan yang mendukung kinerja pegawai atau petugas layanan

UPTD Pelayanan PBB P-2:

1. Ruang kantor berukuran 120 m², yang terletak di depan Gedung Dinas Pendapatan. Dimana ruangan untuk petugas pemberi pelayanan UPTD Pelayanan PBB P-2 berukuran 5,5 x 6,5 m yang terletak di bagian depan dari gedung UPTD Pelayanan PBB P-2 dan langsung berhadapan dengan jalan raya, kondisi ruangan baik dan baru direnovasi khusus untuk kenyamanan penggunaan layanan.
2. Sarana perkantoran yang digunakan UPTD Pelayanan PBB P-2 :
 - a) Lemari Kayu : 1 Unit (Baik dan Layak Pakai)
 - b) Kursi Putar : 8 Unit (Baik dan Layak Pakai)
 - c) Kursi Tunggu Panjang : 3 Unit (Baik dan Layak Pakai)
 - d) Meja Petugas : 8 Unit (Baik dan Layak Pakai)
 - e) Komputer : 5 Unit (Baik dan Layak Pakai)
 - f) Air Conditioner : 2 Unit (Baik dan Layak Pakai)
 - g) Printer : 5 Unit (Baik dan Layaka Pakai)
3. Perangkat IT yang digunakan UPTD Pelayanan PBB P-2 :
 - a) Aplikasi Program
 - PBB P-2 (dari Ditjen Pajak)

- Sim SID NPOP (unlimited user)
- SMS Gateway
- b) System Aplikasi
 - Oracle Database 11g standart edition (20 user)
 - Oracle Web Logic Developer Suite (20 user)
 - Oracle Internet Developer Suite (1 user)
 - Windows Server 2008 Standart Premium
 - Windows 7 Home Premium

4. Sarana penunjang UPTD Pelayanan PBB P-2 :

- a) Mobil Pembayaran PBB Keliling : 2 Unit (Baik dan Layak)
- b) Sepeda Motor operasional : 20 Unit (Baik dan Layak)

Dengan ruangan tersendiri dan dengan sarana yang ada serta fasilitas yang cukup maka dirasa cukup oleh Dinas Pendapatan. Selain sarana prasaran dan fasilitas, untuk menunjang kenyamanan pengguna layanan, software yang digunakan juga dirancang semudah mungkin agar petugas pemberi layanan dapat beradaptasi dan menggunakan dengan cepat. Hal ini diungkapkan oleh Della Ayu Sekar Sari selaku Petugas layanan PBB Dispenda, sebagai berikut:

“Kalau sarana prasarana lebih dari cukup menurut kami, inikan di Dispenda untuk hardware maupun softwarenya kami yang menyediakan, dan untuk pelayanan serta pembayaran kerjasama Bank Jatim hanya menyediakan teller saja kemudian tinta dan kertas transaksi pembayaran dan pelayanan itu kami semua”.(Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 12.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Dengan begitu untuk sarana prasarana dan fasilitas yang ada sudah cukup untuk menunjang proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di UPTD Pelayanan PBB P-2 yang ada di Kabupaten Tulungagung. Namun sarana

prasarana dan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas belum disediakan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung, karena saat ini masih mengandalkan petugas pemberi layanan untuk membantu difabel dalam melakukan pelayanan dan pembayaran PBB P-2. Namun bukan berarti hal tersebut menjadikan petugas pemberi layanan menjadi bersifat diskriminatif. Karena mengingat masih baru dibentuknya UPTD Pelayanan PBB P-2 ini maka juga masih banyak sarana prasarana dan fasilitas yang perlu dilengkapi untuk penyandang disabilitas, seiring dengan berjalannya waktu pihak Dinas Pendapatan pasti akan menyediakan sarana dan prasarana khusus untuk penyandang disabilitas. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Bambang Suchayono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut :

“Sarana prasarana yang kami sediakan saat ini sudah cukup menunjang untuk proses pelayanan disini, tapi kedepannya kami akan terus melakukan perbaikan salah satunya menyediakan sarana prasarana dan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas, karena saat ini kami hanya mengandalkan petugas pemberi layanan saja untuk membantu difabel apabila mereka membayar dan melakukan pelayanan disini, alasan kami belum menyediakan sarana dan prasarana khusus untuk difabel bukan dikarena pemberi layanan disini bersikap diskriminatif, namun berdirinya UPTD Pelayanan PBB P-2 masih baru dua tahun dan tempat yang saat ini kami gunakan belum terlalu besar sehingga membutuhkan penyesuaian dan pada tahun berikutnya kami (Dinas Pendapatan) insyaallah sedang dalam proses untuk memberikan tempat pelayanan baru yang lebih nyaman dan lengkap sarana prasaranya”. (Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 10.30 WIB di Dinas Pendapatan)

Diharapkan dengan seiring berjalannya waktu Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, dalam memberikan layanannnya baik berupa pembayaran atau pelayanan jenis pajak PBB P-2 bersikap adil dan tidak diskriminatif terhadap penerima layanan dan segera melengkapi sarana prasarana dan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas

4) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bahkan mungkin yang terpenting dalam melaksanakan suatu kegiatan. Secanggih apapun suatu alat atau sebagus apapun suatu sistem, menjadi tanpa arti manakala tidak dijalankan oleh personal yang mempunyai skill dan kapabilitas yang memadai. Begitu juga dalam pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Sebagai sebuah inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam menerima pelayanan pajak, maka faktor petugas yang melayani haruslah mempunyai kemampuan sesuai dengan perangkat yang dibutuhkan. Pelayanan ini akan berjalan dengan baik apabila *software-hardware*nya cukup baik serta didukung petugas yang memadai.

Karena proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 ini baru dilakukan pada awal 2014 setelah adanya peralihan pertanggungjawaban oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung yang hasil dari pembayaran PBB tersentral ke Bank Jatim maka untuk tenaga pekerja pemberi layanan untuk pembayaran PBB masih bekerja sama dengan Bank Jatim. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Bambang Sucahyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut:

“Untuk kualitas SDM saya pikir sudah memadai, untuk bagian pembayaran disediakan dari Bank Jatim yang *stand by* melayani wajib pajak yang akan membayarkan PBBnya dan didampingi petugas Dispenda tetapi tidak selalu *stand by*, sedangkan untuk bagian pelayanan dan *customer service* seluruhnya diambilkan dari pegawai Dispenda”. (Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 10.30 WIB di Dinas Pendapatan)

Kerjasama antara pihak Dinas Pendapatan dengan Bank Jatim selaku mitra kerjasama sangat baik. Petugas pemberi layanan untuk pembayaran PBB yang disediakan Bank Jatim juga didampingi satu orang petugas dari Dinas Pendapatan yang tidak selalu berada di loket pembayaran melainkan hanya mengecek berkala. Sedangkan untuk bagian pelayanan seluruh petugas pemberi layanan disediakan oleh Dinas Pendapatan. Dalam perekrutan petugas untuk pemberi layanan Dispenda melakukan serangkaian seleksi secara bertahap hingga mendapatkan petugas yang memenuhi kriteria yang dibutuhkan, lalu kemudian para petugas pemberi layanan yang diterima akan diberikan pelatihan sesuai dengan bagian kerja masing-masing sehingga dipastikan petugas yang di dapatkan sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Status semua petugas yang pemberi layanan pada UPTD Pelayanan PBB P-2 yang direkrut dua tahun lalu adalah pegawai kontrak dengan perjanjian kerja yang telah ditetapkan di awal perekrutan. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Bambang Suchayono Selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 sebagai berikut:

“Dalam hal perekrutan pegawai kami melakukan kerjasama dengan bank jatim untuk bagian petugas yang melayani pembayaran PBB P-2, kalau untuk bagian 14 jenis pelayanan dan customer service seluruhnya disediakan oleh kami (Dinas Pendapatan). Kami melakukan perekrutan pegawai pada awal berdirinya UPTD Pelayanan PBB P-2 duatahun yang lalu, kriteria pegawai yang kami cari sebenarnya standarnya tidak terlalu tinggi yaitu memiliki kemampuan akademis, kemampuan komputer, memiliki pengalaman kerja, usia produktif dan sehat secara jasmani serta rohani tentunya. Karena nantinya seluruh pegawai yang mendaftar akan di seleksi melalui beberapa tahap, dan setelah diterima mereka akan diberikan pelatihan selama 3 bulan sebelum mereka dibagi sesuai dengan kemampuan kerjanya, jadi semua pegawai disini sudah memenuhi standar yang kami tetapkan, dan pegawai disini semua statusnya kontrak dan selalu diperbaruhi setiap tahunnya dengan perjanjian kerja diawal

perekrutan”. (Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 pukul 10.30 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Dengan bantuan SDM yang memang sudah mumpuni karena memang petugas yang di pekerjakan sudah melalui beberapa tahap seleksi dan pelatihan kerja terlebih dahulu maka proses pelayanan yang mereka berikan menjadi lebih baik. Hal ini juga didukung oleh kualitas *software* atau aplikasi dari layanan mudah melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, sehingga tidak memerlukan waktu yang cukup lama bagi petugas *teller* dari Bank Jatim ataupun pegawai dari Dispenda untuk mempelajari dan mengoperasikan aplikasi pelayanan Pajak PBB. Dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Dalam hal pembayaran dan pelayanan memang sepenuhnya tidak disi oleh petugas dari Dinas Pendapatan, melainkan untuk bagian pembayaran disediakan dari Bank Jatim juga ada. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Eko Sugiono selaku Kepala Dinas Pendapatan, sebagai berikut:

“Saya kira kualitas petugasnya memenuhi standar, karena SDMnya cukup berkualitas dan petugas untuk bagian pembayaran disediakan langsung oleh Bank Jatim. Dalam melaksanakan tugas kita (Dispenda) selalu transparan, sehingga masyarakat bisa mengecek secara langsung, apakah uang yang dibayarkan masuk ke kas negara”.(Wawancara pada tanggal 29 Februari 2016 pukul 9.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Hal ini dilakukan guna menambah rasa kepercayaan masyarakat bahwa uang untuk pembayaran PBB yang dibayarkan langsung tersetor kedalam pemasukan Negara melalui PAD Pajak Daerah. Jadi semua pegawai menjadi petugas penerima tidak diperkenankan untuk menerima uang dalam bentuk apapun, uang langsung disetorkan ke kas negara. Disinilah bentuk kerjasama dengan Bank Jatim diwujudkan.

Software-hadrdware aplikasi pelayanan UPTD Pelayanan PBB P-2 dibuat dengan program yang relatif mudah sehingga petugas pemberi layanan tidak perlu kemampuan tingkat lanjut, karena dengan kemampuan dasar komputer saja sudah dapat mengoperasikan aplikasi *software* dari UPTD Pelayanan PBB P-2. Hal ini dijelaskan oleh Della Ayu Sekar Sari selaku Petugas layanan PBB Dispenda, sebagai berikut:

“Teman-teman disini sangat cocok dengan program yang dipakai di UPTD Pelayanan PBB P-2, karena aplikasinya simpel, sehingga tidak perlu pakai kemampuan komputer tingkat lanjut untuk bagian pelayanan dan pembayaran juga sama cuma tinggal memasukkan nomor langsung keluar, jadi bisa komputer tingkat dasar aja cukup, dan petugas Dispenda bagian pembuat aplikasinya yang biasa memberikan pelatihan kepada kita (petugas teller dari Bank Jatim dan petugas pelayanan PBB) yang terkait dengan aplikasi ini”.(Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 12.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Pelatihan menjadi penting walaupun tidak terlalu sulit tapi untuk mengadaptasikan program aplikasi kepada petugas pemberi pelayanan yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2. Untuk kemudahan petugas pemberi *training* sendiri berasal dari Petugas Dinas Pendapatan yang memahami aplikasi yang digunakan. Dengan demikian, petugas pemberi layanan dapat menjalankan fungsi aplikasi dengan baik.

2. Dampak Setelah adanya Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2

Sebelum Pajak Bumi dan Bangunan dilimpahkan menjadi Pajak Daerah seluruh kewenangan berada di Pemerintah Pusat. Namun saat ini daerah telah memiliki kewenangan penuh untuk mengatur Pajak Bumi dan Bangunan sesuai dengan kemampuan daerah masing-masing. Salah satu bentuk dari cara

Pemerintah Kabupaten Tulungagung mengatur kewenangan Pajak Daerahnya yaitu dengan bekerjasama dengan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung memunculkan sebuah inovasi baru untuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan sektor pajak yang memang memiliki peran penting dalam penyumbang PAD di Kabupaten Tulungagung. Hal itu juga dapat dilihat dari potensi pendapatan asli daerah dari sektor pajak, khususnya pajak bumi dan bangunan cukup besar. Wajib pajaknya juga mudah untuk didata, sehingga optimalisasi penerimaan pendapatan dari Pajak Bumi dan Bangunan dapat dilakukan dengan sentuhan inovasi yang memudahkan wajib pajak membayar kewajiban pajaknya. Maka dari itu pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 menjadi pilihan dari Pemerintah Kabupaten Tulungagung untuk memberikan kemudahan tersebut.

a. Partisipasi Masyarakat Pembayar Wajib Pajak

Peningkatan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan baru bisa diketahui bila masyarakat membayar pajak, pelayanan pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 diharapkan mampu meningkatkan pendapatan PBB. Masyarakat selama ini kurang antusias dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Bambang Sucahyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut:

“Banyak masyarakat yang berkomentar membayarkan pajak di UPTD Pelayanan PBB P-2 lebih efektif karena bisa menghemat waktu mereka, selain itu mereka juga mengatakan pilihan pembayaran disini dan berbagai jenis pelayanan yang diberikan juga memudahkan mereka. Kemudahan pelayanan ini tentunya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat walaupun sudah ada peningkatan tetapi kita (Dinas

Pendapatan) akan terus melakukan perbaikan dan sosialisasi kepada masyarakat akan kemudahan pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2".(Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan)

Kemudahan yang ada dan telah diciptakan oleh Dinas Pendapatan serta sosialisasi yang terus menerus dilakukan oleh Dinas Pendapatan maka pelayanan pembayaran melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 mampu merangsang masyarakat untuk membayarkan pajaknya semakin meningkat.

Tabel 9. Jumlah Wajib Pajak Kabupaten Tulungagung

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Tidak Bayar	Membayar		
			UPTD PBB	Bank Jatim	BRI
2012	603.924 Jiwa	13.911 Jiwa	-	563.403 Jiwa	26.610 Jiwa
2013	604.274 Jiwa	11.268 Jiwa	-	566.435 Jiwa	26.571 Jiwa
2014	605.451 Jiwa	9.154 Jiwa	212.513 Jiwa	369.747 Jiwa	14.037 Jiwa
2015	612.985 Jiwa	8.474 Jiwa	253.781 Jiwa	338.373 Jiwa	12.084 Jiwa

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Data diatas menunjukkan jumlah wajib pajak Kabupaten Tulungagung yang membayarkan PBB P-2 melalui beberapa tempat pembayaran yang ada di Kabupaten Tulungagung, dari data diatas juga menunjukkan jumlah partisipasi wajib pajak yang terus meningkat tiap tahunnya baik itu sebelum adanya UPTD Pelayanan PBB P-2 atau sesudahnya. Memiliki jumlah wajib pajak yang besar, maka UPTD Pelayanan PBB menjadi salah satu tempat yang diandalkan Dinas Pendapatan untuk meningkatkan PBB. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Bowo Wicaksono selaku Kasi Pembukuan dan Penerimaan, sebagai berikut:

“Untuk kontribusi pendapatan dari wajib pajak (masyarakat) melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, tahun kemaren (2015) hampir 52%. Jadi dari potensi pajak sekitar 24 miliar, itu 52% dibayar melalui UPTD Pelayanan

PBB P-2”.(Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan)

Sebagai sebuah inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 cukup berhasil. Terbukti tahun pertama telah mampu mengalihkan separuh lebih pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Tepatnya 52% dari total pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan. Wajib Pajak yang melakukan pembayaran melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 tidak hanya wajib pajak baru saja, akan tetapi banyak pula wajib pajak yang biasanya membayar di Bank Jatim beralih dengan membayar di Dinas Pendapatan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bibit Riyanto selaku pembayar pajak lama, sebagai berikut:

“Saya pembayar pajak lama, dan sebelumnya saya membayar pajak harus masih antri dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, kalau melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 enakya langsung daripada Bank, lebih nyaman dan enak lewat sini”.(Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 11.00 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Suryani selaku wajib pajak yang sempat diwawancarai oleh peneliti, pendapat beliau sebagai berikut:

“Lebih efisien dan enak melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 serta alhamdulillah lebih cepat hanya butuh waktu empat menit sudah selesai, kalau di bank masih harus antri dan bercampur dengan penabung”. (Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 11.15 WIB di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung)

Pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dirasakan oleh masyarakat lebih cepat dan efisien daripada melalui Bank. Hal ini megakibatkan banyaknya peralihan pembayaran bagi masyarakat yang semula dari Bank Jatim dan BRI kemudian beralih melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang berada di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Kondisi tersebut sangat dirasakan para wajib pajak yang berada di

sekitar Kabupaten Tulungagung. Walaupun tingkat partisipasi wajib pajak belum mencapai 50% dari total wajib pajak akan tetapi kontribusi pendapatannya mencapai 52%. Hal itu mengindikasikan bahwa wajib pajak yang membayar melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 adalah wajib pajak yang memiliki nilai besar biasanya objek pajak yang berada di kota atau luar kota. Pada masa yang akan datang perlu dipertimbangkan untuk membuka pelayanan seperti UPTD Pelayanan PBB P-2 di beberapa tempat kecamatan agar partisipasi masyarakat pembayar pajak dapat lebih dari besar dan maksimal. Dengan angka mencapai 52% kontribusi pendapatan masyarakat yang membayarkan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 cukup baik dan antusias. Dan dengan sosialisasi yang terus menerus dilakukan, dengan berbagai kemudahan tersebut, pada tahun yang akan datang persentase pembayar pajak melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 pasti akan mengalami peningkatan.

b. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan sumber PAD yang cukup signifikan dan mempunyai potensi untuk memberikan kontribusi yang lebih besar pada masa yang akan datang. Seiring dengan dilimpahkannya penarikan PBB menjadi kewenangan daerah maka ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi daerah agar dapat memanfaatkannya dengan semaksimal mungkin, peluang karena potensinya yang besar dan sebagai tantangan karena berbagai cara untuk memanfaatkan potensi menjadi sumber PAD. Dalam kondisi semacam ini, kreativitas pemerintah daerah akan sangat menentukan seberapa

besar peluang tersebut dapat dimanfaatkan. Pemerintah Kabupaten Tulungagung Tulungagung mencoba untuk menangkap peluang tersebut dengan inovasi pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, yang sementara ini baru ada satu unit di Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Namun walaupun baru satu unit, terbukti sudah mendapatkan respon positif dari para wajib pajak, dan pada tahun kedua pelaksanaannya telah mampu meningkatkan pendapatan. Untuk lebih jelas terkait persentase target dan realisasi PBB. Sebagai berikut :

Tabel 10. Besaran PBB P-2 Kabupaten Tulungagung

Tahun	Target PBB	Realisasi PBB	Persentase
2012	Rp. 18.784.827.220	Rp. 22.768.379.852	21,21%
2013	Rp. 21.489.736.000	Rp. 21.985.760.036	2,31%
2014	Rp. 22.000.000.000	Rp. 23.153.464,134	5,24%
2015	Rp. 23.000.000.000	Rp. 24.167.551.411	5,08%

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Data diatas menunjukkan jumlah peningkatan target dan realisasi PBB Kabupaten Tulungagung setiap tahunnya, dalam kurun waktu empat tahun terakhir, besaran PBB P-2 terus dapat melampaui target yang telah di tetapkan. Dengan realisasi pendapatan PBB ditahun 2015 yang mencapai 24 Miliar, maka melalui Kantor UPTD Pelayanan PBB P-2 inilah diharapkan target pendapatan PBB pada tahun-tahun berikutnya dapat terus tercapai. Dan itu terbukti dengan hampir 52% lebih pendapatan PBB dibayarkan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, yang melalui layanan pembayaran yang sediakan yaitu loket pembayaran PBB *Online* yang bekerjasama dengan Bank Jatim dan Mobil Keliling untuk

daerah perdesaan. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Bowo Wicaksono selaku Kasi Pembukuan dan Penerimaan, sebagai berikut:

“Lebih dari 50% pendapatan PBB itu melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dan bisa dimonitor di tempat pembayaran mana saja dan berapa penerimaannya yang masuk. 52% nya dari 24 Miliar di bayarkan melalui loket pembayaran yang ada disini dan melalui mobil keliling untuk PBB perdesaan, dan sisanya dibayarkan melalui unit atau kantor kas Bank Jatim langsung”.(Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan)

Dengan 50% lebih penerimaan pendapatan PBB membuktikan bahwa partisipasi masyarakat yang membayar pajak melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung cukup tinggi. Dan hal ini juga berpengaruh kepada pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Penerimaan PBB melalui Kantor UPTD Pelayanan PBB P-2 memang cukup besar. Ini disebabkan layanan yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 disukai oleh masyarakat, dan dapat dibuktikan langsung dari tanggapan masyarakat, yang dimana masyarakat membayarkan pajak PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 mencapai 50%. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari Bapak Bambang Suchyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut:

Pendapatan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yaitu 52% dari potensi PBB. Dengan pendapatan 24 Miliar, itu separuhnya lebih (52%) melalui UPTD Pelayanan PBB P-2”.(Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan)

Potensi pendapatan yang mencapai 52% bersamaan dengan meningkatnya partisipasi masyarakat yang membayar melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, untuk daerah perkotaan menggunakan loket pembayaran yang berada di kantor dan untuk perdesaan menggunakan mobil keliling yang disediakan, hal

ini merupakan keuntungan tersendiri bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang pada tahun 2015 yang memiliki target PBB sebesar 23 Miliar. Untuk lebih jelasnya bisa lihat tabel berikut:

Tabel 11. Pendapatan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, Bank Jatim

Model Pembayaran	Jumlah Realisasi PBB 2015	Persentase
UPTD Pelayanan PBB P-2	Rp. 12.567.126.733	52%
Bank Jatim	Rp. 11.117.073.649	46%
BRI	Rp. 483.351.028	2%
Total	Rp. 24.167.551.411	100%

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Pendapatan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 mencapai 52% atau sekitar 12 Miliar lebih, seperti tabel diatas terlihat bahwa jumlah pembayaran pajak PBB melalui Bank Jatim sedikit menurun. Jauh lebih besar pembayaran yang dilakukan melalui Kantor UPTD Pelayanan PBB P-2, untuk pembayaran melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, menggunakan 2 jenis pelayanan yang digunakan yaitu melalui loket pembayaran yang bisa digunakan masyarakat mobil keliling yang hanya digunakan untuk membayarkan pajak masyarakat perdesaan. Untuk mengetahui detail pembagian penerimaan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Penerimaan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 (Th.2015)

Model Pembayaran	Jumlah Realisasi PBB 2015	Persentase
Loket UPTD Pelayanan PBB P-2	Rp. 4.398.494.356	35%
Mobil Keliling	Rp. 8.168.632.376	65%
Total	Rp. 12.567.126.733	100%

Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Total pendapatan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 pada tahun 2015 dibagi menjadi 2 jenis pelayanan pembayaran yaitu melalui loket pembayaran di kantor dan melalui mobil keliling. Penerimaan PBB melalui Mobil Keliling jauh lebih besar 65% dibandingkan dengan jumlah penerimaan melalui loket pembayaran di UPTD Pelayanan PBB P-2 sebesar 35%, namun dari total jumlah wajib pajak yang sudah membayar melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 sudah mencapai Rp. 12.567.126.733 hal ini menunjukkan bahwa pendapatan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 cukup signifikan.

c. Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Dalam pelaksanaan peningkatan anggaran pendapatan asli daerah atau PAD pemerintah memperhatikan beberapa sektor. Salah satu sektor yang berada dalam proses peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ini merupakan salah satu dari pendapatan yang berasal dari pajak daerah yang dikelola proses pembayarannya oleh pihak terpilih atau Bank Jatim. Di tahun 2014 setelah peralihan kewenangan pembayaran PBB dialihkan dari pusat ke daerah maka untuk menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor PBB. Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan mengeluarkan inovasi berupa pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB.

Setelah peralihan di tahun 2014, menjadi kewajiban bagi Dinas Pendapatan untuk berusaha menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor PBB. Besar kecilnya kontribusi PBB yang dimasukkan kedalam

peningkatan PAD menjadi prioritas. Untuk itu Dinas Pendapatan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan terjadi peningkatan pembayaran pajak yang kemudian berdampak terhadap peningkatan Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat memberikan peningkatan terhadap PAD di Kabupaten Tulungagung. Walaupun pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 belum menunjukkan peningkatan yang signifikan tapi bukan berarti juga tidak mengalami peningkatan. Hal ini diungkapkan oleh bapak Bambang Sucahyono selaku Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2, sebagai berikut:

“Secara umum PAD kita setiap tahun mengalami peningkatan. Akan tetapi dengan pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 kita akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, supaya masyarakat lebih nyaman dan bersemangat untuk membayar pajak. Apabila hal ini terjadi, maka harapan untuk meningkatkan pendapatan secara signifikan akan tercapai”.(Wawancara pada tanggal 1 Maret 2016 Pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan)

Pengaruh pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 diharapkan mampu menjadi ataupun cara dalam peningkatan PAD yang ada di Kabupaten Tulungagung. Dalam proses peningkatan PAD memang pelayanan menjadi fokus utama agar masyarakat mau berlomba-lomba dalam membayarkan pajak. Dengan konsep pelayanan yang efisien dan efektif diharapkan masyarakat sadar untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang berpengaruh terhadap peningkatan PAD yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Pendapatan Asli Daerah setiap tahun selalu meningkat, dan kontribusi PBB juga menyeimbangkan pendapatan. Hal ini terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 13. Potensi dan Kontribusi PBB terhadap PAD Kabupaten Tulungagung

Thn	Pendapatan Asli Daerah	Potensi Pajak Bumi dan Bangunan		Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan	
	(Rp)	(Rp)	(%)	(Rp)	(%)
2013	Rp. 174.981.706.538	Rp. 23.584.417.809	13,47%	Rp. 21.985.760.036	12,56%
2014	Rp. 275.699.854.433	Rp. 23.514.718.388	8,52%	Rp. 23.153.464.134	8,39%
2015	Rp. 308.547.996.709	Rp. 24.579.124.493	8,20%	Rp. 24.167.551.411	8,09%

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Persentase kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami penurunan namun tidak terlalu besar. Dengan persentase diatas 8% maka kontribusi PBB didalam PAD juga tidak bisa dibilang kecil, namun secara global kontribusi PBB pada tahun 2015 sebesar 8,09% cukup berpengaruh dalam peningkatan PAD. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari Bapak Bowo Wicaksono selaku Kasi Pembukuan dan Penerimaan, sebagai berikut:

“Kontribusi terhadap PAD juga harus dibandingkan dengan umlah separuhnya 24 miliar dibandingkan dengan PAD kita 308 miliar, tidak terlalu banyak kalau begitu. Besar PBB kan hanya 8% lebih dari PAD, dan itu separuh lebih dari 8% berasal dari penerimaan UPTD Pelayanan PBB P-2. Dengan begitu pelayanannya cukup membantu”.(Wawancara pada tanggal 2 Maret 2016 Pukul 10.00 WIB di Dinas Pendapatan)

Data total Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tulungagung, kontribusi PBB nya sebesar kurang lebih 8% dari total potensi PBB yang dimiliki. Sebuah angka yang relatif belum terlalu besar apabila dilihat dari potensi yang ada. Oleh sebab itu upaya maksimal akan terus ditingkatkan. Pelayanan dan pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 ini diharapkan dapat mempercepat

peningkatan pendapatan dari sektor PBB. Dengan sistem yang lebih efektif dan efisien ini di harapkan dapat memperbesar jumlah objek pajak yang dibayarkan, sehingga kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pendapatan Asli Daerah meningkat semakin besar. Untuk mengetahui jumlah perbandingan antara potensi objek pajak PBB dan kontribusi objek pajak PBB yang dibayarkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Jumlah Potensi Objek Pajak dan Kotribusi Objek Pajak

Tahun	Potensi Objek Pajak PBB	Kontribusi Objek Pajak PBB	Objek Pajak PBB tidak dibayarkan
2013	604.274	593.006	11.268
2014	605.451	596.297	9.154
2015	612.985	604.511	8.474

Sumber: Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung

Data diatas menunjukkan jumlah potensi, kontribusi dan objek pajak PBB P-2 Kabupaten Tulungagung yang tidak dibayarkan, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Potensi dan kontribusi objek pajak terus mengalami kenaikan, meskipun belum terlalu signifikan. Dengan demikian berarti berpengaruh pada jumlah objek pajak yang tidak dibayarkan mengalami penurunan, sehingga berdampak baik pada kontribusi PBB terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selama tiga tahun terakhir kontribusi PBB terhadap Pendapatan Asli Daerah terus mengalami peningkatan namun apabila di bandingkan dengan jumlah PAD yang juga terus mengalami peningkatan, persentase kontribusi PBB justru mengalami penurunan. Namun dengan terus meningkatnya jumlah objek pajak yang di bayarkan tidak akan menutup

kemungkinan ditahun berikutnya persentase kontribusi PBB terhadap PAD akan mengalami peningkatan. Pada tahun 2015 kontribusi objek pajak mencapai 604.511 dan mengalami kenaikan jika dibandingkan tahun sebelumnya. Kontribusi Objek Pajak dan Kontribusi Pendapatan PBB P-2, keduanya memiliki peranan yang penting dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), oleh karena itu pelayanan yang maksimal perlu terus ditingkatkan. Melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 ini diharapkan dapat terus meningkatkan jumlah objek pajak dan juga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari penerimaan sektor PBB P-2.



C. Analisis Pembahasan

1. Inovasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung

Pajak merupakan salah satu faktor penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang cukup memberikan kontribusi terhadap keuangan daerah. Upaya peningkatan penyediaan pembiayaan atau sumber pendapatan asli daerah, khususnya yang bersumber dari pajak daerah dapat dilakukan dengan peningkatan kinerja pemungutan, penyempurnaan dan penambahan jenis pajak, serta penggalan sumber-sumber penerimaan dari sektor pajak.

Kabupaten Tulungagung memiliki potensi Pendapatan Asli Daerah yang cukup besar sehingga memang membutuhkan inovasi dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Seperti yang diungkapkan oleh Mahmudi (2009:16) untuk mengoptimalkan penerimaan keuangan daerah, maka yang harus dilakukan adalah menganalisa sumber-sumber pendapatan daerah dan menciptakan sumber pendapatan baru. Sumber pendapatan keuangan daerah ini dapat diperoleh melalui inovasi program ekonomi daerah, program kemitraan pemerintah dengan pihak swasta dan sebagainya. Sejalan dengan hal tersebut inovasi pemerintah Kabupaten Tulungagung yang digunakan untuk mengoptimalkan potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu dengan berupa program inovasi pelayanan PBB P-2 yang digagas oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung dan diberikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 pada awal mula Pajak Bumi dan Bangunan menjadi kewenangan daerah pada tahun 2014 dan sudah berjalan kurang lebih dua tahun hingga saat ini.

a. Bentuk Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2

1) Kerjasama dengan Bank Jatim

Inovasi dalam peningkatan keuangan daerah khususnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat diperlukan oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Karena dengan inovasi yang dilakukan maka akan berdampak pada peningkatan PAD daerah itu sendiri. Inovasi yang di munculkan Kabupaten Tulungagung tentu haruslah sesuai dengan keadaan pemerintahan dari suatu daerah, hal tersebut bertujuan agar inovasi yang dilakukan bisa menghasilkan perubahan yang lebih baik dalam sistem pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan tipologi inovasi sektor publik yang di jelaskan Muluk (2008:45) “Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.” Selain pemerintah Kabupaten Tulungagung memunculkan inovasi yang sesuai dengan keadaan daerahnya, maka dalam membuat sebuah inovasi pelayanan juga harus memperhatikan hasil yang di dapatkan dari inovasi layanan itu sendiri, agar bisa berdampak baik untuk perbaikan pelayanan. Keberhasilan dari sebuah inovasi pelayanan tidak hanya sebatas untuk membangun dan memperbarui pelayanan namun diharapkan juga dapat memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses dan layanan. Dalam membuat sebuah inovasi bukan hal yang mudah, karena berkaitan dengan kebijakan yang menyangkut dalam lingkup organisasi yang besar terutama dalam sektor publik. Menurut Rasli (2005:30), “ Terdapat tiga bentuk inovasi yang sering dilakukan

oleh sebuah organisasi. Pertama, inovasi bersifat evolusi yang berbentuk adaptasi, perbaikan dan penambahan produk inovasi ini berlangsung secara perlahan dan kebanyakan hanya melibatkan inovasi proses pengeluaran. Kedua, inovasi bersifat revolusi yang berbentuk hasil produk yang serba baru. Ketiga, inovasi yang bersifat arkiteraktual yang berbentuk reka bentuk semula sesuatu produk, perubahan terhadap komponen tanpa melibatkan perubahan konsep suatu produk.” Sesuai dengan tiga bentuk inovasi tersebut, maka dapat diketahui bahwa bentuk inovasi pelayanan yang dimunculkan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung yaitu berupa pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang di berikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, merupakan inovasi pelayanan yang bersifat revolusi karena menghasilkan produk yang serba baru dan sebelumnya belum pernah dilakukan, yang salah satu layanannya yaitu bekerjasama dengan Bank Jatim dalam hal pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Kerjasama UPTD Pelayanan PBB P-2 dengan Bank Jatim dalam proses pelayanan pembayaran PBB menjadi kunci sukses utama bagi Dinas Pendapatan untuk melakukan proses pelayanan pembayaran yang lebih cepat dari proses pembayaran sebelumnya. Hal ini juga sesuai dengan salah satu dari keempat kunci sukses inovasi yang di kemukakan oleh Ellitan dan Anatan (2009:42) “Keberhasilan dari inovasi adalah adanya kolaborasi, kerjasama, kreatifitas dan pengalaman yang diperlukan untuk mendukung terciptanya inovasi.” Kerjasama UPTD Pelayanan PBB P-2 dengan Bank Jatim ini dilakukan dalam rangka memberikan pilihan kepada wajib pajak untuk mempermudah proses pembayaran yang nantinya akan berdampak pada

peningkatan pendapatan asli daerah. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 bukan satu-satunya melainkan salah satu dari cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung. Selain di UPTD Pelayanan PBB P-2 pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan juga bisa dibayarkan melalui Bank Jatim di Seluruh Kabupaten Tulungagung. Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan (PBB-P2) maka mulai tahun 2014 resmi beralih dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah. Sehingga pengelolaan PBB P-2 tidak lagi dikelola oleh Pemerintah Pusat namun dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Dari hasil penelitian terkait pelaksanaannya kerjasama yang bersifat revolusi antara Bank Jatim dengan UPTD Pelayanan PBB P-2 dilakukan pada di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung, namun untuk hasil pembayarannya tetap tersentral ke Bank Jatim. Hal ini jelas memudahkan masyarakat yang tidak harus datang di Bank Jatim, tetapi cukup di UPTD Pelayanan PBB P-2 yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung dan semua hal yang berkaitan dengan pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dapat diselesaikan dengan mudah terutama dalam hal pembayaran PBB.

Bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung, kerjasama UPTD Pelayanan PBB P-2 dengan Bank Jatim merupakan sebuah kunci sukses inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pembayar pajak. Sehingga

pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan selain dilakukan di Bank Jatim juga bisa dilakukan di UPTD Pelayanan PBB P-2. Inovasi yang memanjakan masyarakat wajib pajak PBB ini diharapkan dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas para wajib pajak PBB sehingga kontribusi sektor Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Tulungagung menjadi semakin besar.

2) Pembayaran PBB Melalui Mobil Keliling

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan (PBB-P2) menjadi dasar untuk melakukan kewenangan pelimpahan Pajak Bumi dan Bangunan yang telah resmi beralih dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah. Secara nyata dengan beralihnya PBB menjadi Pajak Daerah akan menguntungkan Pemerintahan daerah karena potensi PBB cukup besar, namun selama ini banyak daerah yang belum dapat memanfaatkannya secara maksimal. Pemerintah daerah melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung saat ini mencoba menggali potensi Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Tulungagung yang dinilai cukup besar, dengan peralihan PBB yang menjadi Pajak Daerah maka kewenangan sepenuhnya berada di tangan pemerintah daerah, maka dengan itu Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung mendirikan sebuah UPTD Pelayanan PBB P-2 dengan tugas pokoknya yaitu melakukan sebuah inovasi dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Karena inovasi sangat diperlukan agar potensi Pajak Bumi dan Bangunan dapat digali secara baik dan maksimal. Menurut Susanto (2010:158)

“Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan”. Sesuai dengan pengertian tersebut maka inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam waktu kurang lebih 2 tahun ini, sudah memunculkan banyak ide-ide baru untuk inovasi pelayanan PBB P-2, salah satunya yaitu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan mobil keliling. Disediakkannya unit mobil keliling ini sebagai upaya peningkatan pelayanan pembayaran dan mempermudah serta mendekatkan pelayanan pembayaran pajak kepada masyarakat Kabupaten Tulungagung. Inovasi pelayanan melalui mobil keliling untuk pembayaran PBB P-2 ini dalam rangka untuk menjemput bola, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan tujuan, visi dan misi dari bentuk pelayanan yang telah ditetapkan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Hal ini juga sesuai dengan salah satu tipologi inovasi sektor publik menurut Muluk (2008:45) “Menyebutkan bahwa inovasi dalam kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.” Dalam hal ini Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung mewujudkan visi misi dan tujuannya dengan melakukan inovasi berupa pembayaran PBB P-2 melalui mobil keliling dengan cara menerjunkan petugas untuk berkeliling ke desa-desa di seluruh Kabupaten Tulungagung. Mobil keliling ini fungsinya melayani ditingkat desa dan wajib pajak bisa membayarkan pajaknya langsung kepada kas daerah melalui mobil keliling yang disediakan.

Dari hasil penelitian di lapangan, inovasi pelayanan untuk pembayaran PBB melalui mobil keliling ini cara mensosialisasikannya melalui perangkat desa dan diinformasikan kepada wajib pajak. Sesuai dengan standar pelayanan publik menurut Peraturan Daerah Jawa Timur No 11 Tahun 2005 yaitu “Masing-masing penyelenggaraan pelayanan publik wajib menginformasikan sandar pelayanan publik kepada masyarakat”. Waktu pelaksanaan biasanya dilakukan tiga bulan sebelum jatuh tempo Pajak Bumi dan Bangunan. Masyarakat pembayar pajak bisa melakukan pembayaran pada jam kerja yang telah ditentukan dan dilayani oleh petugas sesuai dengan prosedur pembayaran yang telah ditentukan Kantor UPTD Pelayanan PBB P-2. Walaupun pembayaran PBB P-2 ini dilakukan melalui mobil keliling namun tetap tersentral kepada Bank Jatim selaku kas daerah. Dan untuk memudahkan masyarakat dalam membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan melalui Mobil Keliling berada di kantor Kecamatan, jadi memudahkan untuk dijangkau masyarakat, pembayar pajak bisa datang langsung untuk membayarkan pajaknya ataupun juga menitipkannya melalui perangkat desa.

Kemudahan pembayaran PBB P-2 yang diberikan melalui mobil keliling oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung ini dikatakan cukup sukses dalam pelaksanaannya, hal ini juga sesuai dengan sepuluh prinsip pelayanan umum yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 “Kepastian waktu dalam pelayanan, kelengkapan sarana prasarana dalam pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan dan keamanan dalam proses pelayanan”. Terbukti saat ini pelayanan pembayaran

PBB P-2 menggunakan Mobil Keliling telah memenuhi empat dari sepuluh prinsip tersebut, yang salah satunya yaitu dengan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan terutama untuk wajib pajak yang berada di perdesaan. Hal inilah menjadi sebuah bentuk inovasi pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Kabupaten untuk memudahkan masyarakat pembayar pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, dan juga menjadi sangat penting karena tanpa kontribusi dari masyarakat pembayar pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya, maka target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Tulungagung tidak akan dapat dipenuhi. Dan diharapkan dengan adanya inovasi pelayanan dengan menggunakan mobil keliling ini tidak membuat masyarakat lupa akan kesadaran wajib pajaknya sekalipun mereka berada di perdesaan

3) Pelayanan Melalui SMS Gateway

Sebuah perubahan yang diinginkan dalam suatu pemerintah adalah dengan membuat sebuah inovasi atau terobosan, yaitu dimana pemerintah dituntut untuk lebih kreatif dalam merubah atau menemukan penemuan-penemuan baru baik berupa gagasan (ide) tindakan (metodelogi) dan peralatan baru (teknologi). Menurut Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012, pengertian inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Sejalan dengan pengertian inovasi tersebut Pemerintah Kabupaten Tulungagung telah mencoba memunculkan sebuah inovasi yang memfokuskan pada pelayan Pajak Bumi dan

Bangunan melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung, inovasi ini dilakukan dalam rangka memberikan perbaikan pada pelayanan PBB, karena mengingat sejak tahun 2014 lalu status pajak Bumi dan Bangunan telah resmi beralih menjadi pajak daerah dan menjadi kewenangan pemerintah daerah dalam mengelolanya. Dalam membuat sebuah inovasi pelayanan, pemerintah juga selalu dituntut untuk untuk memunculkan sebuah ide pelayanan baru yang diterapkan kedalam suatu proses pelayanan sehingga menghasilkan produk layanan yang dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Galbraith dan Schon (dalam Lukas dan Farrel 2000:240) “Inovasi didefinisikan sebagai proses dari penggunaan teknologi baru ke dalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Inovasi tersebut dapat dilakukan pada barang, pelayanan, atau gagasan-gagasan yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru”. Hal ini sesuai dengan inovasi pelayanan PBB P-2 yang telah dimunculkan Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung yang membuat sebuah inovasi pelayanan PBB P-2 dengan mengembangkan teknologi baru kedalam produk layanannya, yaitu berupa pelayanan PBB P-2 melalui SMS Gateway.

Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan oleh UPTD Pelayanan PBB P-2 merupakan inovasi baru yang digunakan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tentang pajak dan juga meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat wajib pajak agar lebih giat dalam membayarkan pajaknya. Dalam hal Inovasi pelayanan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan

PBB P-2 tidak hanya sebatas bekerja sama dengan Bank Jatim, Pembayaran PBB Keliling dan Pelayanan PBB *Online* saja namun, juga ada inovasi pelayanan PBB melalui SMS *Gateway* yang merupakan inovasi pelayanan dengan menerapkan teknologi sebagai proses layanannya, yaitu sebuah media pelayanan informasi berbasis SMS yang memudahkan wajib pajak untuk memanfaatkannya. Layanannya ini berguna untuk memberikan kemudahan dalam hal melakukan pengecekan status pembayaran dan notifikasi jatuh tempo PBB P-2. Penggunaan layanan ini cukup mudah, karena hanya dengan mengirimkan sebuah SMS kepada nomor yang telah ditentukan maka status pembayaran PBB P-2 dari sebuah objek dapat diketahui oleh wajib pajak yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Inovasi pelayanan melalui SMS *Gateway* ini merupakan bentuk inovasi yang baru, karena hal ini juga dibuktikan dengan belum adanya bentuk layanan serupa didalam lingkup Karisidenan Kediri dan Provinsi Jawa Timur. Bukti lain juga ditunjukkan dengan banyaknya Daerah lain yang melakukan studi banding terkait pelayanan SMS *Gateway* di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Selain itu sejak terbentuknya sekitar satu tahun lalu, model pelayanan PBB P-2 berbasis SMS ini juga telah banyak mendapat respon positif dari masyarakat, hal itu juga terbukti dengan cukup banyaknya pengguna SMS *Gateway*. Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang telah memberikan inovasi pelayanan yang ada, diharapkan melalui SMS *Gateway* ini masyarakat bisa mengetahui status pembayaran PBB mereka dan tanggal jatuh

tempo PBB dari jauh-jauh hari sebelum terlambat. Karena layanan ini memang ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima informasi sehingga dapat meminimalisir keterlambatan wajib pajak dalam membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan. Hal juga ini sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yang menyebutkan “Dalam memberikan pelayanan kepada publik harus memiliki kemudahan dalam pelayanan yang diberikan dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi”.

b. Standar untuk Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

1) Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam sebuah inovasi yang ada, pemerintah selalu memikirkan untuk membentuk sebuah prosedur yang dapat dipahami dan dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat. Terlebih lagi inovasi yang berkaitan dengan proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang memang terkenal kurang cepat dan tepat sasaran. Sehingga menyebabkan masyarakat malas untuk menggunakan layanan dan membayarkan PBB mereka. Di dalam inovasi pelayanan yang dibuat oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung yaitu berupa pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, tentu memiliki prosedur yang berbeda dengan pelayanan PBB ditempat lain. Prosedur dalam pelayanan publik lebih mengedepankan kepuasan para pengguna layanan. Pelayanan publik sendiri menurut Moenir (1992:12) “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Namun, tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan

perseorangan asal kepentingan itu masih masuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan publik”. Hal tersebut sesuai dengan prosedur pelayanan PBB P-2 yang diberikan Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, karena selain untuk pembayaran dan pelayanan jenis PBB P-2 secara kolektif/bersama juga memberikan pelayanan secara individu/perseorangan, dengan standar dan prosedur yang sama namun hanya waktu pelayanannya yang berbeda karena waktu penyelesain lebih cepat dari pada pelayanan kolektif/bersama.

Dari hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan merespon dengan baik dan cepat terkait proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Setelah adanya UPTD Pelayanan PBB P-2 prosedur pelayanan dan pembayaran PBB menjadi lebih cepat dan efisien. Prosedur pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 memiliki dua cara yaitu pelayanan dan pembayaran secara individu dan secara kolektif atau bersama. Hal ini sesuai dengan tiga unsur dari pelayanan publik menurut Syafi’e (2003:116) yaitu “Biaya harus relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang diberikan relatif bagus”. Dinas Pendapatan melakukan prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dengan memperhatikan tiga unsur yang ada. Selain itu kemudahan prosedur pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang ada di Dinas Pendapatan, baik itu kemudahan bagi petugas maupun yang diberikan bagi wajib pajak, hal ini tentunya juga sesuai dengan beberapa prinsip

pelayanan pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yang menyebutkan “ Kesederhanaan yaitu proses pelayanan publik yang tidak berbelit-belit mudah di pahami dan mudah dilaksanakan, akurasi yaitu produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah serta kemudahan baik dalam mengakses maupun dalam memberikan pelayanan”.

Prosedur dalam proses pelayanan dan pembayaran melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 menggunakan prosedur yang mudah dan menggunakan sistem *online* karena ketika masyarakat menggunakan pelayanan untuk membayarkan pajak melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, petugas pencatat sudah terhubung langsung dengan Bank Jatim yang ada di Kabupaten Tulungagung selaku pemegang uang hasil pembayaran. Inilah perbedaan antara prosedur pembayaran model lama yang masih menggunakan metode manual di Bank Jatim dengan sistem *online* yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2. Kemudahan yang terdapat dalam prosedur pelayanan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yaitu dengan memanjakan masyarakat untuk menggunakan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan tanpa harus berpindah tempat, karena segala bentuk pelayanan dan pembayaran PBB dapat dilakukan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Dan juga terdapat petunjuk yang jelas sehingga masyarakat tidak perlu bingung dan khawatir salah. Serta proses yang mudah tanpa harus menulis melainkan hanya dengan menunjukkan NOP (Nomer Objek Pajak) ataupun SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) masyarakat sudah bisa membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Dengan waktu untuk pelayanan yang relatif cepat

dan mutu yang diberikan berkualitas maka prosedur pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dianggap lebih efisien dan efektif.

2) Biaya dan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Yang dimaksud biaya disini adalah biaya yang diperlukan bagi wajib pajak untuk melakukan pelayanan dan pembayaran pajak yang menjadi kewajibannya. Tentu saja besarnya objek pajak tidak berpengaruh terhadap cara dan tempat pelayanan, yang berpengaruh terhadap besar/kecilnya objek pajak adalah nominal untuk pembayaran pajak. Sedangkan inovasi melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 diharapkan akan dapat memberikan pengaruh terhadap biaya yang dikeluarkan wajib pajak. Untuk saat ini relatif biaya pelayanan masih sama seperti saat PBB P-2 menjadi Pajak Pusat, namun untuk proses selama pelayanannya tidak dipungut biaya samasekali atau bisa dikatakan gratis.

Disisi lain, dengan adanya UPTD Pelayanan PBB P-2 ini pembiayaan dari sisi yang dikeluarkan pemerintah daerah juga dapat ditekan, khususnya operasional bagi pemungut pajak. Adapun upah pungut yang menjadi hak dari pemerintah desa tetap diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Besarnya upah pemungut ini biasanya bervariasi dan setiap tahun dapat berubah sesuai dengan ketetapan surat keputusan Bupati. Sedangkan waktu yang dipergunakan untuk pelayanan dan pembayaran melalui PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 tidak memerlukan waktu yang lama. Hal ini terjadi karena mudahnya proses pelayanan yang diterapkan. Penentuan waktu pelayanan juga mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No. 63 Tahun 2003 tentang

Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang salah satu dari sepuluh prinsipnya yaitu “Kepastian waktu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan”. Sehingga memang waktu dalam proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat sesuai ketentuan. Selain itu salah satu poin dalam asas pelayanan publik menurut Mahmudi (2007:218) “Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi, kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas”. Hal ini juga sesuai dengan pelayanan yang berikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 karena dalam pelaksanaan pelayanannya berdasarkan pada prinsip kecepatan waktu dan ketepatan pemberian layanan kepada masyarakat sehingga berdampak baik hasil layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan, bahwa dalam proses pelayanan dan pembayaran pajak melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, pihak Dinas Pendapatan berusaha untuk membuat waktu pelayanan dan pembayaran tidak memerlukan waktu yang lama. Hal ini ditunjukkan dengan aplikasi yang mudah dan tidak rumit. Tanggapan dan respon masyarakat sangat positif terhadap inovasi pelayanan ini. Bahkan masyarakat merasa senang dengan sistem UPTD Pelayanan PBB P-2 yang dirasakan cepat dan berada di satu tempat dengan jenis pelayanan PBB lainnya jadi tidak membutuhkan waktu lama, sehingga waktu masyarakat juga tidak terbuang dengan harus mengantri. Harapan masyarakat untuk memperoleh prosedur pelayanan yang sederhana, waktu yang cepat, efektif dan efisien dapat dipenuhi oleh Dinas Pendapatan.

Tekait dengan biaya yang murah dan waktu penyelesaian yang cepat baik untuk pelayanan individu/kolektif dan pembayaran individu/kolektif, yang hanya memerlukan durasi waktu yang cepat dan biaya sesuai dengan objek pajak yang telah ditentukan. Maka inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang digagas oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung memiliki keunggulan dalam hal biaya dan waktu penyelesaian dibandingkan dengan proses pelayanan PBB di tempat lain yang ada di Kabupaten Tulungagung. Hasil tersebut juga sesuai dengan tiga unsur pelayanan publik menurut Syafi'e (2003:116) "Dalam pelayanan publik biaya harus relatif lebih murah, waktu untuk mmengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif bagus".

3) Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan

Inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 merupakan layanan yang dicipkatan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung. Sehingga segala keperluan sarana prasarana dan fasilitas dipenuhi oleh Dinas Pendapatan. Untuk mendukung proses ini diperlukan beberapa faktor pendukung. Faktor pendukung yang dimaksud adalah sumber daya manusia (SDM), teknologi, proses pelayanan, dan lain-lain. Terkait hal ini, maka dalam hal sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung khususnya yang ada di dalam UPTD Pelayanan PBB P-2 sudah cukup memadai karena memang sudah disiapkan oleh Pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung, sesuai dengan standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003

menyebutkan “Standarisasi pelayanan publik harus memiliki penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Keperluan sarana prasarana dan fasilitas merupakan faktor yang penting guna mendukung pelayanan dan pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Untuk menunjang kenyamanan dan percepatan layanan, maka sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 terus dilengkapi. Kebutuhan sarana prasarana dan fasilitas yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 berpengaruh terhadap proses pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Kelengkapan fasilitas sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan. Baik fasilitas untuk pelayanan dan pembayaran PBB maupun untuk petugas pemberi layanan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang salah satu prinsip pelayanan publiknya yaitu “Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Selain itu menurut Tjakraatmaja (1997) seperti dikutip Ellitan (2009:118) bahwa “manajemen teknologi dibutuhkan untuk menjamin ketersediaan sumberdaya perusahaan secara efisien dan melancarkan proses tranformasi teknologi/pengetahuan mulai tahap penemuan sampai komersialisasi”.

Menurut hasil penelitian, sarana prasarana dan fasilitas yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 sudah cukup memadai. Diantaranya ada meja, kursi

petugas, kursi pengunjung, lemari, *air conditioner* (AC), komputer, printer dan teruma yang paling penting dan sangat berpengaruh yaitu fasilitas teknologi baik itu hardware ataupun software yang memang menjadi fasilitas utama untuk menunjang pelayanan. Semua fasilitas yang tersedia sudah sangat cukup dan dengan kondisi baik terutama sistem teknologi yang memang dengan kondisi baru khusus untuk menunjang proses pelayanan. Selain itu juga terdapat fasilitas penunjang berupa mobil PBB Keliling dan motor untuk operasional, serta juga dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu dan pengaman seperti cctv yang dipasang di bagian dan dalam dan luar kantor agar keamanan tetap terjaga dengan baik. Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yang menyebutkan “Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapi, lingkungan yang indah dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti pakir, toilet, tempat ibdadah dan lain-lain.

Namun dari hasil penelitian Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam memberikan layanannya belum menyediakan sarana prasarana dan fasilitas khusus untuk masyarakat berkebutuhan khusus/difabel yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan beberapa asas-asas pelayanan publik ”kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan

kemudahan dan keterjangkauan”. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti kaum difabel sebagai salah satu kelompok masyarakat rentan selain wanita dan anak-anak. Diharapkan dengan mengacu pada undang-undang tersebut Dinas Pendapatan segera melengkapi sarana prasarana dan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas dapat menggunakan layanan dengan baik.

4) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Sumber daya manusia dalam sebuah pelaksanaan program atau kegiatan menjadi sesuatu hal yang sangat penting, karena dalam suatu program atau kegiatan terutama dalam proses kemajuan sebuah pelayanan harus benar-benar memiliki SDM yang mengerti dan mudah memahami program atau kegiatan tersebut dengan kata lain harus berkompeten dalam bidangnya. Menurut Marwansyah (2010:3) “Manajemen Sumber Daya Manusia diartikan sebagai pendayagunaan SDM dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan”. Hal tersebut sesuai dengan perekrutan pegawai yang dilakukan Dinas Pendapatan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 pada awal berdirinya tahun 2014 yang lalu, selain merencanakan dengan matang bentuk struktur petugas yang akan direkrut Dinas Pendapatan juga menentukan kriteria pegawai sesuai dengan standarnya, melalui beberapa tahap seleksi yang nantinya akan diberikan pelatihan dan pengembangan agar dapat bekerja dengan baik.

Karena sumber daya manusia atau petugas pelayanan merupakan faktor yang tidak bisa di pungkiri memegang peranan yang cukup sentral. Dalam memberikan pelayanan petugas pemberi layanan juga harus memiliki sikap yang baik terhadap pengguna layanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang salah satu prinsip pelayanan umumnya berupa kedisiplinan, kesopanan dan keramahan “Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas”. Berdasarkan hasil temuan hal tersebut sesuai dengan petugas pemberi layanan pada UPTD Pelayanan PBB P-2 yang melayani dengan sopan, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Selain itu menurut Mahmudi (2007:218) “Pemberi pelayanan publik tidak bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi”. Mengingat proses pelayanan dan pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 ini masih baru dilakukan awal tahun 2014, maka untuk itu membutuhkan kecekatan dan ketepatan dalam memilih petugas pemberi layanan atau SDMnya agar berkualitas, dengan cara yakni melakukan seleksi dan pelatihan kepada petugas yang telah diterima. Sesuai pengertian seleksi menurut Sedarmayanti (2010:113) “Seleksi adalah kegiatan menentukan dan memilih tenaga kerja yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan”. Karena apabila kualitas sumber daya manusia atau petugas pelayanan rendah akan dapat menghambat proses pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan Hasil Penelitian, dalam hal kompetensi sumber daya manusia atau petugas pelayanan, Dinas Pendapatan melakukan kerjasama dengan Bank Jatim. Sumber daya manusia atau petugas yang bertugas memberikan pelayanan di loket pembayaran PBB merupakan *teller* dari Bank Jatim, dan bagian petugas pemberi layanan untuk 14 jenis pelayanan PBB P-2 dan *customer service* yang membantu masyarakat diambilkan dari Dinas Pendapatan, perekrutan petugas dengan melalui serangkain seleksi secara bertahab dan pelatihan kerja khusus yang diberikan selama beberapa bulan sebelum penempatan langsung UPTD Pelayanan PBB P-2. Namun walaupun sumber daya manusia ataupun petugas pemberi layanan diambil dari teller Bank Jatim dan pegawai Dinas Pendapatan sendiri tetapi aplikasi yang digunakan UPTD Pelayanan PBB P-2 di *design* semudah mungkin sehingga penyesuaian aplikasi terhadap petugas pemberi layanan tidak butuh waktu yang lama. Walaupun demikian pelatihan menjadi penting karena meskipun tidak terlalu sulit tapi untuk mengadaptasikan program aplikasi kepada petugas atau *teller* yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 tetap diperlukan pelatihan ataupun *training*. Petugas pemberi pelatihan berasal dari petugas Dinas Pendapatan yang memang memahami dan *expert* di bidang aplikasi program. Dalam pelaksanaannya petugas dari Bank jatim dan petugas Dari Dinas Pendapatan selalu dipantau oleh Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan Kepala Dinas Pendapatan, sehingga pelayanan berlangsung secara profesional dan mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan prima.

2. Dampak Setelah adanya Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2

a. Partisipasi Masyarakat Pembayara Wajib Pajak

Inovasi pelayanan dalam peningkatan keuangan daerah khususnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat diperlukan oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Seperti yang diungkapkan Abdul (2007:14) “Keuangan daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah”. Karena dengan inovasi yang dilakukan maka akan berdampak pada peningkatan PAD. Menurut Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang dikutip Mahmudi (2009:16) menyebutkan “Sumber-sumber keuangan daerah yang berasal dari PAD adalah pajak daerah, retribusi daerah, bagian laba pengelolaan aset daerah yang dipisahkan dan lain-lain PAD yang sah”. Salah satu sumber PAD tersebut adalah pajak daerah yang di dalamnya terdapat PBB P-2, yaitu merupakan salah satu penyumbang PAD yang cukup besar di Kabupaten Tulungagung, maka dari itu memaksimalkannya dilakukan sebuah inovasi dalam pelayanan PBB P-2. Inovasi menurut Susanto (2010:158) “Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses dan layanan”. Sesuai dengan teori tersebut Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pendapatan telah membuat inovasi dalam, pelayanan PBB P-2 yang memberikan dampak terhadap keuangan daerah khususnya PAD Kabupaten Tulungagung. Untuk mengetahui dampak dari inovasi pelayanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2

berhasil atau tidak, dan salah satunya dapat dilihat dari jumlah pengguna layanan sebelum dan sesudah adanya inovasi. Dalam sebuah inovasi terutama yang berkaitan dengan kepentingan publik terutama dalam bidang pelayanan maka respon atau ketertarikan masyarakat menjadi hal yang sangat penting karena sebagai tolak ukur untuk mengetahui inovasi yang berjalan memenuhi keinginan publik atau tidak. Hal ini berlaku juga untuk inovasi dalam bidang penarikan pajak dan retribusi yang menjadi bagian penting kemajuan sebuah daerah. Salah satunya dengan melalui pembayaran PBB, karena dalam hal ini ada target yang memang harus dipenuhi oleh pemerintah, berdasarkan potensi yang ada di daerah tersebut. Kabupaten Tulungagung berusaha memaksimalkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 agar berdampak baik terhadap peningkatan pendapatan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan.

Memaksimalkan pelayanan PBB P-2 dilakukan guna merealisasikan target pembayaran PBB yang setiap tahun semakin meningkat. Dampak baik yaitu berupa peningkatan pemasukan dari sektor pajak, hal ini akan terus diupayakan, salah satunya dengan peningkatan partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting karena tanpa partisipasi masyarakat, maka berbagai upaya tersebut akan mengalami kegagalan sesuai dengan partisipasi menurut Mahmudi (2007:218) "Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat".

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, partisipasi masyarakat dalam membayarkan PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 cukup baik. Adapun

pendapatan yang dihasilkan dari layanan UPTD Pelayanan PBB P-2 cukup besar separuh dari total kontribusi pendapatan pajak bumi dan bangunan. Sisanya dibayar melalui tempat pembayaran lain. Saat ini belum dapat dibedakan berapa dari seluruh jumlah yang menggunakan layanan UPTD Pelayanan PBB P-2 merupakan wajib pajak baru atau lama. Walaupun tingkat partisipasi wajib pajak belum mencapai separuh dari total wajib pajak., akan tetapi kontribusi pendapatannya mencapai lebih dari separuh. Hal itu mengindikasikan bahwa wajib pajak yang membayar melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 memiliki nilai besar biasanya objek pajak yang berada di sekitar kota. Namun secara signifikan walaupun layanan ini baru berjalan dua tahun sudah mendapatkan respon positif dan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat.

Pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dirasakan oleh masyarakat lebih efektif dan efisien sehingga partisipasi masyarakat cukup tinggi. Masyarakat pembayar pajak yang melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 tidak hanya mereka yang berada di kota saja melainkan juga dari kecamatan-kecamatan lain yang ada di wilayah Kabupaten Tulungagung. Hal ini dilakukan karena pertimbangan waktu penyelesaian dan mudahnya pelayanan yang diberikan serta tidak perlu mengantri karena tersedia loket khusus untuk membayar PBB sehingga lebih cepat dan tanpa harus mengantri. Hal ini menjadi salah satu penyebab partisipasi masyarakat cukup baik dan untuk tahun-tahun selanjutnya perlu diadakan sosialisasi yang lebih baik lagi agar partisipasi masyarakat yang membayar PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dapat lebih meningkat.

b. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 memuat berbagai macam pajak yang dapat menjadi potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut Sudirman dkk (2012:2) “Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditujukan”. sedangkan Pajak Bumi dan Bangunan menurut Tarigan (2013:283) adalah “Salah satu faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial dan kontribusi terhadap pendapatan negara jika dibandingkan dengan sektor pajak lainnya”. Secara nyata potensi PBB Kabupaten Tulungagung cukup besar, namun selama ini daerah yang belum dapat memanfaatkannya secara maksimal. Diperlukan inovasi agar potensi Pajak Bumi dan Bangunan dapat digali secara baik dan maksimal. Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan dapat dilihat berdasarkan objek pajak serta partisipasi masyarakatnya. Menurut Mardiasmo (2006:333) yang menjadi “Objek pajak adalah bumi dan bangunan, dengan klasifikasi Bumi dan Bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan perhitungan pajak yang terhutang”. Sedangkan partisipasi menurut Mahmudi (2007:218) yaitu “Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat”. Hal inilah yang coba dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung guna peningkatan pendapatan pajak bumi dan bangunan. Salah satu inovasi yang

ditetapkan Kabupaten Tulungagung adalah menerapkan program layanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam menjangking wajib pajak.

Menurut hasil temuan maka pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan yang masuk melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 pada tahun 2015 (tahun kedua) adalah separuh dari total pendapatan PBB P-2 yang dibayarkan melalui layanan pembayaran yang sediakan yaitu loket pembayaran PBB *Online* yang bekerjasama dengan Bank Jatim dan Mobil Keliling untuk daerah perdesaan. Dan dalam kurun waktu empat tahun terakhir, besaran PBB P-2 terus dapat melampaui target yang telah di tetapkan. Dengan separuh lebih penerimaan pendapatan PBB membuktikan bahwa partisipasi masyarakat yang membayar pajak melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 yang ada di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung cukup tinggi. Penerimaan PBB melalui Kantor UPTD Pelayanan PBB P-2 memang cukup besar. Ini disebabkan layanan yang ada di UPTD Pelayanan PBB P-2 disukai oleh masyarakat dan mudah untuk dijangkau masyarakat perkotaan ataupun perdesaan. Hal ini merupakan awal yang cukup menjanjikan. Karena memang penempatan, dengan respon yang positif tersebut selanjutnya dapat diharapkan bahwa presentase pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 menjadi semakin besar pada tahun-tahun yang akan datang. Tidak menutup kemungkinan apabila layanan ini sudah memasyarakat dan tersedia unit pelayanan yang merata di beberapa tempat lain di Kabupaten Tulungagung, maka semua wajib pajak akan membayar Pajak Bumi dan Bangunan secara tepat waktu di UPTD Pelayanan PBB P-2.

c. Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)

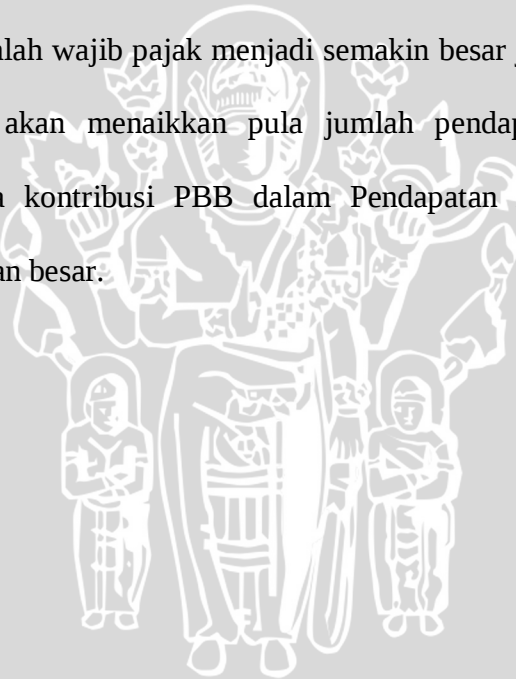
Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu sumber pajak daerah yang digunakan sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah. Hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah Pendapatan Asli Daerah yang menyebutkan bahwa “Sumber Pendapatan Asli Daerah berupa: Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengolahan Kekayaan Daerah yang dipisahkan, lain-lain PAD yang sah”. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan PAD daerah mampu meningkat untuk mendukung proses pembangunan pada masa yang akan datang. Berdasarkan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut “Pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Sedangkan menurut solichin (2007:263) “Untuk meningkatkan pelaksanaan pembangunan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pertumbuhan perekonomian di daerah, diperlukan penyediaan sumber-sumber pendapatan asli daerah yang hasilnya memadai”.

Penyediaan sumber pendapatan yang salah satunya berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan memiliki peran yang cukup sentral dan setelah disahkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang melimpahkan pembayaran PBB dari pusat kepada daerah. Setelah

peralihan di tahun 2014 maka menjadi kewajiban bagi Dinas Pendapatan untuk berusaha menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor PBB. Besar kecilnya kontribusi pajak PBB yang di masukkan ke dalam peningkatan PAD menjadi prioritas. Untuk itu Dinas Pendapatan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik, dan dalam kurun waktu dua tahun terakhir hasil yang terlihat yaitu telah mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan. Meskipun kontribusi dari sektor PBB belum terlalu besar namun penerimaannya sudah dapat melampaui target yang ditetapkan dan mendekati potensi PBB yang di miliki Kabupaten Tulungagung, hal tersebut sesuai dengan hasil temuan yang menunjukkan semakin berkurangnya jumlah objek pajak yang tidak dibayarkan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, sehingga berdampak pada peningkatan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang secara langsung akan menjadikan kontribusi PBB dalam Pendapatan Asli Daerah juga semakin besar.

Dari hasil penelitian di lapangan, pengaruh pelayanan pembayaran PBB melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 mampu menjadi jembatan ataupun cara dalam peningkatan PAD yang ada di Kabupaten Tulungagung. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah wajib pajak yang membayar melalui UPTD Pelayanan PBB P-2. Walaupun memang kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan didalam Pendapatan Asli Daerah tidak bisa dibilang kecil karena pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan yang terserap mencapai delapan persen dari total PAD, selain itu jumlah objek pajak yang tidak terbayarkan juga ikut berkurang sehingga semakin meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Saat ini kontribusi PBB yang

menjadi pengaruh terhadap peningkatan PAD hasilnya digunakan untuk proses pembangunan daerah serta untuk kemakmuran masyarakat di Kabupaten Tulungagung. Dengan adanya UPTD Pelayanan PBB P-2 membuat masyarakat makin mudah dalam mendapatkan pelayanan salah satunya yaitu dalam hal pembayaran PBB P-2. Sehingga peran UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam peningkatan pembayaran PBB cukup mengalami kemajuan. Pelayanan ini dibuat simpel dan efektif serta efisien dengan harapan dengan berbagai kemudahan tersebut dapat merangsang minat masyarakat untuk membayarkan pajaknya. Dengan demikian jumlah wajib pajak menjadi semakin besar jumlahnya dan hal ini secara otomatis akan menaikkan pula jumlah pendapatan pajak yang dibayarkan. Sehingga kontribusi PBB dalam Pendapatan Asli Daerah juga semakin meningkat dan besar.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berbagai upaya untuk mewujudkan pembangunan daerah yang baik dan nyata dapat dilakukan dengan berbagai inovasi, baik guna menggali potensi daerah agar lebih mampu mandiri dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Tulungagung adalah membuat UPTD Pelayanan PBB P-2 dalam pelayanan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk inovasi pelayanan PBB yang diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2 Kabupaten Tulungagung

Penerapan inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat wajib pajak, terbukti dari tiga bentuk inovasi pelayanan yang diberikan yaitu kerjasama dengan Bank Jatim dalam hal pembayaran PBB, kemudahan inovasi pelayanan ini yaitu wajib pajak dapat membayarkan PBBnya secara online melalui loket pembayaran di UPTD Pelayanan PBB P-2 dan hasil pembayaran tetap masuk ke Bank Jatim selaku Kasda, namun dalam pelaksanaan hingga saat ini belum banyak wajib pajak yang memahami perbedaan antara membayar online melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 dan membayar secara manual yang bercampur dengan

penabung di Bank Jatim sehingga masih banyak wajib pajak yang belum mengetahuinya. Selain itu unit layanan ini juga masih tersedia di satu tempat saja dan belum dibuat unit yang lain di Kabupaten Tulungagung. Kemudian bentuk inovasi pelayanan yang kedua yaitu di sediakannya Mobil Keliling PBB P-2 yang bertujuan untuk menjemput bola, unit mobil keliling ini di khususkan untuk masyarakat wajib pajak perdesaan, tujuannya untuk memudahkan masyarakat wajib pajak perdesaan dalam membayarkan PBB sehingga bisa membayar sebelum jatuh tempo dan menghindari keterlambatan, dalam pelaksanaannya saat ini hanya tersedia dua unit mobil yang digunakan untuk melayani pembayaran PBB P-2 di 18 Kecamatan dan pelayanan yang diberikan hanya untuk pembayaran PBB P-2. Bentuk inovasi pelayanan UPTD Pelayanan PBB P-2 yang ketiga yaitu SMS Gateway, pelayanan berbasis SMS yang bisa diakses menggunakan handphone sebagai alat untuk pengecekan status pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan P-2, inovasi pelayanan ini menjadi sebuah inovasi baru dan belum ada instansi yang mengembangkan pelayanan serupa dalam lingkup Jawa timur khususnya Karesidenan Kediri. Namun layanan SMS Gateway ini memiliki keterbatasan dalam penggunaannya karena hanya bisa dilakukan untuk pengecekan pembayaran dan belum bisa digunakan untuk membayar PBB.

2. Standar untuk Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan melalui

UPTD Pelayanan PBB P-2

Inovasi pelayanan PBB yang diberikan UPTD Pelayanan PBB P-2 dapat digunakan seluruh masyarakat tanpa kecuali baik itu masyarakat di perkotaan

maupun di perdesaan, seluruh masyarakat wajib pajak di layani dengan baik menggunakan bentuk-bentuk inovasi pelayanan yang telah disediakan. Dengan prosedur pelayanan yang sederhana ditunjang petugas pemberi layanan yang menguasai bidang tugasnya serta waktu dan biaya pelayanan yang cepat, simpel dan murah menjadikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 sebagai sebuah inovasi pelayanan untuk publik yang tepat dan ditunggu untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan. Namun sangat disayangkan karena sarana prasarana dan fasilitas yang sudah cukup memadai dan memenuhi standar belum dilengkapi dengan pelayanan khusus untuk penyandang disabilitas. Karena UPTD Pelayanan PBB P-2 masih mengandalkan petugas pemberi layanan untuk membantu dan mengarahkan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.

3. Dampak setelah adanya inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2

Bentuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para wajib pajak. Wajib pajak yang awalnya (sebelum ada UPTD Pelayanan PBB P-2) enggan menggunakan pelayanan dan membayar PBB karena membutuhkan waktu yang lama dan tempat yang kurang nyaman, dengan adanya UPTD Pelayanan PBB P-2 menjadi mudah karena cepat dan berada di satu tempat, sehingga wajib pajak dapat menggunakan pelayanan dan melakukan pembayaran tanpa takut terganggu aktivitasnya.

Dengan adanya peningkatan partisipasi para wajib pajak untuk membayar PBB, hal ini akan berpengaruh pula terhadap besarnya pendapatan yang masuk ke Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Kemudahan layanan ini diharapkan pada akhirnya dapat menjaring semua wajib pajak agar tertib membayarkan pajak dan mengurus kebutuhan pajaknya sesuai dengan objek pajak yang menjadi kewajibannya. Secara bertahap peningkatan partisipasi wajib pajak dan peningkatan pendapatan melalui Pajak Bumi dan Bangunan dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap jumlah pendapatan dari sektor pajak yang akhirnya juga akan memberikan dampak pada total Pendapatan Asli Daerah (PAD).



B. Saran

Dari uraian hasil penelitian dilapangan dan pembahasan yang disesuaikan dengan teori serta hasil kesimpulan, maka dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Mengingat begitu efisiennya layanan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, disarankan untuk membuka unit layanan serupa di beberapa tempat, sehingga jangkauan menjadi semakin luas dan agar semua wajib pajak mendapatkan layanan.
2. Perlu kerjasama yang semakin aktif antara Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung dan Bank Jatim dalam rangka lebih mensinergikan pelayanan pembayaran PBB agar dapat benar-benar menjadi program inovasi andalan dalam melakukan pelayanan kepada publik.
3. Mengingat juga begitu banyaknya masyarakat wajib pajak dari perdesaan, maka disarankan untuk menambah jumlah unit mobil keliling PBB P-2 dan memberikan pelayanan tambahan yang berkaitan dengan PBB sehingga tidak hanya berfungsi sebagai tempat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
4. Perlu mengembangkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berbasis SMS *Gateway* yang diberikan Dinas Pendapatan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2 agar tidak hanya untuk pengecekan status pembayaran pajak, tetapi juga bisa untuk pembayaran PBB dan pelayanan semua jenis Pajak Bumi dan Bangunan.
5. Untuk melengkapi sarana prasarana dan fasilitas yang telah disediakan UPTD Pelayanan PBB P-2 saat ini maka juga perlu disediakan sarana dan prasarana

husus yang diberikan untuk penyandang disabilitas agar adil dan tidak bersifat diskriminatif dalam melayani

6. Dibutuhkan sosialisasi yang lebih banyak lagi terkait dengan pelayanan PBB yang diberikan melalui UPTD Pelayanan PBB P-2, karena mengingat masih barunya bentuk layanan ini, agar partisipasi masyarakat terus bertambah dan berpengaruh pada peningkatan penerimaan PBB P-2.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Halim. 2007. *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi keuangan daerah, Edisi Revisi*, Jakarta, Salemba Empat.
- Abdullah, Hamid Dkk. 2006. *Rekacipta & Inovasi Dalam Perspektif Kreativiti*. Malaysia, Universitas Teknologi Malaysia
- Arif, Saiful & Utomo, Paring W. 2008. *Good Governance Dalam Prespektif Otonomi Daerah*. Universitas Brawijaya, Malang
- Arikunto, Suharsini. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ellitan, Lena & Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- International Thinking and Consultancy. 2013. Tentang Standar Pelayanan Minimal. Diakses Tanggal 14 November 2015 dari <http://www.ittc.co.id/penyusunan-spm.php>
- Lukas, Bryan A, and O.C. Ferrel. 2000. *"the Effect of Marketing Orientation on Product Innovation, Journal of The Academy of Marketing Science"*, vol 28, P. 239-247
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- _____. 2009. *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Erlangga
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan Edisi Revisi* . Yogyakarta: Andi
- Mindarty, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik, Aneka Pendekatan dan Teori Dasar*. Malang: Partner Press
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Arizona: Arizona State University
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J. Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Ed. Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- _____. J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- _____. J. Lexy. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rasli, Amran. 2005. *Pengurusan Teknologi*. Malaysia: Penerbit Universitas Malaysia
- Rogers, E.M., 2003. *Diffusion of Innovations 5th edition*. Free Press. New York
- Rosjidi. 1992. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi 2*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sudirman, Rismawati dkk. 2012. *Perpajakan: Pendekatan Teori dan Praktik*. Malang: Empat Dua Media
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susanto. 2010. *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN Press
- Syafi'ie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Anoraga, Abiseka Dkk. 2013. Pelayanan Pembayaran PBB Melalui Program Drive Thru di Banyuwangi. *Jurnal Administrasi Publik* Vol.2 No.3
- Tarigan, Kharisma Wanta. 2013. *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi PBB Terhadap Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Kota Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3
- Van Mierlo, J.G.A. 1996. *Public Entrepreneur As Innovative Management Strategy In Public Sector. Annual Confrence of The Southern Economic Asociation, Fairmont Hotel, New Orleans, Lousiana. November*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap
- Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah

Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2005 tentang Dana Perimbangan

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik
Provinsi Jawa Timur

Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah
sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012

Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 9 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata
Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung

Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan
Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Pekortaan (PBB-P2)

Permendagri Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar
Pelayanan Minimal

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan
Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah
Pusat dan Daerah Jakarta, Direktorat Jenderal Otonomi Daerah