

Analisis Kualitas Pelayanan Tax Survey dalam Pemutakhiran Data PBB – P2 (*Analysis of Tax Survey Service Quality in PBB Data Update – P2*)

I Gusti Ayu Putu Suharyati^{1*}, Nyoman Diah Utari Dewi², Luh Riniti Rahayu³

Program Pascasarjana, Universitas Ngurah Rai, Denpasar^{1,2,3}

diah.utari@unr.ac.id



Riwayat Artikel

Diterima pada 4 April 2023

Direvisi pada 14 April 2023

Disetujui pada 23 April 2023

Abstract

Purpose: Urban and rural land and building tax (PBB-P2) is one of the contributors to local revenue. The existing PBB-P2 data is not necessarily accurate so it is necessary to update the data through the Tax survey program and to realize this, the quality of service from employees is needed.

to describe the quality, factors that hinder and efforts that can be made to improve service quality.

Research methodology: The research method uses qualitative research with data collection techniques of interviews. Analysis techniques using descriptive analysis.

Results: The quality of employee services in the form of employee service quality is still not optimal and the factors that hinder the quality of PBB - P2 data updating services based on Tax survey are supporting facilities and infrastructure, low socialization, lack of human resources and administrative problems. The efforts made in improving service quality are to make SOPs for updating data using Tax survey and simplifying requirements, completing supporting facilities and infrastructure at BPKPD, increasing the Capacity Ability and Expertise of BPKPD HR, conducting performance appraisals and giving rewards to officers, and conducting Internal Supervision to officers.

Limitations: This research is still analyzed descriptively and only uses a few informants.

Contribution: This research is expected to provide additional information or input in improving the quality of technology-based tax update services in the form of a Tax survey system at BPKPD.

Keywords: *Service Quality & Tax survey*

How to Cite: Suharyati, I, G, A, P., Dewi, N, D, U., Rahayu, L, R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Tax Survey dalam Pemutakhiran Data PBB – P2. *Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 2(1), 37-47.

1. Pendahuluan

Pembangunan suatu daerah sangat bergantung pada potensi sumber daya yang dimilikinya dimana hal ini akan tercermin dari pertumbuhan ekonomi yang stabil dan bersifat merata. Potensi sumber daya yang dimiliki oleh daerah bisa berupa potensi pendapatan asli daerah tersebut (Wiryawan, 2023). Untuk memaksimalkan potensi tersebut, harus ada upaya penggalan baik secara ekstensifikasi dan intensifikasi dari daerah. Penggalan secara ekstensifikasi dan intensifikasi bisa berupa layanan publik. Menurut Tjiptono (2018), pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Tuhana & Daerobi, 2022). Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara

tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa. Dari uraian di atas pelayanan publik dapat di artikan sebagai aktivitas pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interpersonal dengan begitu tercipta suatu kepuasan barang dan jasa.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berkaitan dengan uraian diatas, setiap daerah kini diberikan wewenang untuk mengatur serta mengawasi aktivitas perekonomiannya sendiri. Sidik (2002:9) menyatakan bahwa “setiap daerah memiliki wewenang yang lebih besar dalam mengatur dan mengawasi aktivitas rumah tangganya sendiri dimana hal ini didasari oleh tujuan agar pemerintah memiliki hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat yakni melalui pelayanan masyarakat.” Hal ini membuat pemerintah daerah diharapkan agar lebih mampu dalam menggali sumber – sumber pendapatan (keuangan) yang dapat memenuhi biaya kebutuhan pemerintahan dan pembangunan daerahnya yang diatur dan tercatat kedalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini sejalan dengan peraturan perundang – undangan yang disampaikan oleh Agusyani dkk (2016:4) bahwa:

“Peraturan perundang – undangan Nomor 32 tahun 2004 mengenai pemerintahan daerah, serta Undang – Undang (UU) Nomor 33 tahun 2004 dimana pertimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, setiap daerah di Indonesia memiliki kewenangan secara penuh untuk mengelola keuangan daerahnya. Peraturan ini menunjukkan bahwa pemerintahan daerah memiliki fungsi pemerintahan penuh dalam meningkatkan nilai tambah guna terkait penyelenggaraan pemerintahannya sendiri”.

Dengan dikeluarkannya otonomi daerah sesuai dengan bunyi peraturan perundang – undangan diatas maka diperlukan suatu usaha untuk tetap menjaga dan bahkan mendukung penyelenggaraan otonomi daerah yang efektif dan juga efisien. Hal ini relevan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Astuti and Adhi (2007) yakni:

“Usaha pendukung sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan otonomi daerah yang mana usaha tersebut ditujukan pada kemampuan keuangan daerah. Kemandirian keuangan bukanlah menjadi identitas dari otonomi suatu daerah akan tetapi aspek tersebut mampu digunakan sebagai penentu tingkatan ekonomi daerah itu sendiri. Kemandirian keuangan suatu daerah biasanya tercermin dari kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terstruktur dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)”.

Menjaga dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bukanlah hal yang mudah mengingat bahwa upaya yang bersifat integratif dan koordinatif dari semua pendapatan daerah yang masuk harus ditangani dengan cermat dan tepat oleh pemerintah daerah. Upaya tersebut dapat dinyatakan efektif apabila sumber pendapatan daerah yang menjadi kendala atau hambatan dalam meningkatkan pendapatan daerah mampu ditemukan (Indrihastuti, Poppy, & Amaniyah, 2020). Horota, Riani, and Marbun (2017), berpendapat bahwa “minimnya perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang disebabkan inovasi pemerintah yang kurang optimal dalam menggali potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui penegakkan peraturan terkait pematuhan wajib pajak dan retribusi masih menjadi cikal bakal dalam terhambatnya pencapaian target Pendapatan Asli Daerah (PAD)”

Fenomena diatas menjadi persoalan yang cukup serius menimbang bahwa pajak merupakan sektor yang memegang peranan besar sebagai pendapatan utama dalam sebuah pemerintahan dan menjadi aspek pendukung dalam penyelenggaraan pemerintahan dan tentunya menjadi sumber dari pembangunan suatu negara. Pajak PBB-P2 merupakan salah satu jenis pajak daerah yang menjadi penyumbang Pendapatan Asli Daerah dimana pajak satu ini merupakan pajak yang wajib diberikan kepada pemerintah daerah oleh masyarakat yang memiliki atau menguasai dan menerima manfaat atas objek yang dimiliki (Maulita & Framita, 2021).

Penerapan *Tax survey* merupakan salah satu bentuk keterlibatan teknologi dalam instansi pemerintahan yang mampu mempermudah para pegawai dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya masing – masing. Nasir, Azwira, and Oktari (2011), menyatakan “pemanfaatan teknologi informasi mampu mempengaruhi kinerja dan jalannya suatu instansi pemerintahan khususnya instansi pemerintahan daerah dimana hal ini dapat ditanggapi dengan cara mendesain sebuah teknologi berbasis *computer website*.” Pemanfaatan teknologi ini mampu memberikan nilai tambah dan meningkatkan kualitas suatu organisasi menjadi lebih baik dan efektif. Ditambahkan lagi bahwa keuntungan suatu instansi pemerintahan dapat ditingkatkan melalui penggunaan teknologi dalam menurunkan ketergantungan dari sumber daya eksternal (Mathar, 2015). Keterlibatan teknologi dalam instansi perusahaan sendiri sudah di atur dalam Undang – Undang (UU) Nomor 18 Tahun 2002 tentang sistem nasional penelitian, pengembangan, dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi tepatnya pada pasal 20, yang menyatakan bahwa:

“Dalam mendorong pertumbuhan dan sinergi unsur kelembagaan, sumber daya, dan jaringan ilmu pengetahuan dan teknologi di wilayah pemerintahannya, pemerintah daerah harus menyadari bahwa sistem ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada di daerahnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem nasional penelitian, pengembangan, dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kebijakan strategis pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi di daerah diperlukan agar semua pihak yang berkepentingan dapat memahami arah, prioritas, serta kerangka kebijakan pemerintah daerah di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi”.

Tax survey merupakan sebuah aplikasi berbasis *web* yang khusus digunakan untuk mendaftarkan objek – objek PBB – P2 untuk di mutakhirkan. Aplikasi ini di gunakan untuk mengoptimalkan pemutakhiran data PBB – P2 yang di kuasai masyarakat dan belum pernah melakukan pemutakhiran atau pembetulan objek PBB – P2 yang dimiliki. Disamping itu, sistem aplikasi ini memudahkan para pegawai pemerintahan untuk melakukan perubahan data pembetulan atas objek PBB – P2 dikarenakan petugas secara langsung bertemu dengan wajib pajak dan memperoleh data pasti akan kebenaran penginputan data PBB – P2 yang di kuasai oleh wajib pajak apa itu berupa pembetulan luas, alamat wajib pajak ,nama wajib pajak dan perubahan atas data bangunan yang seharusnya terdata dengan benar . Objek – objek yang PBB – P2 yang belum di mutakhirkan sering menjadi penghambat dari pencapaian target Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penggunaan aplikasi ini merupakan bentuk keterlibatan dari kemajuan teknologi yang sedang terjadi di era globalisasi ini.

Dewasa ini, banyak masyarakat melakukan pendaftaran dan pemutakhiran data PBB – P2 sehingga hal ini secara tidak langsung mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendaftaran dan Pemutakhiran yang di lakukan oleh masyarakat variatif sesuai dengan kebutuhan akan status objek tanah yang dimiliki serta sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintahan daerah, contoh saja aturan mengenai pajak PBB – P2 yang ditetapkan. Pajak PBB – P2 sebagai salah satu jenis pajak daerah yang merupakan sumber pendapatan asli daerah (PAD) mulai dilimpahkan dari KPP Pratama semenjak tahun 2014 kepada Dinas Pendapatan pada waktu itu dan telah berubah beberapa kali sehingga pada tahun 2022 ditetapkan menjadi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD). Sedangkan untuk *Tax survey* sudah di kembangkan semenjak tahun 2021 yang mana sistem digunakan dalam pendataan dan pemutakhiran pajak PBB – P2.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan pemutakhiran data PBB – P2 berbasis *Tax survey* dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah khususnya pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD). Penelitian dibatasi hanya pada penemuan data berkaitan dengan kualitas pelayanan pemutakhiran data PBB – P2 berbasis *Tax survey* yang mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) beserta kendala dan strategi yang dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan pemutakhiran data PBB – P2 berbasis *Tax survey*.

2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

Menurut Wijono (dalam (Sukei, 2009)) menyatakan: “Kualitas pelayanan adalah gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan”. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono 2018), bahwa “Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*)”. Walau demikian, bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Lebih lanjut Parasuraman dalam (Happy, 2009), menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan-harapan pelayanan oleh pelanggan dan pelayanan yang dirasakan. Jika harapan-harapan adalah lebih besar dari kinerja, kemudian mutu yang dirasa adalah kurang dari memuaskan, sehingga ketidakpuasan pelanggan terjadi”.

Setiap pelayanan pasti akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Zeithmal, dkk. dalam Tjiptono (2018), menyatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang saat ini dikenal dengan sebutan *SERVQUAL* atau singkatan dari *Service Quality* yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu.

1. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi tersedianya penampilan fasilitas fisik, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, penampilan petugas, kedisiplinan petugas
2. *Reliability* (kehandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan, Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan yang jelas juga sangat menentukan kualitas pelayanan sehingga dapat berjalan optimal.
3. *Responsiveness*, meliputi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Respon dapat berupa keramahan, pelayanan dengan cepat dan tepat. Selain itu respon yang diberikan dapat berupa tanggapan atas keluhan yang disampaikan.
4. *Assurance*, meliputi kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Petugas juga harus memberikan jaminan kepastian biaya dan legalitas dalam pelayanan.
5. *Empathy*, meliputi sikap seorang pemberi layanan harus menunjukkan perhatian kepada penerima layanan, mendahulukan kepentingan pelanggan dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Keamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menciptakan sebuah kualitas pelayanan yang baik tidaklah mudah karena akan adanya kendala dan tantangan yang dihadapi. Kendala dan tantangan tersebut harus disikapi dengan baik agar perkembangan pelayanan tidak terhambat. Pelayanan publik menjadi sangat penting untuk ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya karena menyangkut kesejahteraan masyarakat (Maryani & Makhsun, 2022). Pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di setiap aspeknya seperti fasilitas yang memadai, keahlian petugas, memiliki respon yang cepat, dan adanya perhatian dari petugas seperti keramahan yang diberikan saat memberi pelayanan.

Untuk itulah perlu dilakukan analisis yang mendalam terkait pengukuran kualitas layanan, yang akhirnya peneliti memutuskan menggunakan teori yang relevan dengan penelitian ini bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan 5(lima) dimensi kualitas pelayanan dari Zeithmal, dkk. Dalam (Hardiansyah, 2018), yaitu: “*Tangibles; realibility; responsiveness; assurance; dan empathy.*”

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsivess* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (Empati) : sikap seorang pemberi layanan harus menunjukkan perhatian kepada penerima layanan, mendahulukan kepentingan pelanggan dan menghargai setiap pelanggan. Indikatornya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

3. Metode penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2018), Menyatakan “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Filsafat *postpositivisme* (kebenaran yang didasarkan pada esensi sesuai dengan hakikat obyek yang diteliti) sering juga disebut sebagai paradigma *interpretif* (pejelasan tentang peristiwa sosial didasarkan pada perspektif dan pengalaman orang yang diteliti) dan *konstruktif* (bersifat membangun, membina dan memperbaiki), yang memandang realitas sosial sebagai suatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif (*reciprocal*). Penelitian dilakukan pada obyek yang alamiah. Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tanpa dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang diteliti, maka teknik pengumpulan data bersifat triangulasi, yaitu menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara gabungan/simultan. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

Menurut (Bungin, 2011) Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi* (kesimpulan umum), tetapi lebih menekankan pada makna, sedangkan teknik deskriptif digunakan untuk menghimpun data actual, sedangkan tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Dalam penelitian terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu data kuantitatif dan kualitatif sedangkan Sumber data pada penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan

pada penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling* Sugiyono (2018), mendefinisikan *purposive sampling* sebagai teknik dalam menentukan sampel dengan menggunakan kriteria tertentu sebagai pertimbangan. Ia menambahkan pula bahwa *purposive sampling* lebih sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang lebih spesifik tanpa mengeneralisasi populasi menimbang bahwa tidak semua populasi sesuai dengan kriteria dari tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat. Informan dalam penelitian ini terdiri atas 2 informan yaitu informan utama dan informan pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, Studi dokumentasi dan Penelusuran Data *Online / Internet Searching*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2018), Menyatakan “Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu kejadian dimana data yang diperoleh adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar kemudian dilakukan reduksi data dengan membuat rangkuman dan diperoleh kesimpulan hasil penelitian dimana data diperoleh berdasarkan hasil kenyataan tanpa diubah”.

4. Hasil dan pembahasan

4.1 Kualitas Pelayanan Pemutakhiran Data PBB – P2 Berbasis Tax Survey

Bukti Langsung (*Tangibility*) adalah alat, sarana pasarana fisik yang membantu pemberian layanan. Memberi kepuasan pelayanan sangat mudah ditelaah dengan melihat kondisi fisik yang dapat dirasakan penerima layanan. Tjiptono (2018), menyatakan kualitas pelayanan dari aspek bukti langsung minimal memenuhi 6 atribut yaitu (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pemutakhiran data PBB – P2 berbasis *Tax Survey* di BPKPD dilihat dari dimensi *Tangibles* bahwa fasilitas fisik di kantor sudah memadai dan pegawai sudah berpenampilan sewajarnya sesuai dengan hari kerja namun yang menjadi permasalahan adalah dari kedisiplinan pegawai masih terdapat pegawai yang telat datang ke kantor dalam memberikan pelayanan, kemudian kualitas sistem *Tax Survey* yang masih perlu dikembangkan dan fasilitas petugas yang datang kelapangan perlu dilengkapi dan ditambah armadanya sehingga pelayanan pemuktahiran data menjadi maksimal. Kedisiplinan, kualitas sistem dan fasilitas penunjang menjadi penting untuk diperhatikan apabila faktor ini tidak diperhatikan maka akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Sejalan dengan hasil tersebut penelitian yang dilakukan oleh Nursyani and Sidiq (2022), bahwa faktor *tangibles* memiliki peningkatan kualitas pelayanan, dimana Pajak bumi dan bangunan memiliki peranan penting dan manfaat yang besar bagi kehidupan masyarakat sehingga penelitian ini bermanfaat dapat memberikan masukan agar pemerintah mampu dan mempertimbangkan dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang baik agar pencapaian target dapat terorganisir dengan baik.

Pelayanan pemuktahiran Data berdasarkan aspek realibel (kehandalan) sudah dilengkapi dengan SOP dan standar pelayanan yang ada tetapi masih saja terdapat pegawai yang belum cermat dalam memberikan pelayanan kemudian keahlian pegawai dalam menggunakan sistem juga tidak banyak sehingga mempengaruhi pelayanan pemutakhiran data PBB-P2 dengan menggunakan sistem *Tax Survey* apalagi dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada Tupoksi masing-masing petugas sehingga kekosongan pelayanan pemutakhiran data sering terjadi apalagi petugas yang datang kelapangan juga tidak banyak karena tidak didukung SMD dan fasilitas kantor yang memadai. Berdasarkan hal tersebut Keandalan yang harus diberikan Kantor Badan Keuangan Daerah dalam pelayanan pemutakhiran data PBB-P2 secara umum belum maksimal, namun masih ada sedikit yang

harus dibenahi dalam pelayanan pemutakhiran data PBB-P2 yaitu ketika kantor sudah buka di pagi hari dengan tepat waktu, namun ada sebagian pegawai yang pergi keluar dengan alasan tertentu. Hal ini menghambat waktu yang harusnya segera di proses tapi harus menunggu beberapa waktu pegawai pelayanan datang lagi ke kantor. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Saputra (2022), bahwa Kinerja pegawai merupakan tolak ukur dari sikap secara moral, maka jika setiap pegawai memiliki moral yang baik maka akan mengarah pada kinerja yang baik pula. Seorang pegawai ia akan masuk kerja dengan ketentuan dan peraturan yang telah diterapkan pada kantor tersebut. Maka Keandalan dalam pelayanan buka Kantor Badan Keuangan Daerah sangat dibutuhkan guna pencapaian target realisasi PBB-P2.

Daya Tanggap merupakan kesanggupan dalam memberikan bantuan serta menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap bagi keinginan masyarakat maupun wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa wajib pajak daya tanggap yang diberikan oleh pegawai layanan masih belum optimal dilihat dari kecepatan pelayanan terhadap pemuktakhiran data PBB-P2 serta kurang respon terhadap situasi pada saat melakukan pelayanan. Belum optimalnya pelayanan ini dikarenakan system yang digunakan masih harus dikembangkan. Pengguna layanan akan senang jika pegawai di BPKPD tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi pengguna layanan. Sejalan dengan hasil tersebut Rozita (2021), menyatakan bahwa Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *Responsif* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Pengguna pelayanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat.

Jaminan dalam analisis ini maksudnya adalah pengetahuan, keramahan dan kemampuan petugas/staf dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam hal ini wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan masih kurang optimal mengingat beberapa wajib pajak harus datang BPKPD beberapa kali dalam menyelesaikan pemuktakhiran data PBB. Wajib pajak harus menunggu lama dan bahkan apabila ada yang tidak bisa diselesaikan akan diberikan jaminan waktu sehari dan harus datang lagi besok tentu hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Hasil ini sejalan dengan Saputra (2022), bahwa Pemberian jaminan pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan kewajiban membayar PBB-P2 merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah selaku penyelenggara kebijakan dalam menentukan pelayanan publik sesuai yang diinginkan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan PBB-P2 yang diberikan oleh Kantor Badan Keuangan Daerah menjamin wajib pajak atau masyarakat menunaikan kewajiban membayar pajak untuk merealisasikan pendapatan daerah guna tercapainya penyelenggaraan pemerintahan yang adil dan merata untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Jaminan ini lebih pada jaminan sosial yang hanya dapat dirasakan oleh masyarakat melalui pelayanan yang dapat memuaskan bagi seluruh masyarakat dalam pembayaran PBB-P2.

Empati adalah kemampuan memahami kebutuhan wajib pajak dengan memberikan perhatian yang tulus/ikhlas. Namun hasil penelitian menemukan bahwa masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap pengguna layanan. Karena keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Disamping itu, penggunaan Hp di jam kerja tentu sangat merugikan waktu dari Wajib Pajak sehingga perlu mendapat evaluasi dai BPKPD. Pentingnya empati dalam pelayanan dikemukakan oleh Farman (2021) bahwa Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

4.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pemutakhiran Data PBB – P2 Berbasis Tax Survey

Berdasarkan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pemutakhiran data PBB – P2 Berbasis *Tax Survey* adalah sarana dan prasarana pendukung dalam melakukan pemutakhiran data seperti jumlah kendaraan yang digunakan untuk kelapangan serta kualitas sinyal dari operator yang digunakan pada saat kelapangan, rendahnya sosialisasi lapangan sehingga menyebabkan pemahaman wajib pajak rendah. Hasil ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Nini dan Ilya (2022), tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan bahwa rendahnya sosialisasi menyebabkan rendahnya pemahaman wajib pajak sehingga segala bentuk persyaratan dalam hal pemutakhiran data belum dipenuhi kemudian juga faktor kualitas sinyal dan sarana pendukung yang digunakan dalam rangka pemutakhiran data lapangan. Selain itu pentingnya kualitas SDM penunjang menjadi bagian yang penting sehingga pelayanan PBB bisa terlaksana.

4.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemutakhiran Data PBB – P2 Berbasis Tax Survey

Upaya peningkatan kualitas pelayanan Kantor Badan Keuangan daerah (Kantor Badan Keuangan Daerah) telah membuat motto, visi, dan misi yang relevan guna memberikan motivasi bagi semua pegawai untuk lebih dapat memiliki dedikasi yang tinggi dalam bekerja melayani masyarakat. Tujuannya untuk melancarkan penerimaan pemerintah daerah dan memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat untuk menunaikan kewajiban sebagai warga negara yang tunduk dan patuh pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pemutakhiran data PBB-P2 memiliki peran penting dalam menyediakan data PBB yang akurat dan kredibel sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan. Dari hasil wawancara ditemukan upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa penting untuk melakukan pemutakhiran data sehingga pemahaman masyarakat semakin meningkat, selanjutnya adalah membuat SOP pemutakhiran data menggunakan *Tax Survey* serta mempermudah persyaratan, melengkapi sarana dan prasarana pendukung di BPKPD, meningkatkan Kapasitas Kemampuan dan Keahlian SDM BPKPD, melakukan penilaian kinerja dan pemberian *reward* kepada petugas, serta yang paling penting adalah melakukan Pengawasan Internal kepada petugas BPKPD sehingga pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksinya.

Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Arbaiyah (2016), bahwa Upaya peningkatan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) dapat dilakukan dengan melakukan pelayanan secara nyata sesuai dengan teori Hardiansyah (2018), yaitu memberikan pelayanan publik; pertama, sarana dan prasarana bukti langsung (*tangibility*); kedua, keandalan (*reliability*); ketiga, ketanggapan (*responsiveness*); keempat, jaminan (*assurance*); dan kelima, empati atau kedekatan (*empathy*). Sarana dan prasarana bukti langsung, jaminan dan empati atau kedekatan menjadi indikator yang paling baik terutama jaminan keamanan waktu pembayaran PBB-P2. Sedangkan keandalan dan ketanggapan yang masih kurang dari aspek pelayanan publik terutama pada indikator ketanggapan dalam menerima pengaduan masyarakat yang masih menjadi catatan dan masih harus diperbaiki dengan alasan harus menunggu proses, pada hal masyarakat ingin mendapatkan respon yang cepat dan akurat.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pegawai yang diukur dengan menggunakan indikator *Tangibles* menunjukkan bahwa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi sudah tersedia namun perlu ditingkatkan sarana dan prasarana dalam hal mendukung program pemutakhiran data melalui *Tax Survey* seperti jumlah kendaraan dan petugas yang datang kelapangan, jumlah tablet yang digunakan dan Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Pada indikator *Realibility* (kehandalan) diperlukan pelatihan bagi pegawai dalam mengoperasikan sistem sehingga semakin banyak petugas yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem *Tax Survey*. Pada indikator *Responsivess* (ketanggapan) diperlukan respon yang cepat atau dengan segera bagi wajib pajak yang datang ke Kantor agar mudah mendapatkan pelayanan, kemudian pada indikator *Assurance* (jaminan) petugas masih belum memberikan

kepastian terhadap waktu pelayanan terakhir pada indikator *Empathy* (Empati) Petugas belum memberikan sepenuh hati pelayanan kepada Wajib Pajak dilihat dari pegawai yang mengobrol dan menggunakan *Handphone* saat bekerja.

2. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan pemutakhiran data PBB – P2 berbasis *Tax Survey* adalah Sarana dan Prasarana yang masih kurang dalam memberikan pelayanan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga pemahaman masyarakat masih rendah, Kondisi Kerja dalam hal ini penerimaan antara masyarakat tidak sama sehingga menimbulkan ketidaksepahaman, Jumlah SDM yang masih kurang dalam memberikan pelayanan pemuktahiran data *Tax Survey* terutama pegawai yang terjun ke lapangan serta permasalahan administrasi sehingga belum bisa dilakukan Pemutakhiran data sehingga diperlukan pihak ketiga yaitu Badan pertanahan Nasional.
3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa penting untuk melakukan pemuktahiran data sehingga pemahaman masyarakat semakin meningkat, selanjutnya adalah membuat SOP pemutakhiran data menggunakan *Tax Survey* serta mempermudah persyaratan, melengkapi sarana dan prasarana pendukung di BPKPD, meningkatkan Kapasitas Kemampuan dan Keahlian SDM BPKPD, melakukan penilaian kinerja dan pemberian reward kepada petugas, serta yang paling penting adalah melakukan Pengawasan Internal kepada petugas BPKPD sehingga pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksinya.

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Pentingnya meningkatkan kemampuan dan keahlian SDM dalam mengemban tugas pokok dan fungsinya selain itu diperlukan pelatihan standar pelayanan sehingga memberikan rasa puas terhadap wajib pajak.
2. Upaya peningkatan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) diharapkan Kantor Badan Keuangan Daerah lebih meningkatkan kinerja petugas agar penerapan pelayanan lebih baik dan masyarakat wajib pajak sebagai pengguna layanan merasakan kepuasan.
3. Dampak upaya peningkatan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) diharapkan sarana dan prasarana yang belum lengkap dan belum memadai, sebaiknya segera dilengkapi agar kegiatan pelayanan dapat terlaksana dengan lebih optimal.
4. Diperlukan pengembangan sistem *Tax Survey* sehingga pendaftaran bisa dilakukan secara langsung dan petugas mendatangi wajib pajak yang sudah melakukan pendaftaran pemutakhiran data.

Referensi

- Arbaiyah. (2016). Kinerja Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB – P2) di Unit Pelaksana Teknis Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (UPT PBB – P2) Kecamatan Serang kota Serang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang. Di unduh pada 18 Januari 2023.
- Astuti, P., & Adhi, S. (2007). Optimalisasi Pengelolaan Pajak Reklame Sebagai Sumber Pendapatan Daerah Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Sosial*, 6(2), 29-41.
- Bungin, B. (2011). Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya).
- Happy, W. A. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo).
- Hardiansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Horota, P., Riani, I. A. P., & Marbun, R. M. (2017). Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dalam rangka Otonomi Daerah melalui potensi pajak dan retribusi daerah di Kabupaten Jayapura. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 2(1).
- Indrihastuti, Poppy, & Amaniyah, M. (2020). Peran Pajak Reklame Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Malang. *Optima : Jurnal Ilmiah Agribisnis, Ekonomi Dan Sosia* 4, no. 1: 6–12. Diunduh pada 26 Desember 2022.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Maryani, M., & Makhsun, A. (2022). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(1), 41-54.
- Mathar, F. (2015). Pemanfaatan Teknologi Dalam Menunjang Implementasi Good Governance Di Badan Layanan Umum Pemerintah. *Jurnal Teknik Informatika* 5, no. 1. <https://doi.org/10.15408/jti.v5i1.2019>. Diunduh pada 3 Desember 2022.
- Maulita, D., & Framita, D. S. (2021). Pengaruh pajak tangguhan dan ukuran perusahaan terhadap persistensi laba. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 2(2), 141-152.
- Nasir, Azwira, & Oktari, R. (2011). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar). *Jurnal Ekonomi* 19, no. 02: 1–14. Diunduh pada 6 Desember 2022.
- Nini, G. S., & ilya, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Kasus Pada Wajib Pajakn PBB-P2 Kenagarian Koto Tinggi Kecamatan Baso Kabupaten Agam). *Jurnal MENARA PENGABDIAN* ISSN : 2797-0973 E-ISSN : 2797-9. Vol. 1 No.1 Juni 2022 <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarapengabdian>. Diunduh pada 25 Desember 2022.
- Nursyani, & Sidiq, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pencapaian Target Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah UPT Tengah Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 6 No 1, Desember 2022 E-ISSN : 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259 DOI : <https://doi.org/10.36778/jesy.v6i1.911>. Diunduh pada 26 Desember 2022.
- Rozita, I. (2021). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru*. Diunduh pada 17 januari 2023.
- Saputra, R. R. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB – P2) di Kecamatan TeboTengah Kabupaten Tebo. *Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Fakultas Hukum Universitas Jambi* Diunduh pada 17 Januari 2023.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-20. Bandung: CV Alfabeta. .
- Sukesi. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niatan yang Diambil Pelanggan PDAM Kota Surabaya*. Surabaya: UNTAG.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy
- Tuhana, A. S. M., & Daerobi, A. (2022). Evaluasi Pengelolaan Alokasi Dana Desa dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat. *Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 1(1), 25-43.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang sistem nasional penelitian, pengembangan, dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>. Diunduh pada 21 Desember 2022
- Wiryawan, B. (2023). Paradigma Baru Ekonomi Keluarga dalam Pembangunan Hukum Ekonomi untuk Mewujudkan Ketahanan Nasional. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 2(2), 66-79.