

PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SINTANG

Mega Veronika, Abang Zainudin

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang

Jln. Y.C.Oevang Oeray, Nomor 92 Baning Kota Sintang

E-Mail : abangzainudin8@gmail.com

Abstrak: Prinsip pelayanan dalam era otonomi daerah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, karena dengan adanya otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan posisi antara Pemerintah Daerah. Dasar aturan yang mengatur tentang pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sebagai pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pengelolaan pungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sintang adalah Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang. Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang dalam pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sudah berdasarkan pada standar pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik dari segi ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan serta adanya rasa bertanggung jawab atas pelayanan tersebut. Prinsip pelayanan didasarkan pada asas rasa tanggung jawab, efektif dengan mengutamakan pelayanan yang lebih baik. Prosedur pelayanan yang di terapkan sederhana, adanya kejelasan, dan tidak berbelit-belit serta sejalan dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Sedangkan alur pelayanan sudah dibakukan memudahkan masyarakat dalam betransaksi membayar pajak.

Kata Kunci : Pelayanan, Pembayaran, Pajak Bumi dan Bangunan

Peranan pemerintah dalam upaya melayani masyarakat bertujuan untuk menjamin hak - hak masyarakat dalam suatu wilayah pemerintahan sehingga masyarakat merasakan dampak positif eksistensi pemerintahan, pelayanan pemerintah khususnya dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan dilaksanakan dengan rasa penuh dengan tanggung jawab, selain itu bahwa pelayanan yang diberikan dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah melalui pajak, oleh karena itu pelayanan pembayaran pajak dilaksanakan dengan sebaik-baiknya guna meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sebagai kewajiban seluruh warga masyarakat.

Prinsip pelayanan dalam era otonomi daerah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, karena dengan adanya otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan posisi antara pemerintah daerah khususnya Pemerintah

Kabupaten sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa, sebab Pendapatan Asli Daerah bersumber dari masyarakat, oleh dan untuk masyarakat digunakan untuk kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (3) bahwa : Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu, pelayanan yang dapat meningkatkan pendapatan asli daerah, sebagai instrument kebijakan pemerintah untuk menurunkan angka kemiskinan dalam rangka memperbaiki kesejahteraan masyarakat tserta sebagai investasi dalam peningkatan modal pembangunan bangsa baik SDM maupun SDA dapat digali untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat bangsa dan negara.

Dengan demikian pelayanan dan kesadaran membayar pajak yang baik memiliki dampak positif pada produktivitas masyarakat di masa yang akan datang, oleh karena itu, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak merupakan salah satu indikator penentu dalam peningkatan pendapatan negara secara langsung sebagai kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang sifatnya dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa tanpa di sertai pemindahan kepemilikan. Selanjutnya menurut Gronroos sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik S.W. (2010 : 2) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.” Berdasarkan pengertian pelayanan tersebut di atas, berarti pelayanan adalah kondisi melayani yakni memiliki suatu keterampilan dan keahlian tersebut pihak yang melayani mempunyai nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kebutuhan individu dan kelompok dalam organisasi dapat terpenuhi. Selanjutnya bahwa pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di lakukan oleh seluruh warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang menjadi warga negara Indonesia sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang pajak daerah dan retribusi, oleh karena itu seluruh objek pajak dalam pembayaran pajak yang merupakan kewajiban objek pajak harus dilayani dengan baik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pasal 1 ayat (1) Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pajak adalah, “Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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.” Jadi jasa timbal balik bersifat tidak langsung, pemungutan pajak dilakukan berdasarkan norma-norma hukum dan bersifat memaksa sehingga penolakan untuk membayar pajak atau menghindarinya pada umumnya termasuk pelanggaran hukum, oleh karena itu setiap warga masyarakat wajib membayar pajak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Selanjutnya berdasarkan buku, “Pedoman Umum Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan (P2) Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan 2014” bahwa Pada dasarnya prosedur penilaian yang ditempuh melalui pendekatan pendapatan adalah memproyeksikan pendapatan yang diperhitungkan dapat dihasilkan oleh suatu properti dimasa mendatang menjadi nilai saat ini. Metode ini dalam penerapannya memerlukan suatu kondisi seperti dibawah ini: 1) Kewajaran atas penghasilan / pendapatan sebagai taksiran dari antisipasi pendapatan bersih; 2) Waktu atau saat yang menentukan dalam mendapatkan penghasilan bersih biasanya mempergunakan umur ekonomis (*economic life*) dari property; 3) Tingkat kapitalisasi yang diubah dalam bentuk persentase (%); 4) Konversi pendapatan terhadap modal.

Sejalan dengan hal tersebut, disatu sisi masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yaitu membayar pajak, tetapi pada sisi yang lain masyarakat juga menuntut pada pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat, dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus memberikan kepuasan pada masyarakat sehingga semuanya dapat berjalan dengan baik, disadari atau tidak bahwa hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan ada keterkaitan, memiliki kepentingan yang sama untuk mendukung pelaksanaan pembangunan bangsa dan negara, pembangunan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa dukungan semua pihak diataranya adanya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak,

digunakan sebagai sarana untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat menjamin kenyamanan dan kepuasan masyarakat serta adanya keterbukaan dalam menggunakan anggaran serta bebas dari penyimpangan sehingga dapat mendorong seluruh komponen bangsa untuk terlibat dalam proses pelaksanaan pembangunan bangsa di antaranya terlibat dan aktif membayar pajak kepada negara karena sudah di atur dalam Undang-Undang yang berlaku. Menurut Purwanto dan Kusri (2000 : 78), selain memiliki kesamaan, pelayanan publik memiliki ciri-ciri khusus yang membedakan dari pelayanan swasta, yaitu : 1) Sebagian besar pelayanan pemerintah berupajasa, dan barangtaknyata. Sebagai contoh : Perijinan, sertifikat, jaringankomunikasi, informasi, peraturan, keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi, infrastruktur, kredit lapangan kerja, santunan, dan sebagainya. 2) Selalu terkait dengan pelayanan-pelayanan lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Peta semacam ini menuntut manajer pelayanan untuk mampu berpikir dan bertindak koordinatif menurut kaidah-kaidah kesisteman dalam mengelola sistem pelayanannya. 3) Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dan tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip : Utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun peta situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga Pemerintah sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal. Inilah tantangan nyata bagi para manajer pelayanan di kalangan lembaga-lembaga Pemerintah, menemukan keseimbangan yang optimum antara pelanggan eksternal dan internal. 4) Efisiensi dan efektifitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat semakin percaya masyarakat kepada pemerintah, dan akan semakin tinggi peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Hal ini akan menyebabkan kontribusi dana dan tenaga dari masyarakat menjadi semakin besar, dan daya

ungkit pelayanan terhadap perbaikan taraf hidup masyarakat akan semakin nyata. 5) Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh, pada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan polisi bahkan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan), tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

Bentuk pelayanan harus sesuai dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan pemberi pelayanan secara maksimal dan penuh tanggungjawab berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien. Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah " Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Sejalan dengan hal tersebut bahwa pelayanan publik dilakukan untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan, melalui pelayanan yang diberikan pada masyarakat sehingga dapat menjamin kesejahteraan masyarakat selaku penerima pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang dijalankan secara efektif dapat memperkuat dan mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemnfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Selanjutnya Lovelock (dalam Ratminto dan Atik S.W, 2010 : 23) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi : 1) *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material. 2) *Realiable* (handal) kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan. 3) *Responsiveness*, Rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan. 4) *Assurance* (jaminan) pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.

5) *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Sesuai dengan prinsip di atas, bahwa pelayanan yang ditujukan pada masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemberi layanan semakin baik, oleh karena itu prinsip pelayanan tersebut mutlak diperlukan untuk meningkatkan kinerja pemberi layanan dan wajib menjadi Standar Prosedur Operasional (SOP) dalam melayani masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, mengamanatkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dilaksanakan dengan berpedoman pada standar pelayanan minimal ataupun (Standar Pelayanan Umum) yang dilaksanakan secara bertahap, maka standar pelayanan umum akan dijabarkan oleh masing-masing kementerian/ lembaga terkait untuk menyusun standar pelayanan umum. Menurut Islamy (2000 : 4) bahwa prinsip-prinsip pelayanan yaitu: 1) Prinsip aksesibilitas yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan tempat, jarak dan system pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau/diakses oleh pengguna pelayanan. 2) Prinsip kontinuitas yaitu bahwa setiap pelayanan harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. 3) Prinsip teknikalitas yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknik pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemandapan system, prosedur dan instrument pelayanan. 4) Prinsip profitalitas yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomi dan social baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas. 5) Prinsip akuntabilitas yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberi pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dengandemikian, dalam memberikan pelayanan setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani serius dan benar-benar dilaksanakan dan dipahami baik secara teknis maupun kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat selaku penerima layanan, kemandapan dalam memberikan layanan merupakan alat bagi pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya berdasarkan buku, "Pedoman Umum Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan (P2) Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan 2014" menjelaskan bahwa, Besarnya tarif Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah 0,5% dari Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) sebagaimana telah ditentukan di dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Tarif (setengah persen) 0.5% merupakan tarif pajak tunggal yang berlaku sama untuk semua jenis obyek pajak (persawahan, perkantoran, perkebunan, industri, dan sebagainya) diseluruh Indonesia. Dimana Persentase Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) besarnya presentasenya sebagaimana pada pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2002 Tentang penetapan besarnya NJKP untuk penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah sebagai berikut : 1. Objek pajak perkebunan adalah 40% 2. Objek pajak kehutanan adalah 40% 3. Objek pajak pertambangan adalah 40% 4. Objek pajak lainnya (pedesaan dan perkotaan) dengan ketentuan apabila NJOP nya > Rp 1.000.000.000,- adalah Surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT). Sesuai gambaran tersebut di atas, dalam memberikan pelayanan perlu dijelaskan jika masyarakat membutuhkan penjelasan agar masyarakat dapat mengerti serta memahami

tentang tarif pengenaan pajak, sebab objek pajak sebenarnya perlu memahami tentang tarif pajak yang menjadi beban yang diberikan kepadanya. Jadi dalam pelaksanaan pelayanan bermacam-macam yang tidak dipahami masyarakat perlu penjelasan dari pemberi pelayanan, Jadi dengan demikian pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang di berikan oleh pemerintah kepada sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan dari pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. Hakekat pelayanan adalah meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, penelitian ini menggambarkan apa adanya dilapangan, menurut Menurut Anggara (2015 : 21) bahwa, " Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkapkan segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya. Sugiyono (2017 : 223) mengatakan bahwa, " dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri.

Teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara, observasi dan studidokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari Kepala Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang, Kepala Sub. Bagian Keuangan dan Program Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang, Pegawai Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, dan Masyarakat sebagai objek pajak yang ditemukan saat penelitian, penetapan subjek penelitian dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Lokasi penelitian di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang.

HASIL PENELITIAN

Badan Pengelola Pedapatan Daerah Kabupaten Sintang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Sintang Nomor 131 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang. Berdasarkan Peraturan Bupati Sintang tersebut, Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang merupakan unsur Pelaksana Teknis Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Skretaris Daerah sesuai dengan bidang kewenangannya. Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BAPPENDA) dalam melaksanakan sebagian kewenangan otonomi daerah dibidang pendapatan daerah mempunyai fungsi sebagai berikut : a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pendapatan daerah; b. Penyusunan dan Pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan dibidang pendapatan daerah; c. Penyusunan penetapan kinerja dibidang pendapatan daerah; d. Pelaksanaan perencanaan dan pengembangan pengelolaan pajak daerah dan retribusi daerah; e. Pelaksanaan penyusunan dan penetapan target pendapatan daerah; f. Pelaksanaan pendaftaran, pendataan, penilaian, perhitungan, penetapan dan penagihan pajak daerah dan retribusi daerah; g. Pelaksanaan perencanaan dan strategis peningkatan dana perimbangan dan pendapatan daerah lainnya; h. Pelaksanaan pengendalian, monitoring dan evaluasi kinerja pengelola pendapatan daerah; i.

Pelaksanaan penyelesaian keberatan dan banding pajak daerah dan retribusi daerah; j. Pelaksanaan pemeriksaan, pengawasan, penyidikan dan penegakan hukum perpajakan daerah; k. Pelaksanaan pembukuan dan pelaporan pendapatan daerah; l. Penyusunan pelaksanaan standar pelayanan minimal dibidang pengelolaan pajak daerah dan retribusi daerah; m. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, dan arsip Bappenda; n. Pelaksanaan koordinasi pengelolaan pendapatan daerah; o. Pelaksanaan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi; p. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut di atas, Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang melaksanakan visi dan Misi sebagai berikut : Visi : Terwujudnya Pengelolaan Pendapatan Daerah Yang Profesional, Partisipatif, Transparan dan Akuntabel Pada Tahun 2022. Visi merupakan cara pandang jauh ke depan tentang kemana Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang akan di arahkan dan apa yang akan di capai. Dalam mengantisipasi tantangan ke depan menuju kondisi yang diinginkan, Bappenda Kabupaten Sintang secara terus-menerus mengembangkan peluang dan inovasi agar tetap eksis dan unggul dengan senantiasa mengupayakan perubahan ke arah perbaikan. Perubahan tersebut harus disusun dalam tahapan yang terencana, konsisten dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil (*outcomes*). Misi : 1) Melaksanakan pembangunan pendidikan yang berkualitas yang berakar pada budaya lokal. 2) Melaksanakan pembangunan kesehatan yang menyeluruh adil dan terjangkau bagi masyarakat. 3) Mengoptimalkan penyediaan infrastruktur dasar guna pengembangan potensi ekonomi dan sumber daya daerah. 4) Mengembangkan ekonomi kerakyatan berbasis perdesaan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. 5) Meningkatkan pemahaman, penghayatan dan pengamalan agama dalam kehidupan sosial. 6) Menata dan mengembangkan manajemen

pemerintah daerah yang sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. 7) Pernyataan misi mengandung pernyataan yang mencerminkan pandangan perangkat daerah tentang kemampuan dirinya.

Pernyataan misi merupakan hal yang sangat penting untuk mengarahkan kegiatan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang untuk lebih eksis dan dapat mengikuti perkembangan terkini dari kebijakan pemerintah. Adapun pernyataan misi Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang yang terkait dengan misi Bupati Sintang adalah pada misi yang ke 6 (enam) yaitu “Menata dan mengembangkan manajemen pemerintah daerah yang sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Selanjutnya untuk mendukung pelaksanaan visi dan misi tersebut di atas diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan serta memiliki strategi dalam melaksanakan rencana kerja yang diwujudkan dalam rencana kerja yaitu renstra sebagai mana instansi lain. Renstra merupakan rencana tahunan dan penjabaran dari rencana strategis yang memuat program kegiatan yang berbentuk kerangka pendanaan yang bersifat indikatif. Berdasarkan Renstra maka dalam menyusun program kegiatan tahunan dituangkan ke dalam rencana kerja tahunan (RKT). Maksud penyusunan Rencana Kerja Tahunan adalah sebagai panduan untuk evaluasi pelaksanaan program yang akan dilaksanakandalam rencana kegiatan dan anggaran tahunan berikutnya.

Masing-masing unit kerja suatu organisasi dalam pemerintahan harus memiliki rasa tanggung jawab untuk menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu setiap pimpinan unit organisasi harus bertanggung jawab dalam memimpin, memberikan bimbingan, petunjuk-petunjuk dan mengawasi serta mengendalikan tugasnya. Ini menunjukkan bahwa instansi diberi kewenangan yang cukup besar dalam mengatur organisasinya/ instansi yang dipimpinnya dengan tetap memperhatikan atauran yang ada dibawah naungan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh faktor kepatuhan dan kekompakan dalam melaksanakan tugas menjadi sesuatu yang sangat penting dalam kemajuan

organisasi. Struktur organisasi merupakan bagian tugas yang di dasarkan pada jabatan masing-masing pegawai sesuai dengan tingkatan masing-masing, selain itu bahwa struktur organisasi merupakan gambaran dari pembagian tugas dalam sebuah organisasi, hal ini bukan berarti bahwa tugas itu dilakukan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan dengan tugas lain, tetapi merupakan pembagian dalam rangka mempermudah pelaksanaan pekerjaan, sehingga masing jabatan dapat mengembangkan dirinya sesuai dengan tugas dan bidang yang menjadi tanggung jawab seseorang pegawai.

Ini menunjukkan bahwa pembagian tugas sangat penting di pahami oleh semua pegawai dan yang menjadi tanggung jawab serta kewenangan yang dimiliki setiap pegawai yang bersangkutan, sejalan dengan hal tersebut di atas, maka pegawai dituntut untuk memahami kewenangan dan tanggungjawab serta hak dan kewajiban yang dimilikinya. Dengan demikian personel tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik sehingga tugas pelayanan dapat berjalan dengan lancar serta menimbulkan kepuasan bagi masyarakat, karena salah satu tujuan birokrasi adalah menjamin kepuasan bagi masyarakat atas pelayanan yang di berikan tersebut. Selanjutnya gambaran umum tugas struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah adalah sebagai berikut :

1) Kepala Bidang Pengembangan, Penyuluhan dan Pengelolaan Benda Berharga :

- a. Membuat rencana kegiatan Bidang Pengkajian dan Pengembangan.
- b. Mengkoordinir para Kepala Seksi.
- c. Memberi petunjuk kepada Kepala Seksi dan bawahan.
- d. Menilai hasil kerja Kepala Seksi dan bawahan.
- e. Melaksanakan pengkajian potensi dalam rangka pengembangan obyek pendapatan daerah.
- f. Melaksanakan pengkajian dan pengembangan rencana pendapatan daerah.
- g. Melaksanakan pengkajian, penyusunan pra rancangan peraturan daerah bidang pendapatan daerah.

h. Mengkoordinasikan pelaksanaan sosialisasi peraturan perundang - undangan dan informasi lainnya bidang pendapatan daerah.

i. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas Pendapatan.

j. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

2) Kepala Bidang Pendataan, Penetapan dan Pengelolaan Sistem Informasi. Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis penggalan potensi pendapatan daerah melalui upaya intensifikasi dan ekstensifikasi, penyusunan rencana pendapatan asli daerah, bagi hasil dan lain-lain pendapatan daerah yang sah, pelaksanaan evaluasi terhadap potensi pendapatan daerah dan pengelolaan sistem informasi pendapatan daerah, melaksanakan pelayanan dan penetapan, perhitungan, penerbitan ketetapan pajak daerah dan retribusi daerah yang terutang serta penatausahaan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan Daftar Himpunan Ketetapan Pembayaran (DHKP) PBB P2. Kepala Sub Bidang Pengolahan Data dan Informasi :

a. Menyusun rencana dan laporan kegiatan seksi pengembangan system informasi.

b. Memfasilitasi pengolahan sistem informasi manajemen pendapatan daerah.

c. Melakukan pembinaan dan perumusan pengembangan system informasi.

d. Melakukan pekerjaan / kegiatan penyiapan bahan perumusan teknis dibidang pengembangan system pelayanan.

e. Melaksanakan evaluasi terhadap system informasi.

f. Melaksanakan tugas lain-lain yang diberikan oleh atasan.

3) Kepala Bidang Penagihan, Pemeriksaan , Keberatan dan Banding :

a. Melaksanakan penyusunan rencana kerja Seksi Keberatan dan pengurangan sebagai bahan masukan penyusunan rencana kerja Dispenda Kabupaten Sintang;

b. Melaksanakan penyelesaian keberatan PBB / BPHTB dalam rangka pelayanan kepada Wajib Pajak

- c. Melaksanakan penata usahaan konsep uraian banding untuk menanggapi permohonan banding yang diajukan Wajib Pajak
 - d. Melaksanakan penata usahaan pemberian pengurangan PBB / BPHTB dan atau sanksi administrasi dalam rangka pelayanan kepada Wajib Pajak
 - e. Melaksanakan urusan penyampaian keputusan penyelesaian keberatan dan / atau keputusan pemberian pengurangan kepada Wajib Pajak
 - f. Melaksanakan penyusunan konsep surat tanggapan atas permasalahan yang diterima dari instansi lain
 - g. Menyelenggarakan koordinasi dengan Kantor Camat, potensi BPHTB dan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan tugas
 - h. Membimbing pegawai untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan profesionalisme di Seksi Keberatan dan Pengurangan
 - i. Melaksanakan penyusunan laporan berkala Seksi Keberatan dan Pengurangan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
 - j. Menyusun rencana kerja Seksi Penagihan sebagai bahan masukan rencana kerja Dispenda Kabupaten Sintang
 - k. Melaksanakan penatausahaan piutang PBB / BPHTB untuk mengetahui jumlah sisa pajak terutang
 - l. Melaksanakan penatausahaan himbauan pembayaran STPP / STBBD / SKBKBD / SKBKBDT dalam rangka penagihan aktif
 - m. Melaksanakan penerbitan surat teguran kepada Wajib Pajak dalam rangka penagihan aktif PBB / BPHTB
 - n. Melaksanakan penyusunan surat paksa kepada Wajib Pajak dalam rangka penagihan aktif PBB / BPHTB
 - o. Melaksanakan penyusunan surat perintah melakukan penyitaan dalam rangka penagihan aktif PBB / BPHTB
 - p. Melaksanakan penyusunan surat pencabutan perintah melakukan penyitaan
 - q. Melaksanakan penyusunan surat perintah jadwal waktu dan tempat lelang atas barang yang telah disita dalam rangka penagihan aktif PBB / BPHTB
 - r. Melaksanakan pembuatan konsep pengumuman lelang harta Wajib Pajak yang telah mendapat jadwal waktu dan tempat lelang
 - s. Melaksanakan pembuatan konsep pembatalan pengumuman lelang
 - t. Melaksanakan penyelesaian usul penghapusan piutang PBB / BPHTB yang tidak dapat ditagih dalam rangka pelayanan kepada Wajib Pajak dan tertib administrasi
 - u. Melaksanakan pembuatan konsep surat tanggapan atas permasalahan yang diterima dari Kadispenda, Wajib Pajak dan instansi lain
 - v. Melaksanakan kerjasama dengan Camat, koordinasi pajak, juru pungut dan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada Wajib Pajak
 - w. Membimbing pegawai untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan profesionalisme di Seksi Penagihan
 - x. Melaksanakan penyusunan laporan berkala Seksi Penagihan, Keberatan dan Banding sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas
 - y. Melaksanakan Penyusunan laporan berkala Seksi Pendataan dan Penilaian sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
 - z. Melaksanakan pelayanan umum : (a) Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan, memberikan saran-saran dan pertimbangan mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugas (b) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya. (c) Menilai prestasi bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir (d) Memberi petunjuk kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas (e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 4) Kepala Bidang Pelaporan, Pengelolaan Pendapatan lain-lain, Pengendalian dan Evaluasi.
- a. Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan bidang tugas
 - b. Menyiapkan dan mendistribusikan surat menyurat dan dokumentasi yang berhubungan dengan bidang tugas

- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan penerimaan / pemungutan dan penyetoran retribusi daerah dan pendapatan lain-lain yang bersumber dari laba perusahaan daerah, usaha daerah yang sah dan sumbangan pihak ketiga kepada daerah serta melaksanakan legalisasi dan pembukuan surat-surat berharga
- d. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan penerimaan dan pengeluaran surat-surat berharga serta penerimaan retribusi dan nilai jual surat-surat berharga kedalam kartu persediaan surat-surat berharga
- e. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan realisasi penerimaan / penyetoran dan tunggakan retribusi daerah
- f. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan penerimaan / pengeluaran surat-surat berharga
- g. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan persediaan surat-surat berharga untuk bulanan, triwulan dan tahunan.

Standar Pelayanan

Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib, yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menggantikan Peraturan Pemerintah sebelumnya Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Selanjutnya bahwa pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam rangka menjamin kepuasan masyarakat, tentu saja bahwa dalam memberikan kepuasan pada masyarakat tidak dapat dipungkiri tidak semua masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan, namun demikian paling tidak

pemerintah berupaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang dimaksud.

Pelayanan yang di berikan dilakukan dengan baik harapannya adalah agar masyarakat memiliki kesadaran dalam membayar pajak kegunaannya untuk pelaksanaan pembangunan dengan prinsip dari oleh dan untuk rakyat, dengan membayar pajak khususnya pajak bumi dan bangunan (PBB) mulai dari kota sampai pedesaan masyarakat wajib membayar pajak, pajak dikelola oleh pemerintah dikembalikan kepada rakyat untuk pelaksanaan pembangunan, dengan demikian kesadaran masyarakat bayar pajak sangat menentukan sehingga instansi tersebut harus memberikan penyuluhan tentang pentingnya membayar pajak. Selanjutnya untuk membayar pajak masyarakat harus terdaftar sebagai objek pajak.

Sebagai objek pajak memiliki kewajiban membayar pajak terhutang satu tahun sekali khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Perlu di ketahui bahwa pendapatan negara yang paling besar adalah dari penghasilan pajak, dengan demikian semakin tinggi kesadaran masyarakat membayar pajak makin tinggi pendapatan masyarakat di sektor perpajakan, hal ini mungkin saja menjadi pendapatan pemerintah yang sangat besar apabila kesadaran masyarakat membayar pajak juga tinggi, oleh karena itu instansi terkait harus memberikan pemahaman pada masyarakat agar memiliki kesadaran dalam membayar pajak serta mempermudah pelayanan sehingga tidak ada kesan bahwa pelayanan birokrasi pemerintah itu berbelit-belit, dengan semakin baiknya pelayanan semakin tinggi kemauan dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Sejalan dengan hal tersebut sehingga masyarakat tidak perlu membawa KTP dan Kartu keluarga, tetapi cukup membawa Surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) pajak bumi dan bangunan, dengan membawa SPPT masyarakat yang membayar pajak bumi dan bangunan segera dilayani.

Pelayanan yang diterima sangat baik dalam membayar pajak bumi dan bangunan khususnya masyarakat yang tinggal di desa yang ada di dalam kota, berbeda dengan pembayaran

pajak di daerah pedesaan yang jauh dari pusat ibu kota Kabupaten. Masyarakat membayar pajak langsung disetor pada Kepala Desa atau perangkat Desa sehingga masyarakat tidak bersentuhan langsung membayar pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kabupaten Sintang. Berdasarkan hasil wawancara tersebut pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di desa yang jauh dari ibu kota Kabupaten dapat di bayar melalui pemerintah desa atau sesuai ketentuan yang telah di tetapkan oleh Pemerintah Kabupaten.

Prinsip Pelayanan

Aparatur dimana pun bertugas tidak diperkenankan menghindari tugas pokok dan fungsinya melayani masyarakat, demikian juga pegawai yang bertugas pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah tidak diperkenankan menghindari pelayanan pada masyarakat sebab prinsip pelayanan harus memiliki rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan, selain hal tersebut prinsip pelayanan harus memiliki kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat memiliki keajegan. Dengan demikian prinsip pelayanan mengutamakan pelayanan yang lebih baik bukan mengutamakan kepentingan individu atau menghindar dari pelayanan yang sudah menjadi tugas dan kewajiban seorang pegawai, pemberi pelayanan harus lebih dekat dengan masyarakat terlebih harus dapat mempengaruhi masyarakat agar memiliki kesadaran menjadi wajib pajak yang taat pajak. Dengan demikian kemampuan seorang pemberi pelayanan menjadi penentu keberhasilan bagi masyarakat dalam membayar pajak apa lagi pajak bumi dan bangunan yang rata-rata masyarakat yang secara ekonomi berpendapatan rendah dan objek pajak bumi dan bangunan tersebut lebih banyak berdomisili di pedesaan yang jauh dari ibu kota Kabupaten.

Sejalan dengan pernyataan tersebut sehingga membutuhkan pegawai yang benar-benar mampu mempengaruhi dan meyakinkan masyarakat bahwa pajak bumi dan bangunan bukan untuk kepentingan individu pegawai atau untuk instansi tertentu tetapi untuk pelaksanaan pembangunan yang dapat dinikmati oleh seluruh

lapisan masyarakat, oleh karena itu masyarakat wajib mendukung pemerintah dalam rangka memberikan kenyamanan, kesejahteraan serta kemakmuran bagi masyarakat, sebab negara manapun pemerintahnya pasti menginginkan agar rakyatnya sejahtera. Karena negara yang kuat itu di dukung oleh rakyatnya artinya antara negara dan rakyat merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

Prinsip pelayanan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah mengutamakan masyarakat dari pada kepentingan individu, kemudian pelayanan dilakukan harus tepat waktu serta sesuai dengan komitmen yang tertuang dalam tata tertib pelayanan pada masyarakat. Pelayanan yang tepat waktu itu menunjukkan bahwa pegawai tersebut memiliki tanggung jawab, sebab pegawai sudah diberikan hak dan kewenangan, karena tidak ada kewenangan yang tidak disertai dengan tanggungjawab. Demikian juga hak diperoleh setelah mendapatkan kewajiban, sebab kewajiban dan hak harus seimbang sehingga terdapat keadilan artinya dalam memberikan pelayanan itu sudah kewajiban para pegawai sedangkan menerima gaji itu haknya para pegawai.

Sesuai dengan paparan tersebut maka prinsip pelayanan mengedepankan kewajiban, sehingga boleh mendapatkan hak, oleh karena itu tidak ada alasan untuk pegawai tidak melakukan pelayanan karena sudah kewajibannya dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat, kepuasan masyarakat dapat mendorong meningkatkan kepercayaan pada instansi yang telah melayani dengan baik. Dengan demikian pelayanan yang baik harus menyenangkan ramah serta tidak berbelit-belit dalam membuat prosedur pelayanan, prosedur yang dibuat orientasinya memudahkan masyarakat bukan sebaliknya. Tugas birokrasi adalah pelayanan, dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara masyarakat yang mampu maupun masyarakat yang tidak mampu secara ekonomi, atau masyarakat yang berpendidikan maupun tidak berpendidikan.

Dalam pelayanan tidak dipungut dana atas jasa pelayanan yang dilakukan, namun demikian dilihat dari ketepatan waktu pelayanan masih menjadi perhatian dan perlu perbaikan terutama masih kurangnya sosialisasi pada masyarakat bahkan masyarakat tidak mengerti dan tidak memahami pentingnya pajak bumi dan bangunan, selain itu masyarakat tidak merasakan sebagai objek pajak sebab tidak membayar pajak bumi dan bangunan tetapi mendapatkan SPPT yang telah lunas dibayar ternyata sudah dibayar oleh Kepala Desa dipotong dari alokasi dana desa (ADD). Satu sisi bahwa pendapatan pemerintah dari pajak bumi dan bangunan terwujud tetapi kesadaran dan pemahaman masyarakat belum tumbuh dengan baik sehingga masyarakat desa tidak mengerti pentingnya membayar pajak khususnya pajak bumi dan bangunan (PBB).

Peningkatan kesadaran masyarakat perlu dipupuk dan dimotivasi agar tumbuh kembangnya dilandasi pada kesadaran individu untuk berpartisipasi dalam membangun masyarakat itu sendiri. Pembangunan di Indonesia dilaksanakan lebih banyak bersumber dari pajak sebagai pendapatan negara yang lebih besar sedangkan pendapatan negara non pajak lebih kecil dibandingkan dengan pendapatan negara di sektor perpajakan. Dengan demikian berarti peningkatan secara kuantitas objek pajak perlu ditingkatkan sebab pajak sudah menjadi modal dasar dalam pelaksanaan pembangunan.

Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Ketepatan Waktu dalam Pemberian pelayanan menjadi tolak ukur baik atau tidaknya sebuah pelayanan, sehingga pelayanan yang baik harus sesuai dengan standar pelayanan, prinsip pelayanan, mekanisme pelayanan dan akhirnya masyarakat merasa puas atas pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan. Pada hakekatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara Negara untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan

ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataan masih sedikit masyarakat yang bisa memahami pelayanan sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk-beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan. Mekanisme pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang memberikan keadilan bagi masyarakat secara berkeadilan dan tidak membeda-bedakan masyarakat berdasarkan latar belakang serta tingkat atau kelas seseorang dalam masyarakat melainkan memberikan pelayanan pada masyarakat berdasarkan keperluan masyarakat yang ada hubungannya dengan tugas pokok dan fungsi pemberi pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah masyarakat membayar pajak datang ke kantor tempat pelayanan membawa SPPT mendaftarkan diri kepada petugas yang memberikan nomor antrian, kemudian petugas memberikan nomor antrian dan mengarahkan untuk menuju tempat duduk tunggu yang sudah ditentukan sesuai dengan loket layanan yang diminta, petugas layanan memanggil nomor urut antrian pengunjung sesuai dengan layanan yang diminta sebanyak tiga kali dan jika tidak datang akan dilanjutkan pemanggilan kenomor berikutnya dan akan dipanggil kembali setelah yang bersangkutan melapor kepetugas loket dengan meloncat tiga nomor antrian. Apabila terjadi alat komunikasi elektronik tidak berfungsi maka petugas memanggil pemohon secara manual. Petugas layanan agar selalu memberikan senyum, salam, sapa, dengan ramah kepada para pemohon, apabila sudah selesai memberikan layanan kepada pemohon untuk mengakhiri tatap muka dengan mengucapkan terimakasih. Selanjutnya bahwa jadwal pelayanan di sesuaikan dengan jam kerja setiap hari. Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas maka setiap layanan memberikan prosedur yang memudahkan masyarakat dan menjadi jelas langkah-langkah yang dilakukan.

Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang memiliki maklumat pelayanan yang berisi kesanggupan menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah di

tetapkan dan apabila tidak menepati janji maka Bappenda siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian pemberi layanan memiliki komitmen serta loyalitas pada masyarakat untuk melayani dengan sebaik-baiknya sehingga keinginan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang terbaik dapat tercapai. Penyampaian SPPT PBB-P2 pada tahun 2020 di kecamatan Sintang, pengenalan aplikasi E-PPAT dilaksanakan pada tanggal 14 November 2020. Sedangkan penyampaian SPPT PBB P-2 di Kecamatan Kayan Hulu dan Kayan Hilir, selanjutnya pemberian insentif PBB sektor pedesaan dan perkotaan pada tanggal 7 Maret 2020. Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan menjadi tolok ukur baik atau tidaknya sebuah pelayanan, sehingga pelayanan yang baik harus sesuai dengan standar pelayanan, prinsip pelayanan, mekanisme pelayanan dan akhirnya masyarakat merasa puas atas pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam arti bahwa pelayanan merupakan pekerjaan yang dapat membantu atau menyediakan keperluan masyarakat.

Hasil penelitian lapangan menunjukkan masyarakat selaku objek pajak bahwa masyarakat harus diberi penjelasan tentang pajak bumi dan bangunan maupun pajak penghasilan atau nilai barang kena pajak sehingga semua harus transparan dan terbuka dalam memberikan pelayanan, masyarakat bukan tidak mau membayar pajak tetapi ketidaktahuan masyarakat tentang pajak, oleh karena itu masyarakat mengharapkan adanya sosialisasi dan penyuluhan termasuk persyaratan dalam membayar pajak. Dengan demikian, mekanisme pelayanan yang di terapkan sederhana, adanya kejelasan, serta terjadinya komunikasi yang baik antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. Sejalan dengan hal tersebut dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus ada rasa keadilan bagi semua masyarakat.

Namun demikian bagi masyarakat tidak jadi persoalan dalam membayar pajak yang penting masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh petugas untuk kepentingan bersama, oleh karena itu pelayanan harus dilakukan dengan baik

sesuai prosedur, prosedur yang baik akan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan, tetapi terdapat anggapan bahwa kekakuan dalam membuat prosedur sangat mempersulit masyarakat yang butuh pelayanan sehingga sering kali masyarakat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan, dan mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan sebagai berikut : Standar pelayanan dalam membayar pajak bumi dan bangunan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik dari segi ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan serta adanya rasa bertanggungjawab atas pelayanan tersebut. Prinsip pelayanan memiliki rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan, selain hal tersebut prinsip pelayanan harus memiliki kemampuan mempercepat proses pelayanan dengan tidak menggunakan waktu lama sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengutamakan pelayanan mengutamakan pelayanan yang lebih baik. Prosedur pelayanan yang di terapkan sederhana, adanya kejelasan, dan tidak berbelit-belit serta sejalan dengan prosedur pelayanan yang telah di tetapkan. Sedangkan alur pelayanan sudah dibakukan memudahkan masyarakat dalam betransaksi membayar pajak.

Berdasarkan kesimpulan, maka ada beberapa saran yang dapat diajukan : Standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik hendaknya dipertahankan secara terus-menerus dan ditingkatkan penerapannya. Prinsip pelayanan tidak kaku dan mudah serta tepat waktu dan mengutamakan mutu pelayanan serta mempercepat pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan. Prosedur Pelayanan sederhana, adanya kejelasan dan tidak berbelit-belit diperlakukan sama bagi seluruh lapisan masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sosialisasi secara periodik dan terstruktur perlu dilakukan pada masyarakat,

sehingga terdapat pemampaman dan kesadarna masyarakat akan arti penting bayar Pajak Bumi dan Bangunan untuk kepentingan masyarakat, bangsa dan negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012., *Ilmu Administrasi Negara, Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung : Pustaka Setia
- Anggara, Sahya. 2015., *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Pustaka Setia.
- Amirin. 2000., *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ashari, ET. 2003., *Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Persaingan Bebas*. Jakarta : Forum Inovasi UI.
- Bungin, Burhan. 2015., *Metode Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis ke arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Djarmiko, H. 2002., *Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Lembaga LP3 Artha Bakti PSIK.
- _____. 2014., *Pedoman Umum Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan*. Jakarta : Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan 2014.
- Islamy, I. 2000., *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dkk. 2015., *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Moenir H.A.S, 2000., *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta. _____, 2006., *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Nasution, S. 2001., *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.
- Nurdin dan Yeti, S. 2001., *Ketatausahaan*. Bandung: Armico.
- Purwanto dan Kusri. 2000., *Excellent Service, Diklat Perjenjangan Manajer Madya*. Jakarta : PT. Angkasa Pura II
- Ratminto & Atik W. 2010., *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Saefullah, A. Djaja, 1995., *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum*. Bandung : Mandiri.
- Sugiyono. 2017., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2010., *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.

Peraturan Perundangan Undangan:

- Negara Republik Indonesia. 1945., *Undang-Undang Dasar 1945*. Tidak diterbitkan
- Negara Republik Indonesia. 1994., *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*. Tidak diterbitkan
- Negara Republik Indonesia. 2007., *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan*. Tidak diterbitkan
- Negara Republik Indonesia. 2009., *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Tidak diterbitkan
- Negara Republik Indonesia. 2014., *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*. Tidak diterbitkan
- Pemerintah Republik Indonesia. 2002., *Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2002 Tentang penetapan besarnya NJKP untuk penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*. Tidak diterbitkan
- Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang. 2016., *Peraturan Bupati Sintang Nomor 131 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang*. Tidak diterbitkan