



**PERILAKU BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN
DAN PERKOTAAN (PBB-P2) PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS BADAN (UPTB) PENGELOLAAN PAJAK DAERAH
KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG
(STUDI KASUS KELURAHAN LEBUNG GAJAH)**

TIARA : 20.11.126

Program Studi Administrasi Negara

Email : tiara062701@gmail.com

ABSTRACT

Tiara, 2024, Bureaucratic Behavior in Improving Rural and Urban Land and Building Tax Services (PBB-P2) at the Technical Implementation Unit (UPTB) for Regional Tax Management in Sematang Borang District, Palembang City, Department of State Administration at the Satya Negara College of Administrative Sciences (STIA) Palembang. Main Advisor (I) Rahmawati, S.H., M.Si and Assistant Advisor (II) Sunarto, S.H., M.Si.

This thesis discusses Bureaucratic Behavior in Improving Rural and Urban Land and Building Tax Services (PBB-P2) at the Technical Implementation Unit (UPTB) for Regional Tax Management in Sematang Borang District, Palembang City. The purpose of this study is to determine and analyze Bureaucratic Behavior in Improving Rural and Urban Land and Building Tax Services (PBB-P2) at the Technical Implementation Unit (UPTB) for Regional Tax Management in Sematang Borang District, Palembang City.

The theory used in this study is using two concepts, namely Bureaucratic Behavior and the Principle of PBB-P2 service, where to find out how Bureaucratic Behavior improves Rural and Urban Land and Building Tax Services (PBB-P2) at the Technical Implementation Unit of the Regional Tax Management Agency (UPTB) of Sematang Borang District.

In this study, the author used a qualitative descriptive method. Starting with data collection techniques, where the technique in the data collection technique the author conducted observations, interviews, and data analysis techniques.

Based on the results of this study, it shows that Bureaucratic Behavior in improving Rural and Urban Land and Building Tax Services (PBB-P2) at the Technical Implementation Unit of the Regional Tax Management Agency (UPTB)



of Sematang Borang District has not been implemented optimally. This can be seen from the complaints from the public that the staff are still not optimal in serving and there are still staff who cannot be relied on. So that it makes the lack of community participation in paying Land and Building Tax (PBB-P2)

Keywords: *Bureaucratic Behavior, Principle of PBB-P2 Service*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggung jawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan.

Pelayanan publik menjadi penghubung antara masyarakat dan negara, sehingga pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik.

Dari yang suka mengatur dan memerintah, berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif.

Pemberian pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*Public Service*) yang strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan fenomena yang penulis rasakan di Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang, Penulis menemukan permasalahan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh Perilaku Birokrasi yang masih kurang tepat dalam penerapannya. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari :

1. Kepedulian, Aparatur yang peduli adalah Perilaku Birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan dari masyarakat. Petugas Pelayanan di



UPTB Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang masih kurang respon dalam memberikan pelayanan, dimana pegawai kurang memberikan penjelasan yang jelas tentang Prosedur Pelayanan PBB-P2 yang diinginkan sehingga masyarakat yang akan diberi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan kebingungan dalam memahami prosedur yang ada.

2. Tanggung Jawab, Perilaku Birokrasi yang dilaksanakan dengan baik akan mencerminkan berkualitasnya instansi tersebut. Tanggung jawab dibutuhkan dalam pelayanan, karena dapat atau tidaknya pegawai diandalkan dilihat dari kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif dan kerja sama. Petugas Pelayanan di UPTB Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang masih belum maksimal dalam melayani wajib pajak, masih terdapatnya Perilaku yang kurang sigap serta hasil pelayanan yang belum memuaskan.

3. Adapun hal ini mengeksplorasi Perilaku Birokrasi yang berperan dalam upaya meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang (Studi Kasus Kelurahan Lebung Gajah). Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu sumber pendapatan penting bagi pemerintah daerah, dan kualitas pelayanan yang diberikan dalam pengelolaan PBB-P2 memiliki dampak yang signifikan terhadap partisipasi masyarakat dan pengumpulan pajak. Oleh karena itu, memahami perilaku birokrasi dalam konteks ini sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat

topik tersebut dengan judul **“Perilaku Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) pada Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Kelurahan Lebung Gajah)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : “Bagaimanakah Perilaku Birokrasi dalam meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) pada Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Kelurahan Lebung Gajah) ? “

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Perilaku Birokrasi dalam meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Kelurahan Lebung Gajah)

MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Penulis

- a. Sebagai informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam bidang ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Perilaku



Birokrasi dalam meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pajak Daerah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

- b. Untuk menerapkan pemahaman teori yang diperoleh selama dibangku kuliah dengan kondisi yang ada dilapangan.

2. Bagi Pemerintah

- a. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan tambahan informasi.

3. Bagi Pembaca atau Lembaga STIA Satya Negara

- a. Sebagai bahan referensi bagi dosen dan mahasiswa dalam menulis karya ilmiah dimasa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi mahasiswa di perpustakaan.

LANDASAN TEORI

A. Perilaku Birokrasi

Pemahaman tentang perilaku birokrasi tidak dapat terlepas dari pemahaman tentang perilaku organisasi. Hal ini dikarenakan “birokrasi merupakan salah satu bentuk organisasi rasional” (Albrow, 2005: 109- 132). Nimran (1996) mengatakan bahwa “Perilaku organisasi adalah suatu sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam organisasi, berkenaan dengan studi sistematis tentang sikap dan perilaku, baik yang menyangkut pribadi

maupun antar pribadi dalam konteks organisasi.”

Secara konseptual, Thoha (1994: 4) berpendapat bahwa “Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Manusia berkaitan dengan aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan manusia terhadap organisasi”. Syafie (1999: 137), menyatakan bahwa “dalam melihat perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik, memandang pentingnya pendekatan antropologi”, dimana secara antropologis perilaku birokrasi akan berkaitan atau ditentukan oleh budaya yang melatari atau menjadi preferensi individu pejabat publik. Kecenderungan perilaku seorang birokrat dapat dibentuk oleh budaya kedaerahan, baik bersifat kawula gusti maupun bersifat partisipan. Budaya kawula gusti biasanya ditandai oleh sifat nepotisme, primordialisme, dan federalisme adapun budaya partisipan bercirikan egalitarianisme, progresif, dan asertif dalam menegakkan hak dan kewajiban.

B. Aspek-Aspek Perilaku Birokrasi

Birokrasi pemerintahan berhubungan erat dengan perilaku manusia selaku unsur birokrasi dalam struktur organisasi pemerintahan, baik perilaku individu dalam kelompok formal dan informal, maupun perilaku internal dan eksternal dalam organisasi pemerintah. Birokrasi pemerintahan adalah studi sistematis tentang tindakan dan sikap ditunjukkan oleh orang-orang dalam organisasi pemerintahan. Menurut



Supriatna (1997: 104) perilaku birokrasi pemerintahan memiliki aspek sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab

Djohan dan Milwan (2007: 27) berpendapat bahwa tanggung jawab adalah norma menuntut kesediaan moral setiap penyelenggara negara untuk :

- a. melaksanakan tugas, wewenang, dan kewajibannya secara professional dan tekad untuk terus menerus meningkatkan mutu profesionalitasnya
- b. kehati-hatian dan kecermatan dalam setiap sikap, perilaku, tindakan maupun ucapannya, baik di dalam lingkungan kerjanya maupun di luar lingkungan kerja
- c. memikul akibat risiko dan tanggung jawab yang terpaut pada kedudukan, kewenangan, dan tugas yang dilaksanakannya
- d. kewajiban mengakui kesalahannya, bersedia memperbaiki kesalahannya secepat mungkin dan memikul akibat dari perilaku, tindakan keputusan, dan ucapan yang salah.

Menurut Hasibuan (1989: 70), tanggung jawab tercipta karena penerimaan wewenang. Tanggung jawab harus sama dengan wewenang yang dimiliki. Tanggung jawab timbul karena adanya hubungan antara atasan dan bawahan.

2. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat, Menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap

harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa.

Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama memenuhi kebutuhan masyarakat. hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja jelek pula.

Pada konteks pelayanan kepada masyarakat, Lovelock berpendapat bahwa “Responsivitas diartikan sebagai rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan”. (Widodo, 2001: 272). Perilaku birokrasi pemerintahan yang responsif adalah kecepatan dan ketepatan seorang birokrat pemerintahan mencermati, mengidentifikasi dan menanggapi dengan segera setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dalam masyarakat, melalui perumusan kebijakan yang berpihak pada masyarakat dan pelayanan berkualitas. Kehadiran birokrasi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat akan lebih bermakna di tengah-tengah masyarakat sebagai pelanggan produk-produk pemerintah.

3. Komitmen dan Konsisten

Komitmen berarti perjanjian melaksanakan sesuai tugas, dan self commitment berarti berpegang teguh pada perjanjian, sedangkan konsisten berarti taat asas sesuai perbuatan. Dalam kaitannya dengan pelayanan pemerintahan, birokrasi pemerintahan sebagai aktor atau server, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dituntut selalu sadar dan taat pada komitmen dalam melayani



kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Komitmen dan konsisten aparat pemerintah dalam pelayanan terkait dengan fungsi primer pemerintahan, yakni fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Terdapat dua indikator untuk melihat bentuk komitmen dan konsisten dalam pelayanan publik menurut Soedjono (2007:72), yaitu:

1. Ketepatan waktu para pegawai melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.
2. Kehadiran pegawai dalam bekerja, dengan kehadiran pegawai maka pemberian pelayanan kepada masyarakat akan lebih efektif.
3. Komitmen dan konsisten pelayanan pemerintah kepada masyarakat erat kaitannya dengan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

C. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan publik menurut Dwiyanto (2009) ditentukan oleh Kepemimpinan, Kompetensi Kerja, Penghargaan, dan Fasilitas Kerja. Berikut diuraikan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi:

1. Kepemimpinan

Menurut Dubrin (dalam Basro, 2018:216), kepemimpinan merupakan upaya memengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan. Caranya dengan memengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah dan Tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons sehingga menimbulkan perubahan yang positif, membangkitkan kekuatan dinamis penting yang dapat memotivasi dan

mengoordinasikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan

Menurut Nawawi (2006: 153), dalam melaksanakan dan mewujudkan fungsi kepemimpinan, dapat dilihat dengan jelas dan mudah gaya kepemimpinan, yang akan mendasari pengelompokan atau pengklasifikasian tipe kepemimpinan. Gaya kepemimpinan secara teoritis dapat dibedakan tiga pola dasar gaya kepemimpinan yaitu :

1. Gaya mengutamakan pelaksanaan tugas. Kepemimpinan yang mengutamakan tugas akan selalu menekankan ketekunan, keseriusan, kerajinan, ketaatan para pengikut untuk melaksanakan seluruh tugas dan fungsi yang sudah digariskan dalam uraian tugas yang terdapat dalam organisasi.
2. Gaya mengutamakan kerja sama. Pemimpin yang menerapkan gaya ini selalu mengutamakan kerja sama seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas.
3. Gaya mengutamakan hasil. Kepemimpinan yang berusaha menerapkan gaya ini akan selalu mengutamakan hasil meskipun harus menggunakan sumber daya yang lebih, asalkan kualitas hasil bagus.

Kepemimpinan dapat menjadi faktor pendukung apabila pemimpin sanggup mengubah perilaku aparatur yang memiliki rasa tanggung jawab, responsif, serta komitmen dan konsisten dalam melayani masyarakat. Sebaliknya kepemimpinan menjadi faktor penghambat apabila pemimpin tidak mampu mempengaruhi bawahannya atau tidak sanggup mengubah perilaku aparatur untuk memiliki rasa tanggung



jawab, responsif, serta komitmen dan konsisten dalam melayani masyarakat.

2. Kompetensi Kerja

Menurut Basro (2018:26) bahwa kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan faktor-faktor internal lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Kompetensi kerja dapat menjadi faktor pendukung apabila aparatur birokrasi memiliki aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditentukan. Sebaliknya kompetensi kerja akan menjadi faktor penghambat apabila tingkat pengetahuan aparatur birokrasi rendah, kurang terampil dalam melayani masyarakat, dan sikap kerja yang tidak sesuai dengan standar yang ditentukan.

3. Penghargaan

Menurut Riva'i (dalam Basro, 2018:315) Penghargaan merupakan perangsang atau motivasi untuk meningkatkan kinerja yang dicapai seseorang yang pada umumnya diwujudkan dalam bentuk finansial seperti pemberian insentif, tunjangan, bonus, dan komisi. Penghargaan akan menjadi faktor pendukung apabila aparatur birokrasi dalam menjalankan tugasnya mendapatkan motivasi berupa pemberian insentif atau kenaikan pangkat atas prestasi kerja yang dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan menjadi faktor penghambat apabila aparatur jarang mendapatkan penghargaan atau dihargai selama menjalankan aktivitas pelayanan.

4. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja akan menjadi faktor pendukung apabila sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi tersedia dan lengkap. Tentunya hal tersebut akan meningkatkan semangat dan gairah kerja aparatur. Dengan meningkatnya semangat dan gairah kerja, maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara optimal. Sebaliknya fasilitas kerja akan menjadi faktor penghambat apabila sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi kurang lengkap, hal ini akan mengakibatkan terhambatnya aktivitas aparatur dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan kepada masyarakat belum bisa berjalan secara optimal.

Fasilitas kerja terkait dengan lingkungan kerja, karena lingkungan kerja juga merupakan fasilitas kerja, dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman maka aparatur dapat melaksanakan kerja dengan baik. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses pelayanan dalam suatu organisasi, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para aparat yang melaksanakan proses pelayanan tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi aparatur dapat meningkatkan kinerja aparat dan akhirnya memberi memotivasi kerja.

D. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.



Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).

Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas berfungsi sebagai penilai dan untuk mengukur kesesuaian sesuatu terhadap persyaratan ataupun spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, bila hal tersebut sesuai maka kualitas dapat dikatakan baik namun sebaliknya bila hal tersebut tidak terpenuhi maka kualitas dikatakan buruk.

Menurut Harbani Pasolong mendefinisikan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan telah sesuai dengan prosedur, aturan dan standar yang jelas.

Hardyansyah mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah penilaian pada suatu keadaan yang

memiliki keterkaitan dengan produk atau jasa, manusia dan lingkungannya.

Penelitian ini mengukur pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) dengan melalui dimensi - dimensi yang penting diperhatikan sesuai kebijakan yang telah dijalankan beberapa pihak dan diutarakan oleh penelitian Hardyansyah yaitu:

1. Tangibility (Bukti Langsung)

Alat dan sarana pasarana fisik yang membantu pemberian layanan. Memberi kepuasan pelayanan sangat mudah ditelaah dengan melihat kondisi fisik yang dapat dirasakan penerima layanan.

2. Reliability (Keandalan)

Kesesuaian antara apa yang dijanjikan dibandingkan dengan apa yang diberikan pada pelayanan itu. Hal ini penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Tanggap dalam memberikan pelayanan agar cepat dan tepat. Pemberi layanan harus bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian masalah - masalah yang dihadapi masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Pemberi layanan dapat menjamin masyarakat agar terhindar dari resiko pelayanan yang gagal.

5. Empathy (Empati)

Adanya sikap empati atau kedekatan yang baik antara pemberi layanan dengan masyarakat. Mengenal dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat akan



memudahkan pemberi layanan mengidentifikasi keinginan masyarakat.

Pengertian umum kualitas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi Asas-asas pelayanan sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari beberapa pengertian diatas, peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan adalah segala bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

E Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting. Faktor-faktor ini mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Faktor-faktor itu ialah :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju suatu masyarakat



makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan masyarakat.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

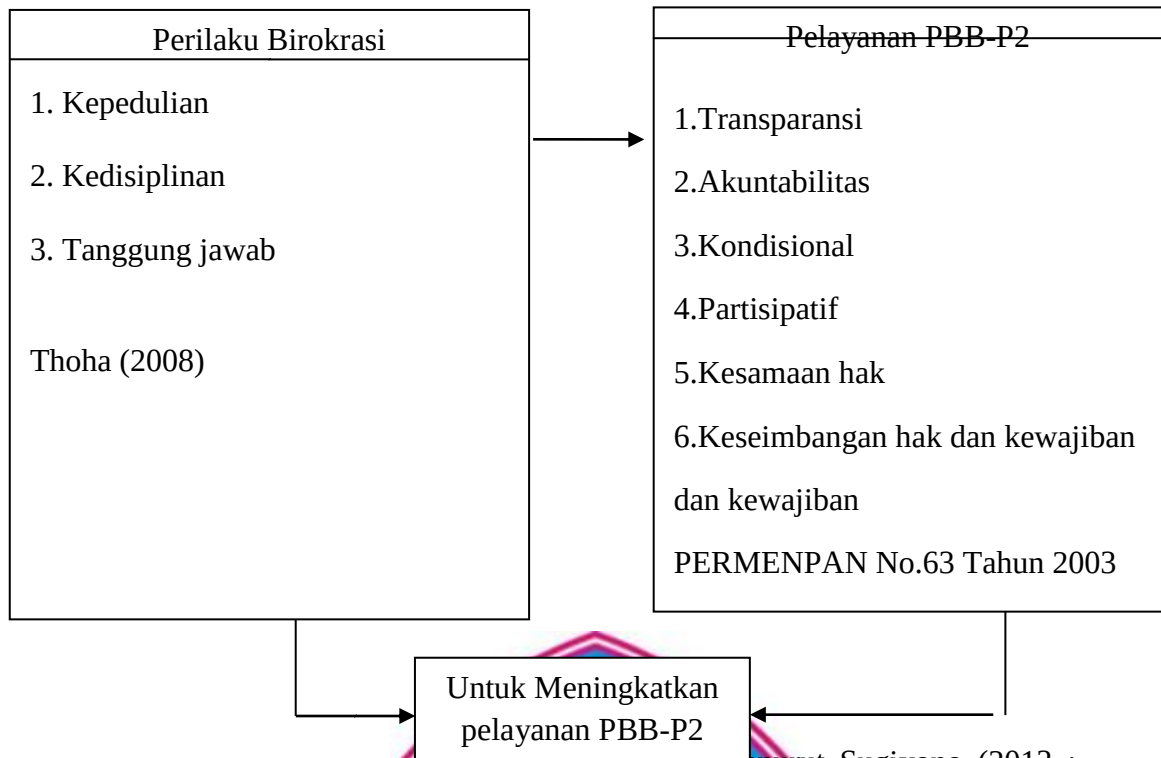
Pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka fatal pelayanan itu. Memang di antara ke-6 faktor tersebut yang paling besar pengaruhnya ialah faktor kesadaran, kemudian ke-5 faktor yang lain itu mempunyai bobot pengaruh relatif yang sama besar. (Moenir, 2000 : 88)

F. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting dengan menjelaskan secara dasar pokok penelitian.

Penelitian ini membahas tentang Perilaku Birokrasi dalam meningkatkan Pelayanan PBB-P2 di Kantor Kelurahan Lebung Gajah Kota Palembang dapat digambarkan ke dalam kerangka pemikiran pada bagan 1 berikut ini :

Bagan 1 Kerangka Berpikir



BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013 :3) mengemukakan bahwa Metode Penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi dan manajemen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif kualitatif, dimana metode ini mengumpulkan, menganalisa, dan

menggambarkan apadanya mengenai suatu keadaan atau fenomena

tertentu. Menurut Sugiyono (2013 : 8) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitikberatkan pada gambaran yang lengkap mengenai fenomena yang dikaji dan memperinci menjadi indikator – indikator yang saling terkait. Harapannya ialah diperoleh pemahaman yang mendalam untuk selanjutnya dihasilkan sebuah teori.

B. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2014) “Definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur”

Tabel 3
Definisi Operasional

NO	Konsep	Indikator
1	Perilaku Birokrasi Thoha (2008)	1. Kepedulian 2. Kedisiplinan 3. Tanggung jawab
2	Pelayanan PBB-P2 PERMENPAN No.63 Tahun 2003	1.Transparansi 2.Akuntabilitas 3.Kondisional 4.Partisipatif 5.Kesamaan hak 6.Keseimbangan hak dan kewajiban

C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016) Karena tujuan utama penelitian ialah untuk mendapat data , maka teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling krusial dalam sebuah penelitian . Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif , dengan teknik pengumpulan data Wawancara,Observasi dan Dokumentasi sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal – hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa , tujuan, dan perasaan.

2. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berhubungan langsung dengan informan dan mengajukan pertanyaan yang

telah di susun secara sistematis oleh peneliti,informan didalam penelitian ini meliputi Kepala hingga staff pegawai dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik yanag digunakan dengan mengambil catatan tertulis dan arsip yang menyangkut masalah yang diteliti yang berhubungan dengan instansi terkait.

4. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian. Teori – teori yang menjadi landasan masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan studi pustaka. Selain itu peneliti dapat memperoleh data tentang penelitian sejenis atau ada kaitannya dengan penelitian.Dengan studi pustaka peneliti dapat memanfaatkan



informasi dan pemikiran – pemikiran yang berkaitan dengan peneliti.

D. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah suatu kegiatan yang terkait dengan upaya memahami, menjelaskan, menafsirkan dan mencari hubungan diantara data-data yang diperoleh. Analisis data juga dapat dimaknai sebagai upaya peneliti untuk menguraikan data secara sistematis, terpola sehingga menghasilkan satu pemahaman yang baik dan utuh.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan konsep Miles dan Huberman, dimana analisis data ini dilakukan secara terus menerus pada setiap tahap penelitian sampai tuntas, sampai datanya sudah jenuh. Adapun tahapan dari konsep analisis data Milles dan Huberman sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Data yang muncul dalam bentuk kata – kata dan bukan angka dikumpulkan dengan beberapa cara seperti observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman yang biasanya diproses melalui pencatatan, pengetikan, penyuntunan atau alat tulis.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun

secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

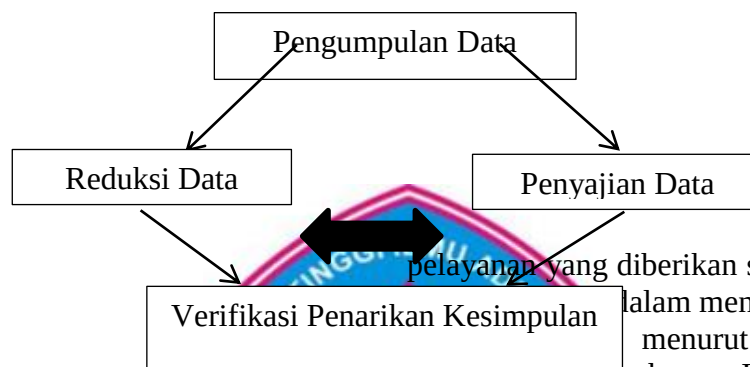
3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi kemudian merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagianbagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut.

4. *Conclusion* / Verifikasi Penarikan kesimpulan
Tahapan terakhir dari analisis data kualitatif konsep Milles dan Huberman yaitu Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya

diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Gambar 1
Komponen dalam Analisa Data Miles dan Huberman



BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perilaku Birokrasi

Perilaku birokrasi dapat diartikan sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan.

1. Kepedulian

Aparatur yang peduli adalah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepedulian yang diberikan oleh Staff UPT BPPD

sudah cukup baik namun masih ada masyarakat yang beranggapan bahwa

pelayanan yang diberikan staff masih dalam menanggapi. menurut Widodo (2001) menyatakan Kepedulian dalam Perilaku Birokrasi adalah aparat yang cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, tidak suka menunda – nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan administrasi atau mengutamakan prosedur namun mengabaikan substansi pelayanan administrasi.

2. Kedisiplinan

Perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat UPT BPPD berupa penerapan perilaku kedisiplinan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat dituntut untuk memiliki kedisiplinan untuk memiliki kedisiplinan dalam kehadiran yang tepat waktu pada setiap aktivitas pelayanan.



Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kedisiplinan yang dilakukan oleh Staff UPT BPPD sudah baik dari datang tepat waktu, taat pada aturan yang ada dan selalu ada pada jam kerja.

Surich (2008) menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan perwujudan perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan kerja, mengembangkan kelayakan kerja dan selalu menunjukkan kepantasan mengembangkan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Tanggung jawab

Perilaku Birokrasi dalam penerapan perilaku tanggung jawab yaitu kesadaran atas perbuatannya untuk melakukan kewajibannya berupa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima. Aparat wajib bersikap melayani dan mempertanggungjawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban pegawai terhadap masyarakat dapat berupa pelayanan administrasi prima yang ditandai oleh sikap perilaku yang baik serta fasilitas pelayanan yang memuaskan. Hasil pelayanan administrasi tersebut berupa penyelesaian pekerjaan yang tuntas, teliti, dan pelayanan yang tidak berpihak karena dilandasi oleh rasa tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tanggung jawab yang telah dilakukan sudah baik namun masih terdapat keluhan dari masyarakat yang mana staff masih belum maksimal melayani dan masih terdapat staff yang tidak bisa diandalkan.

Adapun menurut Thoha (2008) Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian.

1. Pelayanan PBB-P2

Pelayanan yang ditujukan untuk memungut pajak diatas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai hak dan manfaat bumi dan bangunan tersebut.

1. Transparansi

Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan cepat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam pelayanan adalah keterbukaan staff dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus surat-surat.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara Transparansi yaitu dari keterbukaan staff dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus dilengkapi dan website yang bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Adapun Krisna (2003:13) mendefinisikan Transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil- hasil yang dicapai.

2. Akuntabilitas



Akuntabilitas artinya wujud pertanggungjawaban staff atas kinerja yang dilaksanakan berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa UPTB BPPD Kecamatan Sematang Borang telah melaksanakan akuntabilitas secara baik mulai dari memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, bekerja tanpa mengharapkan imbalan dari masyarakat, dan melakukan evaluasi setiap bulannya hingga melakukan pelaporan kinerja selama satu tahun.

Adapun Mardiasmo (2006:3) menyatakan Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan, pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui surat media pertanggungjawaban yang dilakukan secara periodik.

3. Kondisional

Kondisional artinya memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi kemampuan penyedia dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa staff telah Kondisional dalam memberikan pelayanan dengan menyesuaikan kondisi staff dan masyarakat dengan tetap memegang prinsip atau prosedur yang ada.

Adapun Sinambela (2008) Kondisional, yakni pelayanan yang

sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Partisipatif artinya mendorong keterlibatan peran masyarakat dalam pemberian layanan dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa staff telah berusaha untuk Partisipatif dalam memperhatikan keluhan dan saran dari masyarakat, namun masih terdapat masyarakat yang mengeluh bahwa masih kurangnya pelayanan dan tidak terdapatnya kotak saran pada instansi. Serta masih kurangnya partisipatif masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2).

Adapun menurut Hamdi (2014) Partisipatif adalah gambaran keterlibatan anggota masyarakat secara sukarela, selain itu juga merupakan gambaran dari pengungkapan dan pengakomodasian gagasan, pengetahuan dan keterampilan mereka.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak artinya dengan tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa UPT BPPD Kecamatan Sematang Borang telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Semua



masyarakat memiliki kesamaan hak untuk mendapatkan pelayanan yang ada tanpa ada yang dibeda-bedakan.

Adapun menurut Sinambela (2006:6) Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun, khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu dengan memberikan pelayanan dengan melihat aspek pemberi dan penerima pelayanan dengan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa keseimbangan hak dan kewajiban antara masyarakat dan staff sudah baik namun masih terdapat masyarakat yang belum memiliki kesadaran mematuhi prosedur pelayanan yang ada sehingga menjadi penghambat proses pelayanan.

Menurut Sinambela (2006:6) Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Perilaku Birokrasi dalam meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Pajak Daerah

Kecamatan Sematang Borang, maka peneliti menyimpulkan bahwa Perilaku birokrasi dalam meningkatkan pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB-P2) pada UPT BPPD Kecamatan Sematang Borang belum terlaksana secara maksimal dapat dilihat dari masing – masing indikator dari Konsep Perilaku Birokrasi yang masih belum baik karena masih terdapat keluhan dari masyarakat bahwa staff masih belum maksimal dalam melayani, hingga masih terdapat staff yang tidak bisa diandalkan. Dan adapun Konsep Asas Pelayanan yang masih belum terlaksana secara maksimal dalam indikator Partisipatif yang mana tidak terdapatnya kotak saran pada UPT BPPD Kecamatan Sematang Borang dan masih kurangnya tingkat partisipatif masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2).

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis akan menyampaikan saran - saran yang mungkin akan bermanfaat bagi UPT BPPD Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang yaitu : UPT BPPD Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang perlu menyelenggarakan pelatihan yang lebih insentif kepada aparat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pemberian penghargaan bagi aparat yang menunjukkan komitmen dalam menerapkan nilai-nilai tersebut serta memberikan sanksi bagi yang melanggar. Serta melakukan evaluasi



secara berkala terhadap kinerja aparat, menyediakan kotak saran atau memberikan kuisioner kepuasan untuk memastikan penerapannya apakah sudah konsisten dan juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait betapa pentingnya membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Azurry, D. (2019). Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan PBB pada Bapenda. Bandung: Jawa Barat.

Chairil Anwar Pohan. (2017). Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan

Teori dan Konsep Hukum Pajak (Edisi 2). Mitra Wacana Media. Jakarta.

Dwiyanto, Agus. (2015). Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Universitas Gajah Mada Press. Yogyakarta.

Diana Anastasia dan Lilis Setiawati. (2015). Perpajakan. Andi. Yogyakarta..

Djohan, Djohermansyah & Milwan. 2007. Etika Pemerintahan Edisi 3. Penerbit UT Universitas Terbuka.

Harbani Pasolong. (2012). Kepemimpinan Birokrasi. CV. Alfabeta. Bandung.

Hardiyansyah. (2012). Kualitas Pelayanan Publik. Grava Media. Yogyakarta.

Hardiansyah. 2022. Analisis Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanate Riattang Barat Kabupaten Bone.

Hasibuan, Malayu S.P. 1989. Manajemen Sumber Daya Manusia.. PT Bumi

Aksara.

Joko Widodo. (2010). Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis

Proses Kebijakan Publik). Bayu Media. Malang.

Kaulika, S. (2021). Analisis Pelayanan Pembayaran PBB pada Bapenda.

Pekanbaru: Riau.

Lexy J Moleong. (2012) Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet. 30, PT Remaja

Rosdakarya. Bandung.

Lijan Poltak S. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Askara.

Mardiasmo. (2016). Perpajakan. Andi. Yogyakarta.

Makmuri, Muchlas. 2005. Perilaku Organisasi, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) I. PT. Rineka

Putra, M. I. (2016). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan

Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala. Makassar: Sulawesi Selatan.

Rizki, R. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Jambi.

Siahaan, Marihot. 2013. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi



Revisi.PT.Raja Grafindo
Persada.Jakarta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
Bandung: Alfabeta.

Supardi, dkk, STIA. 2023. Pedoman
Penyusunan Skripsi 2023.
Palembang : STIA Satya Negara

Supriatna,Tjahya,1997.Birokrasi
Pemberdayaan dan Pengentasan
Kemiskinan.

Bandung.Humanoira Utama Press
(HUP)

Thoha, 2002. Kepemimpinan dalam
Manajemen. Jakarta: Raja Grafindo
Persada

Sumber Lainnya :

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63/2003
tentang

Pedoman Penyelenggaraan
Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan
Publik.1973.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun
2022 Tentang Hubungan Keuangan
antara

Pemerintah Pusat dan Pemerintah
Daerah.

