

**ANALISIS MANAJEMEN STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN  
PENGELOLAAN PBB DAN BPHTB  
PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG**

**Maiza Fikri**

[maizafikri10@gmail.com](mailto:maizafikri10@gmail.com)

**Dosen Tetap AMIK Bina Sriwijaya Palembang**

**ABSTRACT**

*Strategy management of improving the service quality of property tax management and acquisition cost of land and buildings (BPHTB) at Departement of Revenue Palembang is a research which aims to find out the strategies done by Dispenda in improving the service quality of PBB and BPHTB. This study uses qualitative descriptive research with SWOT analysis and Litmus Test. Based on the research result, it can be concluded that the strategies in improving the service quality of property tax management (PBB) and Acquisition cost of Land and Building (BPHTB) of Departement of Revenue Palembang are Socialize to the tax payer community regarding the awareness of the payment of property tax and acquisition cost of land and building; Improve internal controls to create property tax and acquisition cost of land and building service in accordance with the applicable rules and procedure; and Increase the number of supporting facilities and infrastructures such as counter payments for the tax payers.*

*Keywords: HR Strategy, PBB, BPHTB.*

## **I PENDAHULUAN**

Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2011:14) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya undang-undang tersebut juga akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.

Adapun pengaduan masyarakat antara lain seperti yang diberitakan sebagai berikut : banyak wajib pajak yang terpaksa pulang karena harus menunjukkan bukti lunas pembayaran PBB tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan petugas mengatakan wajib pajak menunggak PBB tahun sebelumnya (Tribun News: 8 Juni 2012). Adanya opini masyarakat yang menilai kinerja

Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) kota Palembang lamban disebabkan oleh warga yang hendak mengurus pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) mengeluh lantaran prosesnya memakan waktu yang lama (Berita Pagi : 4 Juni 2012). Disamping itu untuk membayar PBB, wajib pajak terpaksa harus antri selama 2 jam ([www.palembang.go.id](http://www.palembang.go.id): 22/05/2012 18:19:04).

Pengaduan tentang BPHTB antara lain seperti yang dikeluhkan oleh Ketua Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT) Palembang bahwa proses verifikasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang dilakukan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) kota Palembang saat ini sangat bertele-tele sehingga memakan waktu lama. Jika biasanya prosesnya hanya memakan waktu satu sampai dua hari maka saat ini bisa mencapai satu minggu (Sriwijaya Post: 5 April 2011).

Penggantian Undang-undang ini dipicu karena adanya sejumlah perubahan yang fundamental dalam hal pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah. Salah satunya adalah dialihkannya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) khusus sektor perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) menjadi pajak daerah. Sebagai informasi, selama ini PBB dan BPHTB merupakan pajak pusat. Dengan berlakunya UU PDRD maka Pemerintah pusat akan mengalihkan semua kewenangan terkait pengelolaan PBB-P2 kepada kabupaten/kota. Kewenangan tersebut antara lain: proses pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/penagihan dan pelayanan. (Heru Supriyanto, *Peluang dan tantangan pengalihan PBB dan BPHTB*).

Dilihat dari bunyi Pasal 185 UU PDRD, maka sejak 1 Januari 2010 pemerintah kabupaten/kota sudah diperbolehkan untuk menerima pengalihan PBB dan BPHTB. Namun, pemerintah pusat tentu menyadari bahwa tidak semua daerah siap dengan perubahan ini. Diperlukan persiapan-persiapan yang matang sampai pemerintah daerah benar-benar siap untuk menerapkan kebijakan pengalihan ini.

Sistem administrasi perpajakan modern yang diterapkan oleh Ditjen Pajak, telah memaksa Ditjen Pajak untuk menciptakan aturan/SOP (standard operating procedure) baru ataupun menyempurnakan SOP yang telah ada. Apakah pemerintah daerah mampu menciptakan SOP dengan kualitas minimal sama dengan yang sebelumnya ?

Menjawab hal tersebut, tentu akan menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah. Semestinya, pemerintah daerah minimal bisa mengimbangi performa dari KPP Pratama. Artinya, pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (Wajib Pajak PBB dan BPHTB) sebagaimana yang telah diberikan oleh KPP Pratama.

Kondisi yang terjadi di adalah Belum optimalnya sistem administrasi yang disebabkan proses pembayaran PBB dan BPHTB baru dilaksanakan oleh pihak Dispenda Kota Palembang yang sebelumnya di lakukan oleh Kantor Pajak Pratama. Proses pembayaran PBB terkesan bertele-tele sehingga memakan waktu yang lama. Tempat/ loket untuk pembayaran PBB yang sangat terbatas. Proses verifikasi BPHTB yang lebih lama dibandingkan sebelumnya

Dari penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti **“Manajemen Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang”**

### 1.3. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini : Berdasarkan yang uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah strategi apakah yang dapat digunakan Dispenda kota Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan PBB dan BPHTB ?.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan apa yang dikemukakan pada rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi apa yang dapat dilakukan Dispenda untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan PBB dan BPHTB.

### 2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dimana narasumbernya dari Dinas Pendapatan Daerah kota Palembang.

**2.2. Pengumpulan Data dan Teknik Analisis**

**a. Pengumpulan Data**

Pada Penelitian ini menggunakan Teknik Pengumpulan data berupa adalah :

1. Wawancara dengan Key Informan  
 Narasumber yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mempunyai kapabilitas dan mengenal betul karakteristik organisasi dan mempunyai akses dalam lingkaran pengambil keputusan. Penelitian ini menggunakan informan yang terdiri dari :
  - a. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang (1 orang);
  - b. Kepala bidang atau Kepala Seksi PBB dan BPHTB Dispenda Kota Palembang (3 orang);
  - c. Staf pelayanan Dispenda Kota Palembang (1 orang);
  - d. Masyarakat pengguna jasa pelayanan (1 orang);
2. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung tentang kondisi dan keadaan yang terjadi sesuai dengan pertanyaan yang dijawab oleh Narasumber.
3. Studi Literatur yaitu dengan mengambil jurnal penelitian yang serupa yang terlebih dahulu dan juga teori yang mendukung penelitian tersebut.

**b. Teknik Analisis**

Pada penelitian ini menggunakan Teknik Analisis data menggunakan Analisis SWOT dan LITMUS TEST yaitu menggunakan Analisis Faktor Eksternal dan Internal untuk memunculkan Isu Strategi dengan menggunakan Matrik SWOT :

**Tabel 2.1**  
**Matriks SWOT**

<b>Internal</b>	<b>KEKUATAN (S)</b> Identifikasi Kekuatan	<b>KELEMAHAN (W)</b> Identifikasi Kelemahan
<b>Eksternal</b>	<b>PELUANG (O)</b> Identifikasi Kesempatan	<b>STRATEGI S-O</b> Menggunakan Kekuatan untuk menangkap Peluang
<b>ANCAMAN (T)</b> Identifikasi Ancaman	<b>STRATEGI W-O</b> Mengatasi Kelemahan dengan mengambil Kesempatan	<b>STRATEGI S-T</b> Menggunakan Kekuatan untuk menghindari Ancaman
	<b>STRATEGI W-T</b> Meminimalkan Kelemahan dengan menghindari Ancaman	

Sumber : Fred R. David (2006: 287)

Setelah mendapatkan Isu Strategi kemudian Penelitian menggunakan Analisis LITMUS TEST untuk menentukan persepsi dari Narasumber dimana dari Isu-Isu tersebut yang dapat direalisasikan secara langsung dimasa akan datang. Dengan Menggunakan persepsi terlihat dalam Tabel 2.2.

Disana menggunakan persepsi :

- a. Operasional = Skor 1
- b. Moderat = Skor 2
- c. Strategis = Skor 3

### III HASIL

#### 3.1. Penentuan Isu Strategi

Sebelumnya menentukan terlebih dahulu Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman yaitu sebagai berikut :

##### **Strength (Kekuatan)**

Adapun *Strength* (Kekuatan) dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang adalah sebagai berikut :

1. Adanya Visi dan Misi yang jelas yaitu Visi adalah “Pendapatan daerah yang maksimal untuk pembangunan kota Palembang” dan Misi :
  - a Meningkatkan peran serta masyarakat dalam membayar pajak
  - b Modernisasi pajak
2. Adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas untuk masing-masing personil maupun jabatan
3. Tersedianya sumber daya manusia yang baik.
4. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pekerjaan
5. Tersedianya anggaran yang cukup
6. Jelasnya prosedur mengenai perhitungan dan pembayaran PBB dan BPHT

##### **Weakness (Kelemahan)**

Adapun *Weakness* (Kelemahan) dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang adalah sebagai berikut :

1. Terbatasnya sumberdaya manusia yang ada yang memiliki kualitas dan kemampuan yang baik dalam pelayanan terhadap masyarakat
2. Masih relatif kurangnya sumberdaya yang ada untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat (jumlah loket pembayaran dan personil yang mendukung)
3. Kurangnya sosialisasi mengenai peraturan pelaksanaan/pematuhan pembayaran PBB dan BPHTB.

##### **Opportunity (Peluang)**

Adapun *Opportunity* (Peluang) dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang adalah sebagai berikut :

1. Otonomi daerah menghadapi peluang (opportunity) untuk memiliki kewenangan yang lebih luas dalam mengelola dan mengurus pendapatan asli daerah khususnya yang berkaitan PBB dan BPHTB
2. Jumlah wajib pajak yang selalu bertambah
3. Adanya peraturan perundangan yang mendukung peningkatan pelayanan publik diantaranya Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

##### **Threat (Ancaman)**

Adapun *Threat* (Ancaman) dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang adalah sebagai berikut :

1. Masih banyak wajib pajak yang kurang sadar untuk membayar pajak yang dikenakan
2. Masih banyak wajib pajak yang kurang sadar untuk membayar pajak tepat waktu

##### **1. Strategi S – T (Strength Threat Strategy)**

Strategi ini adalah strategi yang menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk menghindari ancaman yang datang dari lingkungan luar. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah :

1. Membuat Departemen Khusus yang berwenang dalam Rekrutmen Pegawai termasuk Dosen, Karyawan dan Seleksi Mahasiswa yaitu HRD.
2. Melakukan Sosialisasi dan Promosi lebih banyak sehingga dapat menyerap Mahasiswa sebanyak mungkin dengan Promosi Kualitas AMIK Bina Sriwijaya.
3. Membuka Lowongan Kerja untuk Dosen dan Karyawan yang sangat dibutuhkan dengan SOP Penerimaan Pegawai yang berlaku.
4. Meningkatkan Kualitas Lulusan AMIK Bina Sriwijaya dengan membekali Lulusan dengan Kompetensi yang sangat dibutuhkan dalam Dunia Kerja yang sesuai dengan Bidang Ilmu masing-masing.

Selanjutnya berdasarkan hasil SWOT maka dirumuskan strategi sebagai berikut :

### 1. Strategi S – T (Strenght Treath Strategy)

Strategi ini adalah strategi yang menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk menghindari ancaman yang datang dari lingkungan luar. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah :

- a Melakukan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak mengenai peningkatan kesadaran pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
- b Melakukan sosialisasi mengenai prosedur pembayaran dan perhitungan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

### 2. Strategi S – O (Strenght Opportunity Strategy)

Strategi ini adalah strategi yang digunakan untuk mendapat keuntungan dari peluang yang ada di lingkungan eksternal. Strategi ini didukung oleh peraturan perundangan yang selalu mengalami pembaharuan dalam 5 tahun terakhir ini. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah :

- a Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana pendukung berupa loket pembayaran untuk wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
- b Meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan kepada wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan mengenai pelayanan prima.
- c Melakukan penilaian kinerja kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sehingga akan diketahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya akan dilakukan penilaian untuk memperbaiki pelayanan yang ada.

- d Menetapkan standar pelayanan sesuai dengan Permenpan No 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.

### 3. Strategi W – O (Threat Opportunity Strategy)

Strategi ini adalah strategi yang digunakan dengan memperkecil kelemahan internal dan memanfaatkan peluang yang datang dari lingkungan luar. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah :

- a. Meningkatkan kemampuan pegawai dalam pengetahuan mengenai Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan sehingga dapat memberikan penyuluhan atau mensosialisasikan kepada wajib pajak mengenai Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) agar membayar tepat waktu

### 4. Strategi W – T (Weakness Threat Strategy)

Strategi ini adalah strategi yang digunakan dengan memperkecil kelemahan internal dan menghindari ancaman yang datang dari lingkungan luar. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah :

- a Meningkatkan pengawasan internal untuk menciptakan pelayanan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku

## IV PEMBAHASAN

Dari kedelapan isu strategis tersebut di lakukan test litmus dan diskusi dengan informan. Untuk membantu proses pengukuran tingkat kestrategisan suatu isu, maka dibuat klasifikasi dan pemberian nilai bobot untuk masing-masing jawaban dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jawaban yang sifatnya strategis diberikan

nilai bobot 3.

2. Jawaban yang sifatnya moderat diberikan nilai bobot 2.
3. Jawaban yang sifatnya operasional diberikan nilai bobot 1

Dari hasil skoring identifikasi isu strategis tersebut di atas, selanjutnya dibuat skoring untuk memprioritaskan isu-isu yang bersifat strategis, dengan rumusan sebagai berikut :

1. Isu yang bersifat Operasional = 1-6
2. Isu yang bersifat Moderat = 7-12
3. Isu yang bersifat Strategis = 13-18

Dari hasil test litmus tersebut maka telah dilakukan klasifikasi isu masing-masing . Isu strategis yang memiliki skor paling tinggi adalah :

- a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak mengenai peningkatan kesadaran pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), isu ini memiliki skor paling tinggi yaitu 16
- b. Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana pendukung berupa loket pembayaran untuk wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), isu ini memiliki skor tertinggi kedua yaitu 15.
- c. Isu mengenai peningkatan pengawasan internal untuk menciptakan pelayanan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku, juga memiliki skor yang tinggi yaitu 15.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa setidaknya terdapat 8 strategi dari hasil analisis SWOT dan Test Litmus yaitu :

- a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak mengenai peningkatan kesadaran pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB)

dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

- b. Melakukan sosialisasi mengenai prosedur pembayaran dan perhitungan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
- c. Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana pendukung berupa loket pembayaran untuk wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
- d. Meningkatkan kemampuan aparatur dalam pelayanan kepada wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan mengenai pelayanan prima.
- e. Melakukan penilaian kinerja kepada aparatur dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sehingga akan diketahui kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya akan dilakukan penilaian untuk memperbaiki pelayanan yang ada.
- f. Menetapkan standar pelayanan sesuai dengan Permenpan No 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan
- g. Meningkatkan kemampuan aparatur dalam pengetahuan mengenai Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan sehingga dapat memberikan penyuluhan atau mensosialisasikan kepada wajib pajak mengenai Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) agar membayar tepat waktu
- h. Meningkatkan pengawasan internal untuk menciptakan pelayanan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku

Dari kedelapan strategi tersebut di rumuskan lagi strategi berdasarkan pada test litmus yang dilakukan diskusi dengan informan yaitu:

- a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak mengenai peningkatan kesadaran pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
- b. Meningkatkan pengawasan internal untuk menciptakan pelayanan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku
- c. Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana pendukung berupa loket pembayaran untuk wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Dari strategi yang dicapai maka sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan setiap unit pelayanan publik dimana setiap instansi harus melakukan sosialisasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan mengembangkan atau memanfaatkan sistem informasi yang ada. Penerapan sistem informasi ini juga di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan setiap unit pelayanan publik, sehingga isu mengenai strategi sosialisasi menjadi sangat penting.

Isu strategis kedua juga sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 tahun 2010 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik dimana setiap unit pelayanan publik harus selalu melakukan pengawasan internal terhadap aparatnya dalam menerapkan

prosedur dan aturan yang berlaku. Sehingga isu ini menjadi salah satu yang penting untuk diterapkan.

Isu ketiga adalah peningkatan sarana dan prasaran yang dibutuhkan dalam pelayanan menjadi salah satu faktor penting dari penilaian atau penentuan standar pelayanan yang harus diberikan oleh unit pelayanan publik dan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan setiap unit pelayanan publik. Sarana dan prasarana ini tidak hanya pada loket-loket yang ada, tetapi juga pelayanan yang berbasis teknologi informasi sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara mudah diterima oleh masyarakat terutama yang berhubungan dengan pelayanan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Hasil ini sesuai dengan teori menurut menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah, (2011:40) mengenai kualitas pelayanan publik antara lain meliputi :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas yang mendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, dll;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dll

Hasil ini juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa setiap pelayanan harus mempunyai

setidaknya komponen-komponen sebagai berikut :

- a. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan hasil tersebut pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebaiknya segera menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Pajak Bumi

Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Adapun peningkatan kualitas tersebut adalah sebagai berikut : melakukan pelatihan-pelatihan terhadap aparaturnya berupa pelatihan-pelatihan mengenai Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), pelatihan mengenai pelayanan prima dan pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan masyarakat. Selain itu pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebaiknya meningkatkan jumlah loket-loket pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sehingga masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah dan cepat melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebaiknya juga meningkatkan jumlah sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sehingga wajib pajak membayar tepat waktu dan jumlahnya bertambah. Pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebaiknya juga melaksanakan pengawasa internal terhadap aparaturnya sehingga aparaturnya bekerja sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku.

Selain itu juga perlu pengembangan terhadap teknologi informasi untuk membantu pelayanan terhadap pelayanan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).\

## V SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang yaitu : 1) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak mengenai peningkatan kesadaran pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan



Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 2). Meningkatkan pengawasan internal untuk menciptakan pelayanan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku 3). Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana pendukung berupa loket pembayaran untuk wajib pajak Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebaiknya melakukan pelatihan-pelatihan terhadap aparaturnya berupa pelatihan-pelatihan mengenai Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pelatihan mengenai pelayanan prima dan pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan masyarakat.
2. Pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebaiknya meningkatkan jumlah loket-loket pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sehingga masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah dan cepat melaksanakan kewajibannya membayar pajak.
3. Pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebaiknya juga meningkatkan jumlah sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sehingga wajib pajak membayar tepat waktu dan jumlahnya bertambah.
4. Pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang sebaiknya juga melaksanakan pengawasan internal terhadap aparaturnya sehingga aparaturnya bekerja sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Amir, M. Taufik, 2011, *Manajemen Strategik Konsep dan aplikasi*, PT. Rajagrafindo Persana, Jakarta
- Bryson, Jhon 2001, *Perencanaan Staregis Bagi Organisasi Sosial*. Cetakan IV. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Davey, Rod & Jacks, Anthony. 1989. *How To Be Better At... Marketing, Meningkatkan Kinerja Pemasaran*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- David, Fred.R, 2012, *Manajemen Strategis Konsep*, Edisi 12. Salemba Empat, Jakarta
- Devas, Nick., Brian Binder, Anne Booth, Kenneth Davey, dan Roy Kelly. 1989. *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia.:* Terjemahan oleh Masri Maris, UI-Press, Jakarta
- Halim Abdul dan Bambang, Supomo. 2007. *Akuntansi Manajemen.:* BPF, Yogyakarta
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Jakarta
- Hardiyansyah, Jurnal : *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui One Stop Service...* ([hardi1966@gmail.com](mailto:hardi1966@gmail.com), Dosen Kopertis Wilayah II dpk pada Universitas Bina Darma Palembang) Diakses 2 Desember 2012
- Heru Supriyanto, 2009, *Peluang dan tantangan pengalihan PBB dan BPHTB*, ([http://pusdiklatpajak.blogspot.com/2009/12/...](http://pusdiklatpajak.blogspot.com/2009/12/)). Diakses 5 Desember 2012

- Hunger, J. David & Thomas L. Wheelen, 1996, *Manajemen Strategis*, Andi, Yogyakarta
- Ibrahim, Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju, Jakarta
- Ismail, Mohammad, 2003, *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*, Gava Media, Jakarta
- Istujaya, 2002, *Reinventing Indonesia : Menata Ulang Manajemen Pemerintahan untuk membangun Indonesia Baru dengan Keunggulan Global*, Elex Media Komputindo, Kelompok Garmedia, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Mardiasmo, 2001, *Perpajakan*, ANDI, Yogyakarta
- Moenir, H.A.S, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara
- Poerwadarminta, W.J.S, 1995, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gramedia, Jakarta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Rasyid, 1989, *Ekologi Pemerintahan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta
- Siagian, Sondang P, 2008, *Manajemen Strategik*, Cetakan Kedelapan, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Simanjuntak, Payaman J. 2003. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. FE UI. Jakarta
- Suparmoko, 2002, *Ekonomi Publik untuk Keuangan dan Pembangunan Daerah*, ANDI, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. ANDI, Yogyakarta
- Sadu. Wasistiono, 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*, Alqa Print, Jakarta
- Zeithaml, Valerie and A. Parasuraman 1990, *Service Quality, MSI Relevant Knowledge Series*, Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute
- \_\_\_\_\_, 2003, *Penguatan Desentralisasi Asimetris Dalam Mendorong Peningkatan Efektivitas Otonomi Daerah Di Indonesia*, LAN (Lembaga Administrasi Negara), Jakarta
- \_\_\_\_\_, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu kabupaten Bogor*, tugas MK. metodologi KPD- MPD 12-IAS
- \_\_\_\_\_,. Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD)