

# **KINERJA PEGAWAI DINAS PENDAPATAN DAERAH DALAM PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN SEKTOR PERDESAAN DAN PERKOTAAN ( PBB- P2 ) DI KABUPATEN SAMBAS**

Oleh:  
**EKA MUSTIKA SARI**  
NIM. E42011015

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : [Musthikasarii@yahoo.com](mailto:Musthikasarii@yahoo.com)

## **Abstrak**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mengukur kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam Pelayanan PBB – P2. Fokus untuk penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam pemberian pelayanan langsung mengenai pajak bumi dan bangunan sektor perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Sambas. Penelitian ini menggunakan teori Lenvine yang mengukur kinerja berdasarkan indikator Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, dengan subjek pegawai Dinas Pendapatan Daerah yang ditempatkan pada bagian PBB – P2 dan masyarakat

Hasil penelitian ini menjelaskan rendahnya responsivitas yang dimiliki oleh pegawai pada bagian pelayanan PBB – P2 tersebut dalam menerima aspirasi masyarakat, selain itu responsibilitas yang dimiliki oleh dinas tersebut masih rendah dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan administrasi. Rendahnya akuntabilitas pada bagian pelayanan PBB – P2 tersebut dalam memenuhi jaminan kepastian waktu pelayanan. Untuk itu perlu adanya perbaikan kinerja di Dinas Pendapatan Daerah dalam Pelayanan PBB-P2.

Kata-kata Kunci : Responsibilitas, Responsivitas, Akuntabilitas

## **EMPLOYEE PERFORMANCE OF SERVICE DEPARTMENT OF REVENUE IN PROPERTY TAX SERVICES TO URBAN AND RURAL SECTORS IN SAMBAS REGENCY**

### **Abstract**

This research target is to analyze and measuring the performance of employees in Service Department of Revenue PBB-P2. Focus for this research is how employee performance of service department of revenue in the provision of direct services about property tax services to urban and rural sectors in Sambas Regency. This research use Levine theory which measures the performance based indicates responsiveness, responsibility and accountability. This research used *qualitatif* analyze with subject employee service department of revenue in section PBB – P2 and society.

The result of this research iexplains that lack of responsiveness owned by employees in Service Department of Revenue PBB-P2 in accepting the aspirations of the people, in addition to the responsibility held by the agency still low in providing administrative services. Lack of accountability on the part of PBB-P2 service in meeting assurance service time. To the need for improved performance Service Department of Revenue PBB-P2.

*Keywords : responsiveness, responsibility and accountability*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Mulai tanggal 1 Januari 2014 Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) telah dialihkan menjadi pajak daerah pemerintah Kabupaten / Kota. Peralihan ini bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan otonomi daerah, memberikan peluang baru kepada daerah untuk mengenakan pungutan baru (menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah), memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dan retribusi dengan memperluas basis pajak daerah, memberikan kewenangan kepada daerah dalam penetapan tarif pajak daerah, dan menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah. Sesuai dengan Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan pengalihan ini, penerimaan PBB-P2 akan sepenuhnya masuk ke pemerintah Kabupaten / Kota sehingga diharapkan mampu meningkatkan jumlah pendapatan asli daerah karena akan masuk ke dalam kas pemerintah daerah.

Dialihkannya PBB-P2 menjadi pajak daerah otomatis banyak dibutuhkan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan PBB-P2. Dalam hal ini keterbatasan pegawai akan mengganggu efektivitas

pelayanan untuk wajib pajak. Seperti yang ditemukan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sambas, seperti yang dikatakan oleh Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) PBB – P2 Kabupaten Sambas Pak Ady Supriatno bahwa pegawai di Dinas Pendapatan daerah terutama pada bagian PBB-P2 yang pertama adalah bahwa sumber daya manusia SDM pada UPT PBB-P2 ini kurang otomatis hal ini berdampak pada kenyamanan pelayanan , yang ke dua kurangnya keahlian pegawai dalam menggunakan Ilmu Teknologi (IT) sehingga kurang pemahamannya dalam menggunakan aplikasi PBB-P2. Kedua masalah ini berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada objek pajak. Contohnya, yang seharusnya penyelesaian pembetulan dan keberatan wajib pajak yang harusnya dapat dikerjakan dalam jangka waktu 2x24 jam baru bisa diselesaikan selama satu minggu bahkan lebih, contoh yang ke dua ketika para pegawai UPT PBB-P2 turun kelapangan loket pelayanan PBB-P2 terkadang kosong sehingga tidak ada yang *menghandele* para wajib pajak yang akan mengurus PBB-P2 . Karena masalah ini menyebabkan beberapa wajib pajak juga mengeluh karena lambatnya pelayanan, terlebih lagi bagi wajib pajak dengan jarak tempuh jauh dari lokasi pelayanan. Permasalahan ini terjadi pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah pada bagian Pelayanan PBB-P2.

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Dalam UU PDRD tersebut khususnya pada pasal 182 ayat 1 mengamanatkan bahwa Menteri Keuangan bersama-sama dengan Menteri Dalam Negeri mengatur tahapan persiapan pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagai Pajak Daerah dalam waktu paling lambat 31 Desember 2013. Hal ini akan menentukan sukses tidaknya pemerintah daerah menerima proses pengalihan tersebut. Secara umum tujuan pengalihan pengelolaan PBB P2 ke pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintahan daerah. Pemerintah daerah akan terdorong untuk lebih berhati-hati dalam pengeluarannya jika sebagian besar anggaran didanai dari sumber-sumber penerimaan asli daerah. Masyarakat akan mendorong pemerintah daerah agar lebih transparan dan akuntabel karena mereka harus membayar pajak daerah. Pemerintah daerah juga diberikan kebebasan untuk menentukan tarif pajak dengan berpedoman pada peraturan yang berlaku. Selain untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah, pengalihan PBB-P2 juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemungutan pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Selain itu, pengalihan pengelolaan PBB-P2 ke daerah merupakan potensi bagi

peningkatan penerimaan daerah. Sebab, pengelolaan PBB-P2 nantinya penerimaan sepenuhnya akan menjadi milik pemerintah daerah. Dan sebaliknya, jika pengelolaan PBB-P2 bagi daerah yang menerimanya terjadi kegagalan, maka secara otomatis penerimaan yang bersumber dari PBB-P2 juga akan gagal. Sebab sejak *deadline* yang telah diamanatkan dalam UU PDRD tersebut, apabila pemerintah daerah gagal mengelola PBB-P2 maka sebagai konsekuensinya pemerintah daerah tidak akan mendapat penerimaan PBB baik yang bersumber dari dana bagi hasil pajak bumi bangunan dari pemerintah pusat, maupun dana bagi hasil pajak bumi bangunan yang dibagikan kepada Kabupaten / Kota.

Berdasarkan fenomena data dan fakta empiris yang telah dijabarkan di atas maka masalah yang ada di lingkungan Kantor Dinas pendapatan Daerah Kabupaten Sambas ini menarik untuk diteliti oleh peneliti judul "Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Sambas".

## 2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan utama dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sambas dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) ?”

### 3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah :

Ingin mengetahui dan menganalisis tentang kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam pemberian dan pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

### 4. Manfaat Penelitian.

#### 1) Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pemerintahan dibidang kinerja pegawai publik.

#### 2) Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sambas dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan PBB-P2.

## B. TEORI DAN METODOLOGI

### 1. Teori

#### a) Konsep Kinerja Pegawai

Menurut Lenvine dalam Ratminto dan Winarsih (2010:175) mengusulkan tiga konsep yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

1) **Responsivitas** (*Responsiveness*) adalah mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan.

2) **Responsibilitas** (*Responsibility*) adalah suatu ukuran yang **menunjukkan** seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan – ketentuan yang telah ditetapkan.

3) **Akuntabilitas** (*Accountability*) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran – ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

#### b) Konsep Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2004 (Ratminto dan Winarsih, 2005 : 24), standar pelayanan meliputi :

1) Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian adalah waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan

penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- 3) Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan ( PBB – P2 ) di Kabupaten Sambas

dilaksanakan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisa data secara kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan serta fenomena secara mendalam mengenai kinerja individu.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Fokus untuk penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam pemberian pelayanan langsung mengenai PBB-P2 di Kabupaten Sambas. Adapun alasan peneliti memfokuskan penelitian pada kajian tersebut mengingat pentingnya kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah dalam pelayanan langsung dalam pembayaran dan pengurusan PBB-P2.

### 1. Responsivitas

Secara singkat responsivitas yang dimaksud untuk mengukur daya tanggap pegawai ataupun organisasi terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan yang berasal dari masyarakat dalam pelaksanaannya dinilai masih rendah. Hal ini membuktikan bahwa dinas tersebut tidak mempunyai kemampuan menciptakan kebijakan yang mendukung dan senada dengan kebutuhan masyarakat serta menyusun agenda yang sesuai dengan

aspirasi masyarakat. Berkaitan dengan hal ini penyelesaian pembuatan PBB yang melebihi jangkawaktu 2 hari masa kerja tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang memerlukan PBB. Selain itu sikap pegawai Dinas Pendapatan Daerah juga harus lebih memperhatikan masyarakat dalam mengurus PBB. Tidak menjadi persoalan ketika masyarakat yang datang membawa dokumen tidak lengkap jika pegawai Dinas Pendapatan daerah tersebut memberikan keterangan serta penjelasan kepada wajib pajak dengan lembut dan penuh pengertian.

Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti di lapangan, peneliti menemukan bahwa keluhan dari masyarakat hanya berakhir sebagai keluhan saja namun hanya beberapa dari aspirasi masyarakat di tindak lanjuti. Peneliti melihat beberapa wajib pajak yang datang masih kebingungan meski telah lama berdiri di depan loket pelayanan. Operator pelayanan yang menyaksikan kejadian tersebut malah biasanya hanya memperhatikan masyarakat tersebut baru beberapa lama kemudian menanyakan apa keperluan wajib pajak tadi. Rendahnya tingkat responsivitas pegawai mengungkapkan bahwa dinas tersebut masih enggan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas pegawai sering tidak menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama sehingga masyarakat yang

mebutuhkan pelayanan yang cepat menjadi terhalang. Tindakan pegawai Dinas Pendapatan Daerah yang ditempatkan pada bagian PBB memperlihatkan bahwa pegawai ketika memberikan pelayanan berdasarkan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa, seperti contoh ketika wajib pajak berasal dari daerah kecamatan yang jauh diberikan sedikit toleransi hal ini menunjukkan walaupun pegawai menggunakan aturan formal tetapi mereka tetap fleksibel.

## 2. **Responsibilitas**

UPT pelayanan PBB kabupaten Sambas untuk memberikan toleransi kepada masyarakat yang jangkauannya jauh. Toleransi tersebut bukan berarti mengurangi salah satu syarat namun bagaimana dinas tersebut memberikan tanggahan kepada masyarakat untuk kemudian dipenuhi kembali sesuai prosedur yang ada.

Berdasarkan pengamatan dilapangan upaya yang UPT pelayanan PBB tersebut untuk responsibilitas terhadap tugas yang diberikan saja cukup baik. Masyarakat yang awalnya tidak paham mengenai prosedur pembuatana PBB diberikan sosialisasi mengenai persyaratan atau prosedur yang harus dilalui hal ini bertujuan agar mereka paham tentang pentingnya mengurus PBB. Selain itu tingkat responsibilitas dilihat dari kemampuan teknis pegawai dalam

menjalankan tugas dan memberikan pelayanan cukup baik sesuai dengan aturan dan prosedur yang ada, tetapi lebih fleksibel karena pegawai memberikan toleransi kepada wajib pajak yang jarak tempuhnya jauh tetapi setelah PBB tersebut terbit dan akan di ambil wajib pajak tersebut tetap harus melengkapi kelengkapan yang sebelumnya kurang.

### **3. Akuntabilitas**

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendapatan daerah Kabupaten Sambas secara umum masih kurang baik. Dalam pelaksanaannya pegawai dinas tersebut masih menjalankan tugas berdasarkan petunjuk pelaksanaan yang sepihak sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen dinas tersebut untuk akuntabel terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Masih sering ditemui PBB yang seharusnya terbit dalam jangka waktu 2 hari masa kkerja, malah waktu yang diperlukan melebihi waktu yang ditentukan, kepada visi dan misi dinas tersebut. Memang pada hakekatnya pelayanan diberikan berdasarkan peraturan yang ada.namun dalam beberapa situasi standar nilai dan norma pelayanan harus menjurus pada kepentingan masyarakat. Dari penelitian yang dilakukan terlihat pemberian pelayanan oleh dinas Pendapatan Daerah masih tetap memprioritaskan peraturan

dibanding kepentingan masyarakat. Selain itu semangat operator dalam menjalankan tugas sesuai visi dan misi semakin melemah, kenyataan itu membuktikan bahwa visi dan misinya hanya selogan belaka. Pertanggungjawaban dinas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dirasakan masih kurang baik, sebagai contoh ketidak pastian waktu yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah yang awalnya pegawai menjanjikan bahwa dalam 2 hari kerja PBB tersebut selesai tetapi molor hingga 2 minggu bahkan lebih.

### **D. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN**

#### **a) Simpulan**

Berdasarkan uraian-uraian dan analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelusuran dilapangan mengenai pemberian pelayanan PBB di Dinas pendapatan Daerah Kabupaten Sambas responsivitas dinas tersebut masih rendah. Masih sering dijumpai penerbitan PBB yang melebihi batas yang telah ditentukan yaitu 2 hari masa kerja. Dalam hal ini masyarakat merupakan konsumen utama dari peleyanan yang diberikan oleh dinas

Pendapatan Daerah Kabupaten Sambas di bidang Administrasi, sehingga sudah selayaknya dinas tersebut menanggapi serta peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan masyarakat setempat. Selain itu kesiapan dinas tersebut dalam menyanggupi kewewenangan dari pemerintah pusat pemerintahan daerah masih rendah.

2. **Responsibilitas Dinas Pendapatan daerah Kabupaten Sambas** dalam hal melaksanakan kegiatan organisasi telah dilakukan dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar, namun masih ada kegiatan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku sebab pegawai atau organisasi publik dikatakan **responsibel** apabila penyedia pelayanan publik mempunyai kompetensi tinggi dan konfensional terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah kurang sesuai dengan prosedur yang ada serta tidak sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang ada. Selain karena ada kendala teknis diluar jangkauan Dinas Pendapatan daerah Kabupaten Sambas seperti pemadaman bergilir, kerusakan server, maupun kesalahan operator itu sendiri. Sehingga dalam melaksanakan prinsip administrasi belum tepat dalam proses pembuatan PBB akibat dari kemampuan teknis

yang kurang serta data yang tidak sesuai.

3. Pada dasarnya pelaksanaan dan fungsi Dinas Pendapatan daerah dalam pelaksanaan pembuatan PBB sudah berjalan akan tetapi penulis menemukan fenomena bahwa masih terdapat banyaknya keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan khususnya lamanya penerbitan PBB, adanya kesalahan luas tanah, SPPT ganda, sehingga masyarakat harus melengkapi kembali persyaratan yang kurang tersebut, dan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sambas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih rendah. Kebijakan yang dibangun oleh Dinas Pendapatan daerah kabupaten sambas mengenai pembuatan PBB sudah tepat namun dalam beberapa kondisi dinas tersebut tidak mampu menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan administrasi dalam ukuran nilai dan norma yang ada di masyarakat. Dengan begitu Dinas pendapatan daerah kabupaten sambas tidak mampu bertanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya. Dalam hal ini Dinas pendapatan Daerah Kabupaten Sambas tidak mampu konsisten terhadap apa yang menjadi visi dan misi dinas tersebut. Sudah menjadi tanggung

jawab dinas tersebut terhadap masyarakat demi terwujudnya pemerintahan yang baik dengan masyarakat ikut berperan aktif di dalamnya memberikan sumbangan baik berupa tindakan maupun pemikiran.

## **b) Saran**

Berkenaan dengan kesimpulan diatas maka peneliti akan memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada kedua belah pihak baik itu kepada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sambas maupun kepada masyarakat setempat. Saran ini peneliti rangkum dari kedua belah pihak yaitu sebagai berikut :

1. Seharusnya meningkatkan respon terhadap kebutuhan masyarakat akan dokumen PBB, siap membantu serta memprioritaskan segala kebutuhan masyarakat. Seperti memberikan jaminan kepastian pelayanan.
2. Seharusnya dari UPT PBB P-2 memberika kursus dan pelatihan – pelatihan seperti pelatihan IT agar pegawai lebih cekatan dalam memberikan pelayanan
3. Untuk menarik kembali kepercayaan masyarakat seperti memberika jaminan kepastian ketepatan waktu pelayanan terhadap Dinas Pendapatan Daerah kabupaten Sambas dalam penerbitan PBB waktu yang dijanjikan harus

sesuai jadwal dan tepat waktu serta memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat selain itu harus menumbuhkan komitmen serta konsistensi bahwa peran Dinas Pendapatan daerah Kabupaten Sambas sangat menentukan keberhasilan program yang dibentuk oleh pemerintah daerah. UPT PBB-2 harus transparan dalam pelaporan keluhan – keluhan dan keuangan yang dikelola sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

## **c) Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan – keterbatasan yang peneliti alami adalah sebagai berikut :

1. Penulis merupakan peneliti pemula sehingga hasil penelitian kurang maksimal terutama dalam mengolah data dan melakukan wawancara sehingga penulis berharap ada peneliti – peneliti selanjutnya yang dapat memperbaiki dan menyempurnakan laporan penelitian.
2. Sulitnya mengumpulkan data, karena tidak semua informan yang telah ditentukan sebelumnya bersedia untuk di wawancarai.
3. Waktu penelitian yang terbatas, dimana izin penelitian kelapangan terbilang singkat yaitu hanya Sembilan hari jam kerja.

4. Pada saat melakukan penelitian peneliti mendapat hambatan yaitu peneliti kurang mengerti dengan bahasa daerah sambas sehingga peneliti agak sulit menerjemahkan dan menulisnya.
5. Keterbatasan ruang dan gerak peneliti, dimana peneliti mengadakan penelitian di Kabupaten Sambas sedangkan peneliti berada di Pontianak.

## E. REFERENSI

### 1. Buku-buku:

- Borotodiharjo R. 2005. *Pengantar Hukum Pajak*. Bandung : PT. Eresco.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Pranada Media Grup.
- Dharma, Surya. 2013. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta. Cetak VIII. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik: Dalam Seminar Sehari Kerja Organisasi Pelayanan Publik, Kebijakan dan Penerapan 20 Mei 1999*. Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima: Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Program Sekolah Demokrasi.
- Kumorotomo, W. 1992. *Etika Administrasi Negara*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Kumorotomo, W. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Moehiono. 2012. *Indikator Kinerja Utama*. Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Ratminto, Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Cetak VIII. Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2014. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung. Cetak VI. Alfabeta.
- Robert, 2000, *Pelayanan publik*. PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA
- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi, PT Indeks*, Kelompok Gramedia,
- Setyawan, Suprpti. 2006. *Perpajakan*. Penerbit Banyu Media : Malang
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sukardi. 2009 *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Cetak Ke Tujuh. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sutedi. 2013. *Hukum Pajak*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta
- Tohardi, A. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Cetak Pertama, CV. Penerbit Mandar Maju : Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*

***Kerjasama Fisip Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.*** Cetekkan Pertama. Pontianak : Prodi IP FISIP UNTAN 2011

Wibowo, 2007. ***Manajemen Kinerja.*** Jakarta. PT. Raja Grafindo Rasada.

## 2. Skripsi :

Rosalina Ginting. 2003. ***Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Semarang.*** Skripsi. Program studi Magister Ilmu Administrasi Universitas Diponegoro .

Supatmi, 2010. ***Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak:*** Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjung Pura.

## 3. Rujukkan Peraturan

Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi.

Undang – undang Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan.

MENPAN Nomor 63 tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Minimum

## 4. Rujukkan Elektronik

Admin,2014,***Teori kualitas***,<http://definisipengertian.com/2012/pengertian-definisi-kualitas-menurut-para-ahli/>. ( Dikunjungi pada 15 September 2014)

Admin. 2013. ***Teori Kinerja.*** <http://definisiahli.blogspot.com/2013/05/definisi-kinerja-menurut-ahli-tika.html> (Dikunjungi pada 11 Desember 2014)

Mularsih Santosa ,2014, ***Teori Pelayanan Publik***, <http://www.scribd.com/doc/89371561/teori-pelayanan-publik> . ( Dikunjungi pada 15 September 2014)

Wandhie, 2014, ***Teori Kinerja***, <http://wandhie.wordpress.com/teori-kinerja/> ( Dikunjungi pada 15 September 2014 )



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
**PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Eka Mustika Sari  
NIM / Periode Lulus : E42011015 / 2015  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : [musthikasarii@yahoo.com](mailto:musthikasarii@yahoo.com) / 089692843170

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA PEGAWAI DINAS PENDAPATAN DAERAH DALAM PELAYANAN PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN SEKTOR PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI KABUPATEN SAMBAS**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

fulltext  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal IP

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA  
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : September 2015

(Eka Mustika Sari)