

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMUNGUTAN  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN  
HARJOSARI II KECAMATAN MEDAN AMPLAS**

**TESIS**

**OLEH**

**ELFRIDA JULISNAR HASIBUAN  
NPM. 141801044**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2016**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/3/23

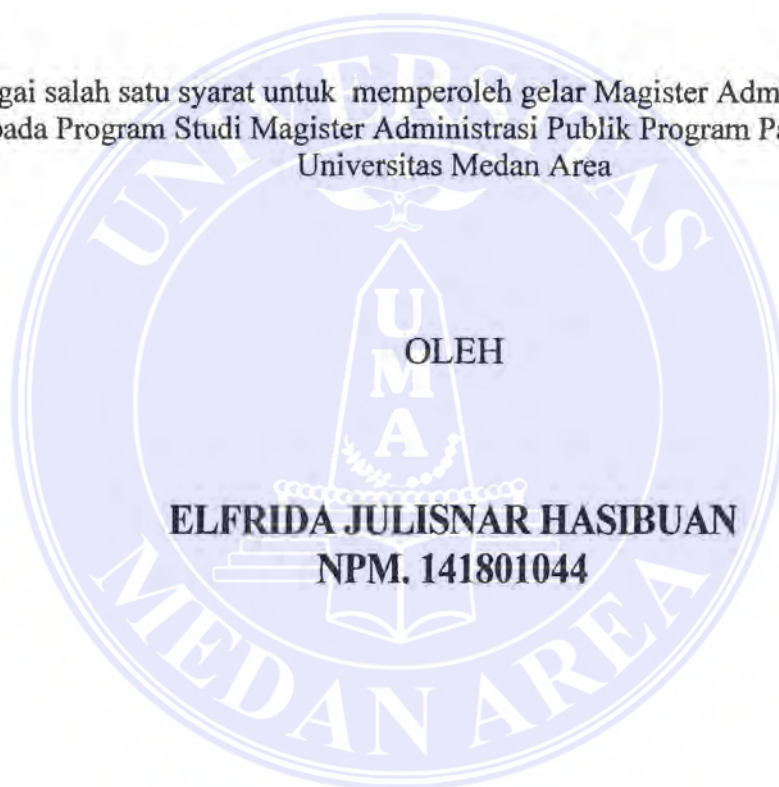
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMUNGUTAN  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN  
HARJOSARI II KECAMATAN MEDAN AMPLAS**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/3/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/3/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Analisis Pelayanan Publik Dalam Pemungutan Pajak Bumi  
Dan Bangunan Di Kelurahan Harjosari II Kecamatan  
Medan Amplas**

**N a m a : Elfrida Julisnar Hasibuan**

**N P M : 141801044**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Abdul Kadir, M.Si**

**Pembimbing II**



**Drs. Kariono, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada Tanggal 15 Nopember 2016**

**N a m a : Elfrida Julisnar Hasibuan**

**N P M : 141801044**



**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS**

**Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum**

**Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si**

**Pembimbing II : Drs. Kariono, MA**

**Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Nopember 2016

Yang menyatakan,



**Elfrida Julisnar Hasibuan**



## ABSTRAK

### ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN HARJOSARI II KECAMATAN MEDAN AMPLAS

**N a m a** : Elfrida Julisnar Hasibuan  
**N P M** : 141801044  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Abdul Kadir, M.Si  
**Pembimbing II** : Drs. Kariono, MA

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan publik yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan yang merupakan pendapatan asli daerah. Penelitian ini merupakan penelitian yang menunjukkan hubungan sebab akibat pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, dilihat dari standar pelayanan yang merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di kelurahan harjosari II kecamatan Medan Amplas di Kota Medan. Teknik pengambilan sampel dengan cara random. Jumlah populasi sebanyak 6.573. Besarnya sampel diperoleh dengan rumus Taro Yamane. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan dan pengetahuan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Oleh karena itu, Dinas Pendapatan Kota Medan melalui Unit Pelaksana Teknis harus memperhatikan apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat, menguntungkan masyarakat dan memperdulikan rasa keadilan sehingga dapat dirumuskan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan sehingga target yang telah ditentukan dapat tercapai.

**Kata Kunci** : Pelayanan, pajak bumi dan bangunan, kepatuhan.

## ABSTRACT

### THE ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE IN THE COLLECTION OF THE EARTH AND BUILDINGS TAX IN THE HARJOSARI VILLAGE II MEDAN AMPLAS DISTRICTS

*Name* : Elfrida Julisnar Hasibuan  
*NPM* : 141801044  
*Study Program* : Master of Public Administration  
*Supervisor I* : Dr. Abdul Kadir, M.Si  
*Supervisor II* : Drs. Kariono, MA

*This study aimed to analyze the public services that affect taxpayer compliance in paying the taxes of the earth and buildings that are the original revenue area. This research is a study that shows the causal relationship of service to tax payer compliance in paying the taxes of the earth and buildings, seen from the standard services is a must-have measure in the provision of public services which includes procedure services, feed services, advice and infrastructure, and the last competence of provider services. increasing the property tax receipts which are local revenue. The population in this study is the tax payer in the village of Medan Amplas Harjosari II districts in Medan. The sampling technique by way of random. A total population of 6,573. The size of the sample is obtained by Taro Yamane formula. The results showed services the effect on tax payer compliance and knowledge in paying the earth and buildings taxes. Therefore, the Department of Revenue Medan through the Technical Implementation Unit should consider whether the services provided are in accordance with what the expectations of society benefit the community and care about the sense of justice that can be formulated that good service can increase earth and buildings tax receipts so that the set target could be achieved.*

**Keywords:** *The Service, The earth and buildings tax, The obedience*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN HARJOSARI II KECAMATAN MEDAN AMPLAS". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area .

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Abdul Kadir, MSi selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Kariono, MA selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan curahan ilmu yang tak ternilai yang diberikan kepada penulis selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya`kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Kedua orangtua Bapak H. Sutan Hasibuan dan Ibu Hj. Hotna Murni Lubis serta seluruh keluarga atas segala dukungannya.
6. Bapak Kepala Unit Pelaksana Teknis Medan I, Edral Hasym Harahap, S.Sos.
7. Bapak Lurah Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas, Hariadi Chaniago, SE.
8. Rekan-rekan kerja di Unit Pelaksana Teknis Wilayah I Medan Kota Dinas Pendapatan Kota Medan.



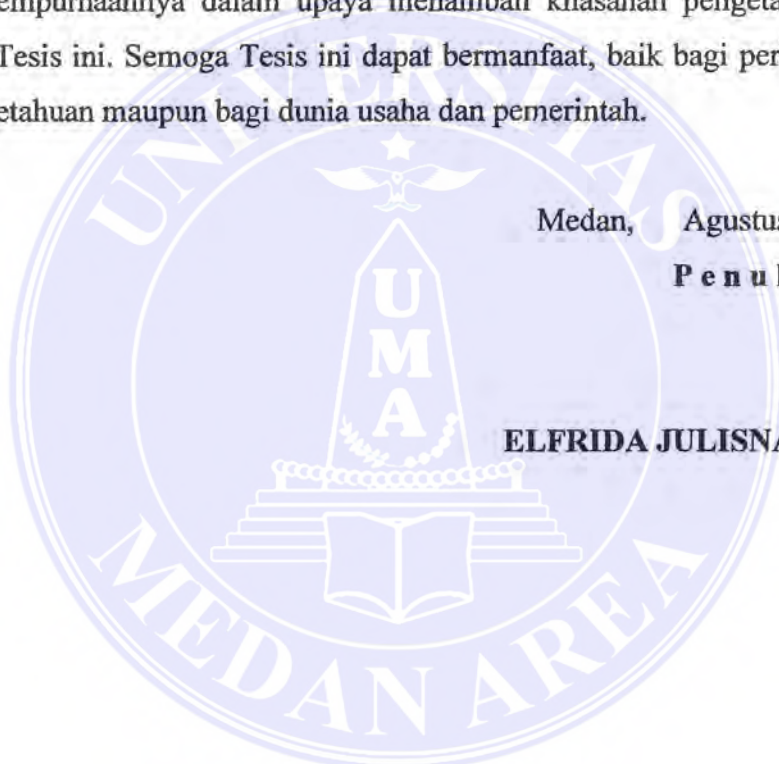
9. Sahabat-sahabat Angga Nuary Daulay dan Bapak Sukanto,SE yang telah banyak membantu selama menjadi mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Agustus 2016

**Penulis**

**ELFRIDA JULISNAR HASIBUAN**



## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Kerangka Pemikiran.....	16
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>17</b>
2.1 Pengertian Analisis Kebijakan Publik.....	17
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.3 Pengertian Pajak.....	24
2.4 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan.....	28
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	32

3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Wawancara.....	34
3.5.2 Dokumentasi.....	35
3.5.3 Pengamatan (Observasi).....	36
3.6 Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN</b>	
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Karakteristik Wajib Pajak Responden.....	48
4.2 Pembahasan.....	63
4.2.1 Tata Cara Pemungutan dan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.....	65
4.2.2 Faktor-faktor Penghambat Dalam Pemungutan Pajak dan Bumi Bangunan di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas.....	67
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>KUISIONER PENELITIAN.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
4.1.1	Pengumpulan Data.....	48
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	50
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal.....	51
4.2.1	Pendapat Responden Tentang Tempat-Tempat Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan di Kota Medan Sudah Sangat Mudah dijangkau.....	52
4.2.2	Pendapat Responden Tentang Kemudahan Prosedur Mendapatkan Pelayanan.....	53
4.2.3	Pendapat Responden Tentang Petugas Mampu Memberikan Pelayanan Yang Baik.....	54
4.2.4	Pendapat Responden Tentang Pelayanan Kecepatan Dalam Melayani Wajib Pajak.....	55
4.2.5	Responden Mengetahui Tata Cara Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Baik.....	56
4.2.6	Responden Memahami Dengan Baik Arti dan Fungsi Pajak Bumi dan Bangunan.....	57
4.2.7	Responden Mengerti dan Sangat Menyadari Perlunya Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	58
4.2.8	Responden Mengerti dan Memahami Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak.....	59
4.2.9	Responden Merasa Sudah Bersikap Patuh Untuk Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	60
4.2.10	Responden Sudah Memiliki Kesadaran Terhadap Pentingnya Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, Sehingga Selalu Membayar Dengan Tepat Waktu.....	61
4.2.11	Responden mengerti dan Taat Pada sanksi Yang Diberikan Apabila Tidak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pajak.....	62

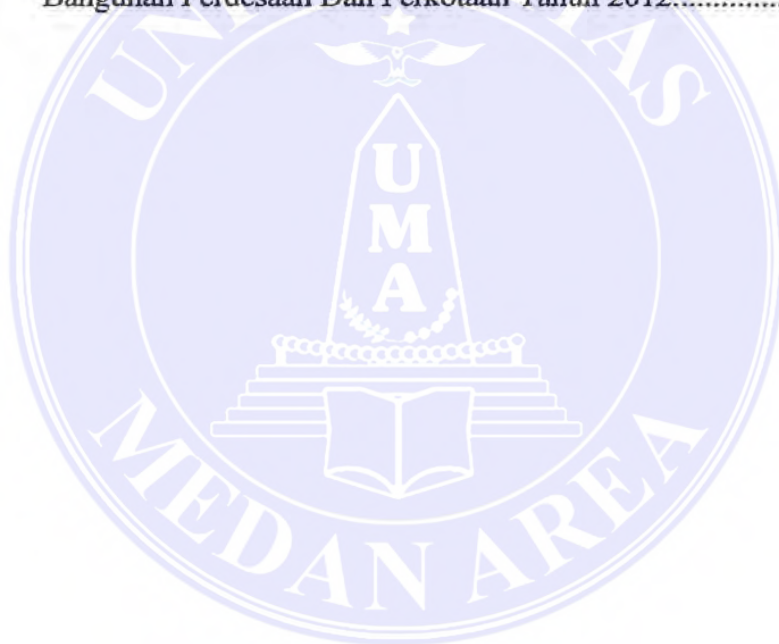
## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.5	Kerangka Pemikiran .....	16
4.1	Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Wilayah Medan I	45



## DAFTAR LAMPIRAN

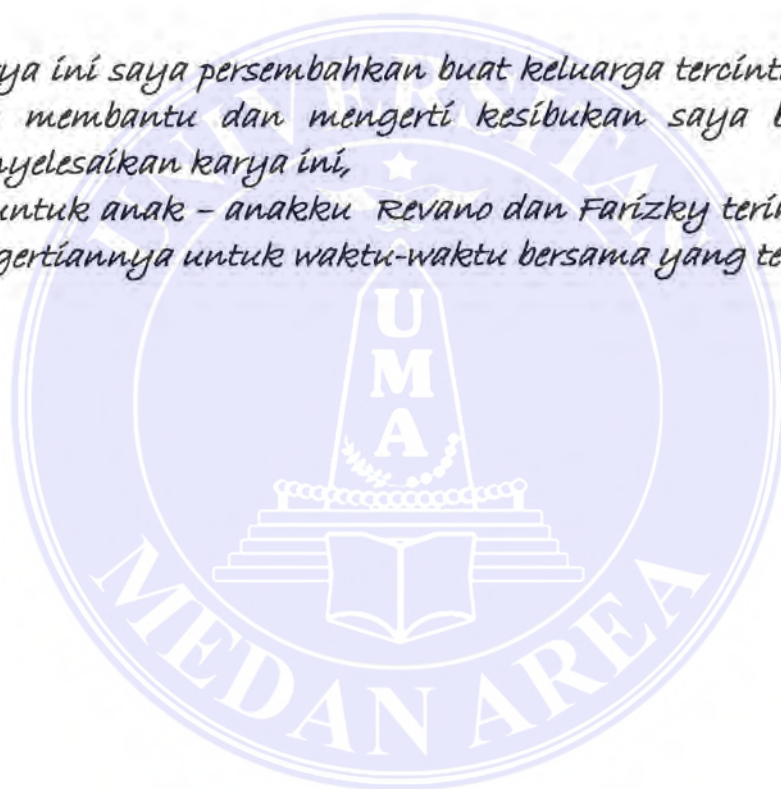
Nomor	Judul	Halaman
1	Pencapaian Pajak Bumi dan Bangunan 3 Tahun Terakhir.....	76
2	Pencapaian Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Harjosari II 3 Tahun Terakhir.....	78
3	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan.....	
4	Peraturan Walikota Medan Nomor 32 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Kompensasi Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Tahun 2012.....	



Persembahkanku :

Karya ini saya persembahkan buat keluarga tercinta yang selalu siap membantu dan mengerti kesibukan saya belajar untuk menyelesaikan karya ini,

Teruntuk anak - anakku Revano dan Farizky terima kasih atas pengertiannya untuk waktu-waktu bersama yang tersita...



## RIWAYAT HIDUP

1. Nama : ELFRIDA JULISNAR HASIBUAN
2. Tempat / tanggal lahir : Muara Bungo, 01 Juli 1973
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Orangtua
  - a. Ayah : H. Sutan Hasibuan, BA
  - b. Ibu : Hj. Hotna Murni Lubis
6. Anak : ke 2 dari 5 bersaudara
7. Alamat : Jl. STM / Persatuan no. 18 Medan
8. Pendidikan
  - a. Tahun 1980 - 1986 : Lulus dari SD Negeri 060812 Medan
  - b. Tahun 1986 - 1989 : Lulus dari SMP Negeri 2 Medan
  - c. Tahun 1989 - 1992 : Lulus dari SMA Negeri 2 Medan
  - d. Tahun 1992 - 1997 : Lulus dari Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Menjalankan proses pembangunan, diperlukan dana yang tidak sedikit jumlahnya sebagai upaya melaksanakan kegiatan pembangunan serta membenahi berbagai sektor dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sehingga sebuah negara memerlukan adanya sumber penerimaan atau pendapatan. Di Indonesia sumber penerimaan terbesar berasal dari pajak. Dimana pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah terhadap wajib pajak tertentu berdasarkan undang-undang perpajakan No. 36 tahun 2008, yang pemungutannya dapat dipaksakan tanpa ada imbalan langsung bagi pembayarinya.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan, berdasarkan Undang-undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor 12 Tahun 1994.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak yang penerimaannya dapat dioptimalkan dan cukup potensial untuk ditingkatkan mengingat objek dari Pajak Bumi dan Bangunan itu sendiri adalah meliputi seluruh Bumi dan Bangunan yang berada di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu jenis pajak yang pemungutannya menjadi wewenang pemerintah daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan dengan wajib pajak adalah Wajib Pajak

Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan, dengan kewajiban pembayaran Pajak hanya 1 (satu) kali dalam setahun.

Pajak bumi dan bangunan Kota Medan dipungut dan dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Kota Medan selaku Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Medan. Sejak Tahun 2012 Pajak Bumi dan Bangunan sudah menjadi Pajak Daerah di kota Medan, berdasarkan Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah dan diperkuat dengan Perda Kota Medan Nomor 6 Tahun 2012, tentang perubahan atas Perda Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan perkotaan, Peraturan Wali Kota (Perwal) Medan Nomor 73 Tahun 2011 tentang Juknis Pelaksanaan Perda Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011, serta Peraturan Wali Kota Medan Nomor 32 Tahun 2012 tentang Tata Cara Kompensasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan.

Sebagai bagian dari organisasi pemerintah daerah, Dinas Pendapatan Kota Medan melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah di bidang pendapatan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dalam urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendapatan dengan memperhatikan kinerja dan kualitas aparatur yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan sebagai parameter, eksistensi dari organisasi instansi pemerintah kedepan, Dinas Pendapatan Kota Medan memiliki sistem pelayanan yang berlaku secara baku, padahal banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat (Profil Dinas Pendapatan Kota Medan,2013)

Dengan adanya peraturan ini diharapkan pemungutan pajak yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan lebih efektif dan dapat mencapai target sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah khususnya Pemerintah Kota Medan sehingga program pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan laporan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Dinas Pendapatan Kota Medan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 khususnya untuk Unit Pelaksana Teknis 1 belum mencapai hasil yang maksimal. Pencapaian Pajak Bumi dan Bangunan 3 tahun terakhir yang dicapai Unit Pelaksana Teknis adalah pada tahun 2013 sebesar 81,55% dan tahun 2014 sebesar 76,21% sedangkan tahun 2015 sebesar 77,57%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa, realisasi dan target yang diinginkan Dinas Pendapatan Kota Medan belumlah tercapai.

Untuk mendukung tercapainya program pembangunan yang biayanya bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) khususnya dari Pajak Bumi Dan Bangunan maka Pemerintah Kota Medan memberikan kewenangan dan tanggung jawab kepada Dinas Pendapatan Kota Medan untuk melaksanakan tugas – tugas yang berkaitan dengan Pajak Bumi Dan Bangunan . Sehubungan dengan hal tersebut diatas dan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka Dinas Pendapatan Kota Medan membentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT). Dalam pembentukannya Unit Pelaksana Teknis adalah merupakan unsur pelaksana teknis operasional dan teknis penunjang pada Dinas Pendapatan Kota Medan yang dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksana Teknis yang dalam melaksanakan tugas berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendapatan Kota Medan. Unit Pelaksana Teknis melaksanakan tugas sebagian

teknis operasional dan kegiatan teknis penunjang pada Dinas Pendapatan Kota Medan. Untuk melaksanakan tugasnya, Unit Pelaksana Teknis mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan program Unit Pelaksana Teknis
2. Pelaksanaan pelayanan/pembinaan pada Unit Pelaksana Teknis
3. Melaksanakan sebagian kegiatan dinas di bidang pemungutan pajak yang dipungut dengan sistem official assesment, dan Pajak Bumi dan Bangunan.
4. Pelaksanaan tugas – tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Kota Medan melalui Unit Pelaksana Teknis harus benar-benar sesuai dengan kepentingan masyarakat dan berdasarkan aspirasi masyarakat, serta tindakannya dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Pendapatan Kota Medan melalui Unit Pelaksana Teknis harus memperhatikan apakah pelaksanaan fungsinya telah sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat, menguntungkan rakyat dan memperdulikan rasa keadilan. Maka harus ada pertanggungjawaban secara moral kepada masyarakat, dengan kata lain menunjukkan bahwa dalam konsep akuntabilitas mengandung adanya pertanggungjawaban kepada masyarakat. Sehingga dapat dirumuskan bahwa Dinas Pendapatan Kota Medan memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan dan pelaksanaan fungsinya dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.(Profil Dinas Pendapatan Kota Medan,2013)

Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ditugaskan disetiap kecamatan dan kelurahan – kelurahan untuk memaksimalkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) disektor pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan, maka pada tahun 2010 Dinas Pendapatan Kota Medan membentuk Unit Pelaksana Teknis sebagai perpanjangan tangan Dinas Pendapatan yang akan berhadapan langsung dengan wajib pajak. Dan sampai saat ini Dinas Pendapatan Kota Medan sudah memiliki 7 (tujuh) Unit Pelaksana Teknis ( UPT) yang terdiri dari :

1. Unit Pelaksana Teknis Wilayah Medan 1 yang meliputi 4 kecamatan yaitu Medan Kota, Medan Area, Medan Amplas dan Medan Denai.
2. Unit Pelaksana Teknis Wilayah Medan 2 yang meliputi 2 kecamatan yaitu Medan Perjuangan dan Medan Tembung.
3. Unit Pelaksana Teknis Wilayah Medan 3 yang meliputi 3 kecamatan yaitu Medan Petisah, Medan Helvetia dan Medan Sunggal.
4. Unit Pelaksana Teknis Wilayah Medan 4 yang meliputi 2 kecamatan yaitu Medan Timur dan Medan Barat.
5. Unit Pelaksana Teknis Wilayah Medan 5 yang meliputi 3 kecamatan yaitu Medan Maimon, Medan Baru dan Medan Polonia.
6. Unit Pelaksana Teknis Wilayah Medan 6 yang meliputi 3 kecamatan yaitu Medan Selayang, Medan Tuntungan dan Medan Johor.
7. Unit Pelaksana Teknis Wilayah Medan 7 yang meliputi 4 kecamatan yaitu Medan Belawan, Medan Deli, Medan Labuhan dan Medan Marelan.

Dengan terbentuknya Unit Pelaksana Teknis ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan sebaik – baiknya sehingga penerimaan pajak bumi dan bangunan dapat lebih dioptimalkan serta dapat mencapai target yang diharapkan.

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat maka Dinas Pendapatan Kota Medan melibatkan struktur pemerintahan dalam pencapaian tujuannya yang mana melibatkan camat, lurah, kepala lingkungan, serta seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk menagih tunggakan pajak bumi dan bangunan. Diharapkan bisa menghasilkan formulasi maupun solusi yang efektif, terhadap pengutipan tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan masyarakat sebagai Wajib Pajak (WP). Unit Pelaksana Teknis Wilayah I memiliki wajib pajak yang tersebar di 4 kecamatan yaitu :

1. Kecamatan Medan Kota terdiri dari 12 kelurahan yaitu

1. Kelurahan Sei Rengas I
2. Kelurahan Mesjid
3. Kelurahan Pandau Hulu I
4. Kelurahan Pusat Pasar
5. Kelurahan Teladan Timur
6. Kelurahan Kota Matsum III
7. Kelurahan Pasar Baru
8. Kelurahan Sudi Rejo I
9. Kelurahan Sudi Rejo II
10. Kelurahan Siti Rejo I

11. Kelurahan Pasar Merah Barat

12. Kelurahan Teladan Barat

2. Kecamatan Medan Area terdiri dari 12 kelurahan yaitu

1. Kelurahan Pandau Hulu II

2. Kelurahan Suka Ramai I

3. Kelurahan Suka Ramai II

4. Kelurahan Tegal Sari I

5. Kelurahan Tegal Sari II

6. Kelurahan Tegal Sari III

7. Kelurahan Kota Matsum I

8. Kelurahan Kota Matsum II

9. Kelurahan Kota Matsum IV

10. Kelurahan Sei Rengas Permata

11. Kelurahan Pasar Merah Timur

12. Kelurahan Sei Rengas II

3. Kecamatan Medan Amplas terdiri dari 7 kelurahan yaitu

1. Kelurahan Siti Rejo II

2. Kelurahan Siti Rejo III

3. Kelurahan Harjo Sari I

4. Kelurahan Harjo Sari II

5. Kelurahan Amplas

6. Kelurahan Timbang Deli

7. Kelurahan Bangun Mulia

4. Kecamatan Medan Denai terdiri dari 6 kelurahan yaitu

1. Kelurahan Denai
2. Kelurahan Menteng
3. Kelurahan Binjai
4. Kelurahan Tegal Sari Mandala I
5. Kelurahan Tegal Sari Mandala II
6. Kelurahan Tegal Sari Mandala III

Sehubungan dengan luasnya wilayah UPT I, dan tidak tercapainya target Pajak Bumi dan Bangunan dari masing-masing kecamatan dan kelurahan, maka penulisan thesis ini dikhususkan untuk membahas permasalahan yang ada di kecamatan Medan Amplas kelurahan Harjosari II. Pencapaian target yang dicapai Kelurahan Harjosari II selama 3 (tiga) tahun terakhir adalah pada tahun 2013 sebesar 77,91%, pada tahun 2014 sebesar 68,96% dan pada tahun 2015 sebesar 71,55%. Adapun masalah-masalah yang terdapat di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas sehingga tidak tercapainya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah data yang kurang akurat, kurangnya sosialisasi dan sumber daya aparat yang kurang terlatih.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya



untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundangan-perundangan.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara ( Men-PAN ) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

**a. Prosedur Pelayanan.**

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur Pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan. Sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

**b. Waktu Penyelesaian.**

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

**c. Produk Pelayanan.**

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

**d. Biaya Pelayanan.**

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

**e. Sarana dan Prasarana.**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

**f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan satu andalan pajak daerah yang memberikan kontribusi cukup tinggi diantara seluruh komponen pendapatan asli daerah Kota Medan.

Penentuan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sangat penting karena sebagai titik awal menentukan besarnya jumlah Pajak Bumi dan Bangunan yang harus dicapai dalam satu tahun pajak dan keberhasilan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dapat diketahui dengan adanya kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Maka dapat dilihat apakah pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan, pengetahuan Pajak Bumi dan Bangunan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan serta apakah pendapatan masyarakat dapat

memperlemah atau memperkuat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Penelitian-penelitian yang menganalisis yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan yakni penelitian Ananda (2015) melakukan analisis sejumlah faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat desa dan kota dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pelayanan, sanksi, Nilai Jual Objek Pajak dan pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Secara parsial sanksi dan pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sedangkan pelayanan, Nilai Jual Objek Pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pelayanan, sanksi, Nilai Jual Objek Pajak, pengetahuan, dan pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Secara parsial sanksi, pengetahuan, dan pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, dan pelayanan, Nilai Jual Objek Pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Jatmiko (2006) mengatakan meskipun jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah namun terdapat kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan tax ratio, kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance).

Ferdinan dalam Waluyo (2005:2) mengatakan memandang pajak sebagai prestasi yang dapat dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutupi pengeluaran umum.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya (wikipedia).

Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan menurut Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan adalah iuran yang dikenakan terhadap pemegang kekuasaan, penyewa dan yang memperoleh manfaat dari bumi dan atau bangunan.

Perolehan Pajak Bumi dan Bangunan yang dihimpun ini akan dikembalikan kepada warga Medan. Pajak Bumi dan Bangunan ini menjadi salah satu sumber pembiayaan untuk pembangunan seperti infrastruktur jalan, drainase hingga jalan setapak (gang).

Pihak Dinas Pendapatan Kota Medan melalui Unit Pelaksana Teknis Wilayah I Medan Kota telah berupaya melakukan berbagai cara untuk membuat Pajak Bumi dan Bangunan mencapai target seperti yang sudah direncanakan. Mulai dari mengadakan Pekan Panutan yang diadakan di Kantor Camat, mengadakan Operasi sisir ( Opsir ) yang bekerjasama dengan Kecamatan melalui Kelurahan di wilayah UPT I dan terakhir pada akhir tahun 2015 Dinas Pendapatan mengadakan Pajak Bumi dan Bangunan Fair.

Namun, salah satu hambatan ketidakcapaian target Pajak Bumi dan Bangunan bisa didapati dari ketidak patuhan wajib pajak untuk membayar serta pelayanan publik yang diberikan Dinas Pendapatan kurang memuaskan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun 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 rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (wikipedia.)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk memilih judul penelitian ini dengan "*Analisis Pelayanan Publik Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas .*"

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka dapat di fokuskan dalam penelitian ini adalah: *Bagaimana pelayanan publik dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas ?*

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pelayanan publik Pajak Bumi dan Bangunan, terhadap wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

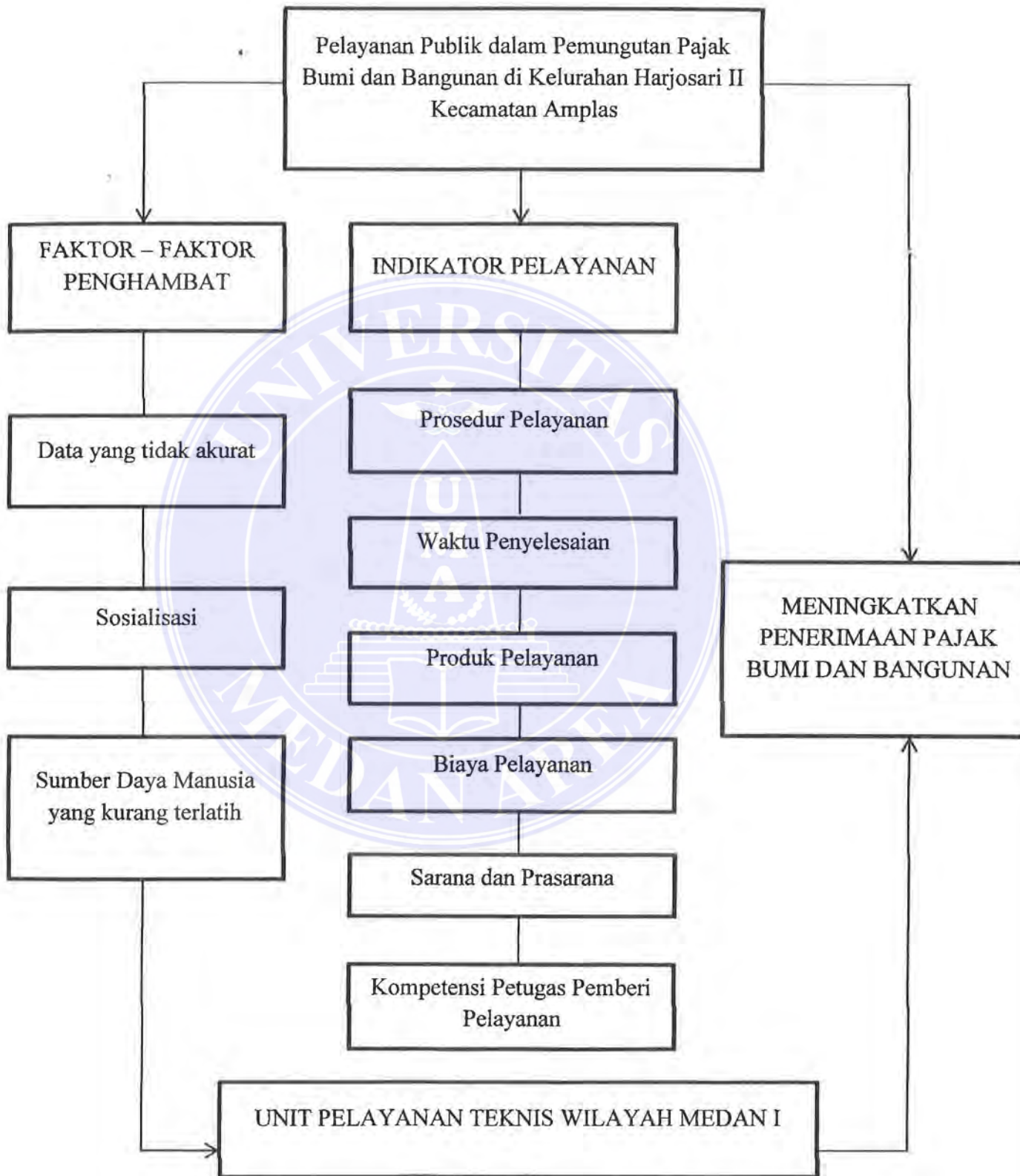
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan seperti apa yang terjadi dalam Pelayanan Publik Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Secara akademis,
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan perbendaharaan pengetahuan serta memperkaya teori tentang Pelayanan Publik Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Unit Pelaksana Teknis I Dinas Pendapatan Kota Medan.
  - b. Menjadikan referensi bagi peneliti lain dalam melakukan kajian atau penelitian dan untuk memperdalam pengetahuan yang berkaitan tentang Pelayanan Publik.
2. Secara praktis,
  - a. Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran mengenai pemecahan masalah sebagai masukan dan sumbangan pemikiran terhadap Pelayanan Publik Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Unit Pelaksana Teknis I Dinas Pendapatan Kota Medan.
  - b. Bagi Universitas Medan Area dapat dijadikan berupa informasi obyektif.
  - c. Memberikan kesempatan untuk memperdalam pengetahuan dan wawasan.

### 1.5 Kerangka Pemikiran





## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Analisis Kebijakan Publik

Dunn (2000:1) Analisis kebijakan adalah aktivitas menciptakan pengetahuan tentang dan dalam proses pembuatan kebijakan. Dalam menciptakan pengetahuan tentang proses pembuatan kebijakan analisis kebijakan meneliti sebab, akibat, dan kinerja kebijakan dan program publik. Pengetahuan tersebut betapa pun tetap tidak lengkap kecuali jika hal tersebut disediakan kepada pengambil kebijakan dan publik terhadap siapa para analisis berkewajiban melayaninya. Hanya jika pengetahuan tentang kebijakan dikaitkan dengan pengetahuan dalam proses kebijakan, anggota-anggota badan eksekutif, legislatif dan yudikatif, bersama dengan warga negara yang memiliki peranan dalam keputusan-keputusan publik, dapat menggunakan hasil-hasil analisis kebijakan efektivitas pembuatan kebijakan tergantung pada akses terhadap stok pengetahuan yang tersedia, komunikasi dan penggunaan analisis kebijakan menjadi penting sekali dalam praktik dan teori pembuatan kebijakan publik.

Thomas Dye dalam Subarsono (2006:2) Kebijakan Publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy is whatever goverments choose to do or not to do*). Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan publik mencakupi sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah disamping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik.

Stuart S Nagel dalam Hessel (2003:1) Analisis Kebijakan Publik bisa didefinisikan sebagai penentuan alternatif terbaik dari kebijakan publik yang mampu memberikan jalan keluar dari berbagai macam alternatif kebijakan publik dan pemerintahan, dan yang akan paling banyak mencapai seperangkat tujuan di dalam hal hubungan antara kebijakan dan tujuan.

## 2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun 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 rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (wikipedia.)

Widodo Joko (2001) mengatakan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Budiono,B (2003) mengatakan pelayanan publik adalah pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Lijan (2010:1) mengatakan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara.

Kadir (2015:2) mengatakan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Kurniawan' dalam Kadir (2015:2) mengatakan pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam Pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Lasswell dalam Parsons (2008:1) mengatakan Ilmu kebijakan segera menggunakan dua pendekatan utama, didefinisikan dalam *term* pengetahuan dalam proses politik dan pengetahuan tentang proses politik yaitu

1. "Analisis kebijakan" : berkaitan dengan pengetahuan dalam, dan untuk, proses politik.
2. Analisis proses kebijakan: berkaitan dengan pengetahuan tentang formasi dan implementasi kebijakan publik.

H. Hugh Heglo dalam Abidin (2012:1) menyebutkan kebijakan sebagai “*a course of action intended to accomplish some end*” atau sebagai tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundangan-perundangan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

**a. Prosedur Pelayanan.**

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur Pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan. Sehingga tidak terjadi permasalahan di kemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

**b. Waktu Penyelesaian.**

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk

pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

**c. Produk Pelayanan.**

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

**d. Biaya Pelayanan.**

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

**e. Sarana dan Prasarana.**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai

oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

**f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara ( Men-PAN ) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Lewis dan Gilman (2005:2) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Moenir (2002:1), bentuk pelayanan ada 3 (tiga) macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan.

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya,
- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu,
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2. Pelayanan melalui tulisan,

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga,
  - b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan,
- Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

### 2.3 Pengertian Pajak

Menurut A.Andriani dalam Diana (2013:2) mengatakan pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.



Ferdinan dalam Waluyo (2005:2) memandang pajak sebagai prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutupi pengeluaran umum.

Waluyo (2005:3) berpendapat bahwa pajak ialah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiyai pengeluaran pemerintah.

Roristua (2015:1) mengatakan pajak merupakan pemungutan wajib yang dipungut secara teratur dan dilindungi peraturan (misalnya undang-undang) oleh pemegang otoritas kekuasaan tanpa membuat pertanggung jawaban secara langsung kepada pemberi pajak.

Soemitro dalam Thomas (2005:3) mengatakan pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Soemahamidjaja dalam Waluyo (2005:3) mengatakan pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Jenis-jenis pajak terbagi atas tiga bagian, yaitu:

1. Berdasarkan subjeknya:

a. Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus dibayar sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak tidak langsung.

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya ialah Pajak penjualan atas Barang Mewah, Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Bea Materai, Cukai, Bea Impor, Ekspor.

2. Berdasarkan lembaga pemungutan

a. Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang pemungutan di daerah dilakukan oleh kantor pelayanan pajak. Contohnya ialah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Bea Materai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Pajak Migas, Pajak Ekspor dan Pajak Daerah.

b. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang kewenangan pemungutan dilakukan pemerintah daerah. Contohnya ialah Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak

Reklame, Pajak Tontonan, Pajak Radio, Pajak Hiburan, Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Bea Balik Nama.

3. Berdasarkan sifatnya

a. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang memperhatikan kondisi kehidupan wajib pajak. Contohnya ialah Pajak dari orang yang sudah dengan yang belum menikah berbeda.

b. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pemungutannya berdasarkan objek-objek pajak tanpa memperhatikan kondisi dari wajib pajak tersebut. Contohnya adalah Pajak Bumi dan Bangunan didasarkan kepada luas tanah/luas bangunan, tanpa memperhatikan kondisi pemiliknya.

Muqodim (2000:1) mengatakan pajak adalah suatu pengalihan sumber-sumber yang wajib dilakukan dari sektor swasta (dalam pengertian luas) kepada sektor pemerintah (kas negara) berdasarkan Undang-Undang atau peraturan, sehingga dapat dipaksakan, tanpa ada kontra prestasi yang langsung dan seimbang yang dapat ditunjukkan secara individual dan hasil penerimaan pajak tersebut merupakan sumber penerimaan negara yang akan digunakan untuk pengeluaran pemerintah baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. (catatan swasta dalam pengertian luas termasuk perusahaan negara dan perusahaan daerah).

Djajadiningrat dalam Resmi (2013:1) berpendapat pajak suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Pajak menurut Pasal 1 UU no.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan adalah “Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dari kalimat tersebut dapat disimpulkan dua hal, yakni iuran yang dapat dipaksakan dan tanpa balas jasa timbal/kontra prestasi/imbalan langsung.

#### **2.4 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan**

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya (wikipedia).

Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan menurut Undang-Undang Pajak Bumi Bangunan adalah iuran yang dikenakan terhadap pemegang kekuasaan, penyewa dan yang memperoleh manfaat dari bumi dan atau bangunan .

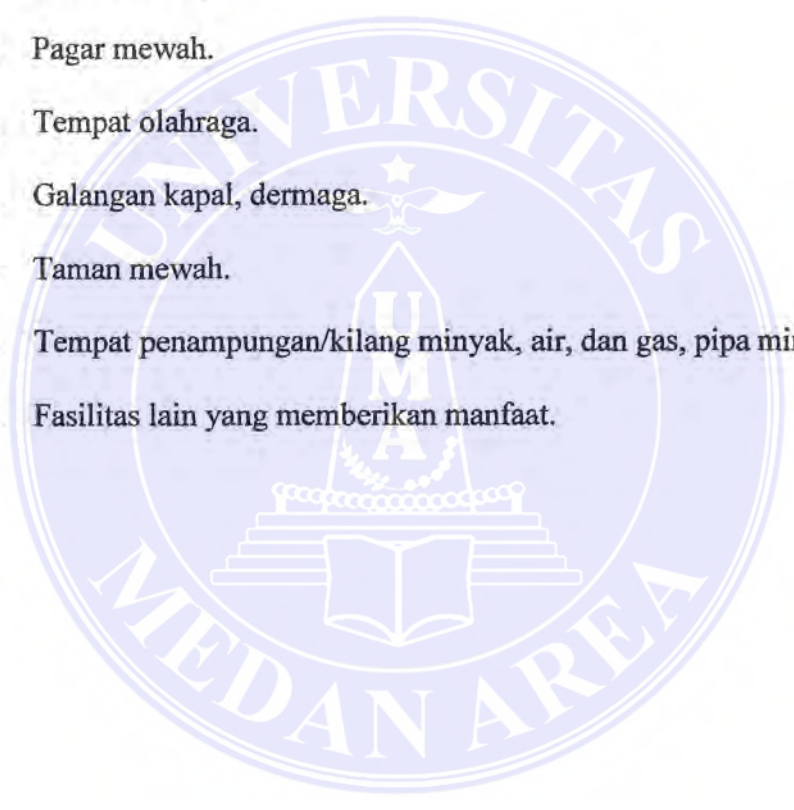
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan, berdasarkan Undang-undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak 'Bumi dan bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor 12 Tahun 1994. Dan mulai Januari Tahun 2012 Pajak Bumi dan Bangunan sudah menjadi Pajak Daerah di kota Medan, berdasarkan Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah dan diperkuat dengan Perda Kota Medan Nomor 6 Tahun 2012, tentang perubahan atas Perda Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan perkotaan, Peraturan Wali Kota (Perwal) Medan Nomor 73 Tahun 2011 tentang Juknis Pelaksanaan Perda Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011, serta Peraturan Wali Kota Medan Nomor 32 Tahun 2012 tentang Tata Cara Kompensasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan.

Marihot (2009:9) mengatakan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang ditujukan secara luas yang dikenakan baik atas kepemilikan maupun pemanfaatan bumi dan atau bangunan. Karena itu setiap kepemilikan atau pemanfaatan atas adan atau bangunan di Indonesia (kecuali bumi dan atau bangunan yang dikecualikan) akan dikenakan pajak. Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan tidak terkait sama sekali dengan bukti kepemilikan tanah dan atau bangunan.

Mardiasmo (2016) mengatakan pengertian pajak bumi dan bangunan terdiri dari Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa,

tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi tehnik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah :

1. Jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan.
2. Jalan tol.
3. Kolam renang.
4. Pagar mewah.
5. Tempat olahraga.
6. Galangan kapal, dermaga.
7. Taman mewah.
8. Tempat penampungan/kilang minyak, air, dan gas, pipa minyak.
9. Fasilitas lain yang memberikan manfaat.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh informasi mendalam daripada luas atau banyaknya informasi.

Moeleong (2005:6) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik dan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Narbuku dalam Andini (2004:3) Analisis deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan permasalahan berdasarkan data-data dilapangan. Jadi, analisis deskriptif dilakukan dengan cara menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikannya. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan data apa adanya dan menjelaskan data atau kejadian dengan kalimat-kalimat penjelasan secara kualitatif.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendapatan Unit Pelaksana Teknis Wilayah I Jl. M. Nawi Harahap Blok C No.14 Medan. Penelitian bertempat di Kecamatan Medan Amplas Kelurahan Harjosari II yang berada diwilayah Unit

Pelaksana Teknis Wilayah I. Penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juli 2016.

Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas yang menerima ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) pada tahun 2015 dan bertempat di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas. Untuk itu peneliti mengambil keseluruhan wajib pajak secara *random sampling* yang diharapkan dapat mewakili populasi.

Penetapan besarnya sampel menggunakan rumus Taro Yamane yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Level signifikansi yang diinginkan (umumnya 0,05 atau 0,01) tergantung tingkat kepercayaan kesalahan yang terjadi.



Populasi untuk keseluruhan wajib pajak di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas pada tahun 2015 sebanyak 6.573 wajib pajak. Dengan menggunakan rumus Taro Yamane jumlah sampelnya diperoleh:

$$n = \frac{6.573}{6.573(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{6.573}{6.573 + 1}$$

$$n = \frac{6,573}{66,73}$$

n = 98,50 dibulatkan menjadi 98 wajib pajak

### 3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua cara yakni:

#### 1. Data Primer.

Pengumpulan data-data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Langkah yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara, yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terhadap responden-responden yang berhubungan dengan penelitian.

## 2. Data Skunder,

Pengumpulan data-data yang relevan dengan permasalahan yang ada, yang diteliti dan diperoleh dari buku dan referensi untuk mendukung penelitian ini.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:13) bahwa analisa data dilakukan secara interaktif melalui proses *data reduction*, *data display* dan *verification*. Data primer yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan analisis pelayanan publik dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Harjosari II Kecamatan Medan Amplas ditinjau dari aspek input, proses dan output serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dilihat dari pelaksanaan fungsinya. Data ini diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan, dan jawaban responden. Data sekunder meliputi gambaran umum tentang profil Dinas Pendapatan Kota Medan yang mencakup organisasi beserta mekanisme atau prosedur pelaksanaan fungsi Dinas Pendapatan Kota Medan dalam Pelayanan Publik. Data sekunder ini diperoleh dari dokumen Dinas Pendapatan Kota Medan Unit Pelaksana Teknis Wilayah I.

Untuk memperoleh data yang represif maka penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 3.5.1. Wawancara

Teknik wawancara dipergunakan untuk memperoleh data, keterangan ataupun penjelasan dari orang yang berkompeten dengan masalah yang diteliti. Teknik ini

merupakan komunikasi langsung antara peneliti dengan subjek penelitian untuk memperoleh data yang lebih banyak. Dengan teknik wawancara, peneliti akan memperoleh informasi yang memang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Dalam hal ini yang menjadi informasi kunci penulis adalah Lurah Kelurahan Harjosari II, Kepala Lingkungan di wilayah Harjosari II dan petugas dari Unit Pelaksana Teknis Wilayah I.

Teknik dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi atau menggali data yang tidak didapatkan dari data tertulis sehingga dapat melengkapi data yang dibutuhkan. Dengan cara bertatap muka dengan responden secara langsung untuk mengadakan jawab mengenai masalah – masalah yang diteliti. Dalam proses ini hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang terintegrasi dan mempengaruhi arus informasi.

### **3.5.2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu cara atau tehnik pengumpulan data yang relevan dengan masalah yang diteliti melalui dokumen – dokumen tertulis. Dokumentasi telah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data, karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. Oleh karena itu penggunaan dokumen merupakan hal yang tidak terabaikan lagi. Dokumentasi dalam penelitian ini lebih diutamakan untuk memperoleh data skunder yang dibutuhkan untuk mendukung data primer.

### 3.5.3. Pengamatan (Observasi)

Teknik observasi ini dapat memungkinkan peneliti mengamati objek penelitian dari dekat gejala penyelidikan. Dalam teknik pengumpulan data dengan cara observasi ini peneliti hanya mencatat apa yang sesungguhnya tampak sebagai gejala dan menghindari pendapat pribadi terhadap peristiwa atau gejala tersebut.

Melalui teknik observasi ini peneliti langsung turun ke lokasi penelitian untuk mengidentifikasi sifat dan keadaan daerah penelitian. Tujuannya untuk mengamati dan untuk memperoleh data yang lebih akurat mengenai analisis pelayanan publik dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di kelurahan Harjosari II kecamatan Medan Amplas.

### 3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan dan kemudian akan di interprestasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Terutang (SPPT) kembali terbit ditahun berikutnya dan tetap menjadi target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Harjo Sari II Kecamatan Medan Amplas.

Contoh :

- Objek yang telah beralih fungsi seperti;
- Objek yang telah beralih fungsi menjadi kanal
- Objek yang telah beralih fungsi menjadi rumah ibadah
- Objek yang telah beralih fungsi menjadi fasilitas umum

4. Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang ( SPPT )

Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang yang sering terlambat sampai kepada wajib pajak sehingga pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan telah jatuh tempo,

5. Adanya Surat Pemberitahuan Pajak Terutang ( SPPT ) yang terbit kembali setelah objek pajak terdahulu telah dipecah,

6. Dengan adanya wacana pemerintah diawal tahun 2015 tentang penghapusan pajak bumi dan bangunan untuk tahun 2016 juga berdampak buruk terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan,

7. Pembayaran

Banyaknya wajib pajak yang masih enggan membayar PBB ke bank.

8. Rendahnya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan juga disebabkan banyak faktor yang berhubungan dengan pengetahuan wajib pajak, diantaranya:

- a. Kurang fahamnya masyarakat terhadap arti pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan dalam pembiayaan pembangunan. Masyarakat tidak memahami bahwa Pajak Bumi dan Bangunan sangat besar kontribusinya dalam pembiayaan pembangunan,
  - b. Kurang fahamnya masyarakat dalam mengurus perubahan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT),  
Contohnya adalah ahli waris wajib pajak yang sudah meninggal, ataupun pemilik objek pajak yang baru tidak melaporkan perubahan sehingga ataupun pemilik objek pajak yang baru tidak melaporkan perubahan sehingga pajak tetap atas nama pemilik yang lama sehingga menyulitkan petugas pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT),
  - c. Sikap apatis dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak,  
Wajib pajak beranggapan membayar pajak atau tidak, sepertinya tidak ada pengaruh, karena kurangnya bukti nyata yang dirasakan masyarakat dari pajak yang dibayarkan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
4. Dinas Pendapatan Kota Medan telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak agar tercapai target yang telah ditentukan dengan mengadakan Operasi Sisir, Pekan Panutan dan Pajak Bumi dan Bangunan Fair.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian dan pengamatan serta dari kesimpulan diatas, adapun saran yang dapat penulis berikan dalam pelayanan publik dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Harjosari II, yaitu;

1. Dinas Pendapatan Kota Medan diharapkan meningkatkan kualitas dan pengetahuan para pegawai di Dinas Pendapatan kota Medan selaku aparat yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak,
2. Pendataan ulang agar data para wajib pajak dan objek pajak lebih akurat sehingga tidak lagi menyebabkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang sudah tidak ada terbit kembali, yang menyebabkan data tersebut tetap masuk didalam target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan,
3. Dinas Pendapatan Kota Medan hendaknya lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan cara pembayaran pajak,
4. Petugas yang ditugaskan di kelurahan diharapkan lebih giat dan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal, 2012, *Kebijakan Publik*, Edisi Dua, Salemba Humanika, Jakarta.
- Ananda, 2015: *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Pendapatan Masyarakat Sebagai Variabel Moderating ( Studi Pada Wajib Pajak di Kota Medan)*, Thesis S2 Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
- Andini, 2004: *Analisis Pembiayaan Murabahah pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muammalat Indonesia)*, Tesis S2 Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Boediono, B, 2003: *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dunn, William N, 2000: *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Gadjah Mada University Press, Jakarta.
- Kadir, Abdul, 2015: *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*, Dharma Persada, Dharmasraya.
- Mardiasmo, 2016: *Perpajakan*, Edisi Terbaru, Andi, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 2002: *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muqodim, 2000: *Perpajakan*, Edisi Dua, UII Press, Yogyakarta.
- Pandiangan, Roristua, 2015: *Hukum Pajak*, Graha Ilmu, Jakarta.
- Parson, Wayne, 2008, *Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Cetakan Ketiga, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.



- Resmi, Siti, 203: *Perpajakan Teori dan Kasus*, Edisi 6, Salemba Empat, Jakarta.
- Sari, Diana, 2013: *Konsep Dasar Perpajakan*, Cetakan kesatu, Refika Aditama, Jakarta.
- Siahaan, Marihot Pahala, 2009: *Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia, Teori dan Praktek*, Graha Ilmu, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010: *Reformasi Pelayanan Publik ,Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Cetakan Kelima, Bumi Aksara, Jakarta.
- Subarsono, AG,2006: *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*, Cetakan Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2014: *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sumarsan,Thomas, 2013: *Perpajakan Indonesia*, Indeks, Jakarta.
- Waluyo, 2011: *Perpajakan Indonesia*, Edisi Sepuluh, Buku Dua, Salemba Empat, Jakarta.
- Winarno, Budi, 2010: *Kebijakan Publik*, Caps, Yogyakarta.
- Winarno, Budi, 2002: *Pengertian Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Publik*, (<http://pembelajaran-pendidikan-blogspot.com/2012/05/pengertian-faktor-pendukung.html>).
- Wikipedia: *Pengertian Pelayanan Publik*,  
([https://id.m.wikipedia.org>wiki>PelayananPublik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/PelayananPublik))
- Wikipedia: *Pengertian Administrasi Publik*  
([https://id.m.wikipedia.org>wiki>AdministrasiPublik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/AdministrasiPublik))
- Penelitian Deskriptif Kualitatif*, [ismuhafia.blogspotcom>2011/12>penelitian-deskriptif-kualitatif](https://ismuhafia.blogspot.com/2011/12/penelitian-deskriptif-kualitatif).

Leonard D. White: *Definisi Administrasi Publik*,

(<https://zulfaarmila.blogspot.com/2014/09/>)

Moeleong, 2005: *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*,

([https://soddis.blogspot.ci.id/kumpulan ilmu pendidikan](https://soddis.blogspot.ci.id/kumpulan%20ilmu%20pendidikan))

Widodo, Joko, 2016: *Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli*,

(<https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/>)

*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Realisasi Penerimaan Pajak*

*Bumi dan Bangunan Pada Kecamatan Jebres Kota*

*Surakarta* Handayani\_jupe-jurnal pendidikan ekonomi.html

(<http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/4261>)

....., Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

....., Peraturan Pemerintah Nomor 03 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan.

....., Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 03 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

....., Peraturan Walikota Medan Nomor 32 Tahun 2012 Tata Cara Kompensasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan tahun 2012.